

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยถือว่าเป็นประเทศที่สวยงาม มีวัฒนธรรม มีความเป็นอยู่ที่น่าสนใจ ทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมเที่ยวอย่างมากมา โดยเฉพาะภาคใต้ซึ่งมีทะเลที่สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์มากมาย สุราษฎร์ธานี อยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทย ได้ชื่อว่าเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย และเป็นจังหวัดหนึ่งบนริมชายทะเลทางภาคใต้ฝั่งตะวันออก ถัดจากจังหวัดชุมพร และห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 645 กิโลเมตร มีพื้นที่มากที่สุดของภาคใต้ ครอบคลุมพื้นที่ทั้งสภาพป่าดิบชื้นอันอุดมสมบูรณ์ด้วยพืชพรรณ มีแนวเทือกเขาสูงทอดยาวในแนวเหนือใต้ของพื้นที่ลาดลงมาสู่ที่ราบตอนกลางไปจนถึงชายฝั่งลงไปในทะเลมีเกาะและหมู่เกาะที่มีชื่อเสียงมากมาย ไม่ว่าจะเป็น เกาะสมุย เกาะพะงัน หมู่เกาะอ่างทอง เกาะเต่า เกาะนางยวน (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)

สุราษฎร์ธานี

ประวัติความเป็นมายาวนาน มีหลักฐานการเป็นศูนย์กลางของอาณาจักรศรีวิชัย ปรากฏอยู่ที่อำเภอไชยา มีวิวัฒนาการต่อเนื่อง ต่อมารัชกาลที่ 6 พระราชทานนามว่า สุราษฎร์ธานี ซึ่งแปลว่าเมืองแห่งคนดี ประชากรส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรปลูกปาล์มน้ำมัน ยางพารา มะพร้าว ผลไม้ เป็นต้นกำเนิดของเงาะโรงเรียน ที่รสชาติดีที่สุดของไทย ความกว้างของพื้นที่ ทำให้พบกับแหล่งท่องเที่ยวแทบทุกประเภท เช่นบริเวณเทือกเขา มีถ้ำ น้ำตก แอ่งน้ำ ลำธารมากมาย เมื่อลงเที่ยวทะเลก็จะพบกับเกาะแก่ง สวยงามสมดังเป็นเมืองร้อยเกาะที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก เช่นเกาะสมุย เกาะพะงัน หมู่เกาะอ่างทอง ที่นี่ คือสวรรค์กลางอ่าวไทย คืออำเภอเกาะพะงัน ที่มาของชื่อนี้ตั้งแต่สมัยโบราณมาจากคำว่า “หลังงัน” ซึ่งเป็นภาษาถิ่นหมายถึง สันทรายที่โผล่พ้นน้ำเมื่อยามน้ำลง ต่อมาชื่อเพี้ยนมาเป็น “พงัน” จนกลายเป็นชื่อที่ชาวบ้านเรียกกันเรื่อยมา จนกระทั่งใน พ.ศ. 2520 ทางราชการได้เปลี่ยนชื่อเป็น พะงัน และยกฐานะเป็นอำเภอเกาะพะงันจนถึงปัจจุบัน เป็นอำเภอที่มีพื้นที่น้อยที่สุดของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ในอ่าวไทยห่างจากตัวจังหวัดไปทางทิศตะวันออกประมาณ 100 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอเกาะสมุยประมาณ 15 กิโลเมตร ประกอบด้วยเกาะใหญ่ 2 เกาะ คือ เกาะพะงัน มีพื้นที่ 168 ตารางกิโลเมตร และเกาะเต่า มีพื้นที่ 25 ตารางกิโลเมตร (รวม 193 ตารางกิโลเมตร)

ประชากร 13,952 คน (พ.ศ. 2551) ความหนาแน่น 71.8 คน/ตร.กม. แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 3 ตำบล 17 หมู่บ้าน (ภูเขา เต็มขึ้น, 2554)

เกาะพะงัน โดยศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2553)กล่าวถึงเกาะพะงันว่า ประกอบด้วยตำบลเกาะพะงัน ตำบลเกาะเต่า และตำบลบ้านใต้ เพราะที่นี้เปรียบเสมือนสวรรค์บนดิน ที่นักท่องเที่ยวนิยมาแสวงหาความสุขแบบธรรมชาติ น้ำทะเลที่ใสหาดทรายขาว ปาการังน้ำตื้นที่สวยงาม รวมทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสมบูรณ์ของระบบนิเวศทางทะเล และสิ่งมีชีวิตที่มีความหลากหลาย ทำให้สามารถเป็นแหล่งดำน้ำตื้นและน้ำลึก เพื่อชมความงามของสิ่งมีชีวิตใต้ท้องทะเล แนวปะการังกระจายตัวอยู่ทั่วไป แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญคือ หาดรี้น อ่าววก-คุ่ม อ่าวท้องนายปาน หาดธารเสด็จ และหาดแม่หาด เป็นต้น จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรม เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท และบังกะโล เกาะพะงันในช่วงเดือนมกราคม-กันยายน ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างปี 2550-2551 ซึ่งพบว่าปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยปี 2550 มีจำนวนนักท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 344,893 คน และในปี 2551 มีจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 345,782 คน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553)

คาดการณ์ว่าในปี2553 ตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทย มีแนวโน้มลดลงเล็กน้อยจากปี 2552 โดยในปี 2553 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยรวมทั้งสิ้นประมาณ 14 ล้านคน ซึ่งต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้เดิมที่ 15.56 ล้านคน ก่อนเกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงทางการเมือง และลดลงจากปี 2552 ที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยรวมทั้งสิ้น 14.15 ล้านคน ส่งผลให้มีรายได้ด้านการท่องเที่ยวเข้าประเทศใกล้เคียงกับปี 2552 ที่มีมูลค่าประมาณ 520,000 ล้านบาท สถานการณ์การท่องเที่ยวในช่วงครึ่งหลังของปี 2553 ยังคงมีปัจจัยภายในประเทศที่สำคัญอีกหลายประการที่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553)

1. ภาวะเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวขึ้นจากปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ยังอยู่ในเกณฑ์ดี โดยเฉพาะภาคการส่งออกในเดือนเมษายน 2553 และมีแนวโน้มขยายตัวได้ต่อเนื่องในเดือนพฤษภาคม ส่งผลดีต่อกำลังซื้อโดยรวมในประเทศ และเอื้ออำนวยต่อการออกมาใช้จ่ายในด้านต่างๆ ของประชาชนคนไทยเพื่อช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554)

2. บรรยากาศการท่องเที่ยวในประเทศโดยรวมที่ดีขึ้น หลังจากสถานการณ์ความไม่สงบในกรุงเทพมหานคร เริ่มคลี่คลายลงสู่ภาวะปกติ ตั้งแต่ช่วงปลายเดือนพฤษภาคม 2553 เป็นต้นมา หลายฝ่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างจัดกิจกรรมต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อฟื้นฟูภาพลักษณ์ของเมืองหลวงที่สงบสุขมาช้านาน ก่อนเกิดความวุ่นวายทางการเมืองและเพื่อช่วยเหลือ

ผู้ประกอบการทั้งที่ได้รับความเสียหาย ส่งผลดีต่อบรรยากาศการท่องเที่ยวในประเทศของโดยรวม ซึ่งเป็นต้นแบบให้กับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่อื่นๆ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553)

3. การท่องเที่ยวในหลายพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญของไทยได้รับผลกระทบไม่รุนแรง ในช่วงที่เกิดเหตุการณ์รุนแรงในกรุงเทพมหานครและหลายพื้นที่ในต่างจังหวัด ยังคงมีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนไม่น้อยเดินทางท่องเที่ยว อยู่ตามต่างจังหวัดอย่างสงบสุขและปลอดภัย โดยเฉพาะตามแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลในภาคใต้ ทั้งบริเวณชายฝั่งทะเลอันดามันและอ่าวไทย รวมทั้งชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ขณะที่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวคนไทย ก็ยังคงมีผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่ไม่มีความวุ่นวายของกลุ่มผู้ชุมนุมเรียกร้องทางการเมือง เมื่อประกอบกับการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ทั้งในตลาดนักท่องเที่ยวคนไทยและต่างชาติ จะยิ่งช่วยเกื้อหนุนการท่องเที่ยวในประเทศโดยรวม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554)

4. ภัยธรรมชาติรุนแรงที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ ส่งผลกระทบทำให้การเดินทางท่องเที่ยวไปต่างประเทศของคนไทยมีแนวโน้มชะลอการเติบโตลง เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวในหมู่คนไทย โดยเฉพาะในช่วงที่ประเทศชาติต้องการการสนับสนุนจากประชาชนคนไทยด้วยกันเช่นในปัจจุบัน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553)

5. มาตรการช่วยเหลือภาคท่องเที่ยวของรัฐบาล ในส่วนของมาตรการภาษีเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งจะมีผลช่วยให้ผู้บริโภคมีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้น และอาจจะกระตุ้นให้คนไทยมีการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้นพอสมควรเช่น การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่เกินคนละ 15,000 บาท ให้แก่ผู้เดินทางท่องเที่ยวในประเทศโดยซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวจากบริษัทจัดนำเที่ยวมีผลจนถึงสิ้นปี พ.ศ 2553 การอนุญาตให้เอกชนที่ไปออกร้านหรือเข้าร่วมงานนิทรรศการแสดงสินค้า ทั้งในประเทศและต่างประเทศสามารถหักรายจ่ายได้ 2 เท่า มีผลจนถึงสิ้นปี พ.ศ 2554 การอนุญาตให้ภาคเอกชนที่จัดฝึกอบรมสัมมนาภายในให้แก่ลูกจ้าง สามารถนำค่าใช้จ่ายค่าห้องสัมมนา ค่าห้องพัก ค่าจัดการ ค่าขนส่ง ค่าอาหารหรือรายจ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องมาหักค่าใช้จ่ายได้ 2 เท่ามีผลจนถึงสิ้นปี พ.ศ 2554 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553)

6. กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะการลดราคา ในรูปแพ็คเกจสุดคุ้มให้เลือกหลายร้อยรายการ ทั้งรูปแบบแพ็คเกจท่องเที่ยว แพ็คเกจโรงแรม และส่วนลดพิเศษของบรรดาผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่หวังดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวคนไทย ที่จะมีผลให้ค่าใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวในประเทศของคนไทยมีแนวโน้มถูกลง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553)

จะเห็นว่ามาตรการด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ก็ได้รับการสนับสนุนจากทางรัฐบาล และอีกด้านหนึ่ง การพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวโดยภาคเอกชน ก็ต้องมีการพัฒนาการด้านการบริการควบคู่กันไป ซึ่งจะนำมาสู่การตัดสินใจเลือกที่จะเดินทางท่องเที่ยวและซื้อบริการท่องเที่ยว

ในปัจจุบันนี้โดยการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-Tourism) เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการตัดสินใจ เพราะว่าสะดวกและรวดเร็ว เพราะฉะนั้นสังคมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการและเข้าถึงผู้บริโภคให้มากที่สุดดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เว็บไซต์ (Internet) โดยสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยม เช่น MySpace, YouTube, Facebook การใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อการสืบค้นข้อมูล และการซื้อสินค้า กลายเป็นสังคมของกลุ่มคนที่ใช้งานมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

2. มีการผสมผสานการใช้งานระหว่าง Video+Community+Creativity = Engagement สิ่งที่ได้คือความบันเทิง ข้อมูลข่าวสาร และชุมชนที่เป็นเครือข่าย

3. เว็บไซต์ลักษณะที่เป็นของบุคคล มีความเป็นท้องถิ่น ผู้ทำเว็บจะต้องทำให้เว็บของตนเองสื่อความหมายได้ง่าย มีการโฆษณาที่เป็นประโยชน์เพื่อช่วยในการตัดสินใจ

4. คุณค่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการขายในยุคของ neo-frugal chic หรือยุคใหม่ที่ความเก๋ไก๋ไม่จำเป็นต้องมีราคาแพง

5. ความพึงพอใจของลูกค้าในสินค้าและบริการ คือ หัวใจของการทำให้ธุรกิจซึ่งทำให้เป็นที่รู้จักในตลาด (ยุวดี นิรัตน์ตระกูล, 2554)

ความสำคัญด้านอื่นๆ คือด้านการคมนาคมขนส่งที่สะดวกรวดเร็ว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากในการเดินทางได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การเกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเต็มรูปแบบซึ่งเป็นอุตสาหกรรมการบริการที่มีการดำเนินงานธุรกิจขนาดใหญ่ มีขอบเขตที่กว้าง ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภทประสานกันเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นที่จะต้องใช้หลักการกลยุทธ์ในการบริหารจัดการซึ่งต้องใช้ทรัพยากรต่างๆ มากมายเช่น ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ เทคโนโลยีสมัยใหม่ และการวางแผน การบริหารจัดการ การดำเนินงาน การติดตามประเมินผล

ศรัณญา วรากุลวิทย์ (2546:21) ได้กล่าวถึง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบในเวลาเดียวกัน เช่นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณี

การพัฒนาการท่องเที่ยวของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำเกาะพะงันเข้าสู่การท่องเที่ยวระดับโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งนักท่องเที่ยวทั่วโลกใฝ่ฝันอยากจะมาสัมผัสความงดงามของธรรมชาติและร่วมฉลองในเทศกาลฟูลมูนปาร์ตี้ ที่สนุกสนานของนักท่องเที่ยววัยหนุ่มสาวทั่วโลกสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ด้วยปริมาณ

นักท่องเที่ยวที่มาเยือนเกาะพะงันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นำไปสู่ผลกระทบทางลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะพะงันหลายประการด้วยกัน ดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบทางเศรษฐกิจ มูลค่าของที่ดินและสิ่งก่อสร้างมีราคาแพงเพราะเกิดการเก็งกำไรการซื้อขายที่ดินมาเพื่อนำมาพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวขนาดใหญ่ โดยนักลงทุนทั้งชาวไทยและต่างประเทศเป็นเจ้าของกิจการ ประชาชนโดยทั่วไปไม่มีความสามารถที่จะทำได้ มากไปกว่านั้นค่าครองชีพที่สูงขึ้นตามสถานะเศรษฐกิจทั่วโลกซึ่งปกติ เงินตราต่างประเทศที่นักท่องเที่ยวนำมาใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการนั้นมีมูลค่าสูงกว่าเงินตราท้องถิ่น ทำให้ราคาสินค้าและบริการในแหล่งท่องเที่ยวสูงกว่าท้องถิ่น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนทั่วไปในท้องถิ่นต้องใช้จ่ายเงินจำนวนที่มากขึ้นด้วย เช่นราคาอาหาร ค่าเช่าสถานที่พักแรม ค่าขนส่ง และค่าบริการ

2. ผลกระทบทางสังคม เช่น ปัญหาผู้มีอิทธิพลทางการเมือง ปัญหายาเสพติด และความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งอำเภอเกาะพะงันเสียภาพพจน์ในเรื่องของยาเสพติด เป็นปัญหาที่ผู้ที่เกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่ายพยายามแก้ไข ทุกยุคสมัยในเรื่องของการป้องกันปราบปราม และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ นักท่องเที่ยวและเจ้าของกิจการด้านการท่องเที่ยว ได้ตระหนักถึงปัญหาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขร่วมกัน

3. ผลกระทบทางวัฒนธรรม และประเพณี วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นชาติหรือเอกลักษณ์ของตนเองและเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว แต่ในทางกลับกันก่อให้เกิดผลกระทบในการอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรมในท้องถิ่น นำไปสู่ปัญหาทางวัฒนธรรมเช่น การบิดเบือนทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น การลอกเลียนแบบศิลปะ หัตถกรรม และการเปลี่ยนค่านิยมในท้องถิ่น โดยรับค่านิยมจากตะวันตกว่าเป็นชนชาติที่มีอารยธรรม เช่นนิยมทานอาหารฟาสต์ฟู้ด และเคเอฟซี

4. ผลกระทบทางสภาพแวดล้อม การทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่นการบุกรุกแผ้วถางพื้นที่ป่าเพื่อขยายสถานบริการด้านการท่องเที่ยวและเข้าครอบครองเป็นของตนเอง ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะ ปัญหาการทำลายทรัพยากรธรรมชาติทั้งทางบกและทางน้ำ มลพิษทางน้ำ เช่น ขยะ เนื่องจากนับวันจะเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนนักท่องเที่ยว ไม่สามารถที่จะฝังกลบได้ทันก่อให้เกิดปัญหามลพิษ ทั้งในของเกาะพะงันและเกาะเต่า (ศรีธัญญา วรากุลวิทย์, 2546:21)

ปัญหาเหล่านี้เป็นโจทย์ใหญ่ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เช่นภาครัฐ ภาคเอกชน นักท่องเที่ยวชาวไทย ภาคประชาชนในท้องถิ่น ให้ตระหนักถึงผลกระทบในปัจจุบันและอนาคตต่อภาพพจน์การท่องเที่ยวเกาะพะงัน เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวเป็นเป้าหมายสูงสุดที่วางไว้ ถ้าไม่มีการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี และการดำเนินธุรกิจด้านการ

ท่องเที่ยวที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมสูงกว่าที่เป็นอยู่ ยื่อนำผลเสียมาสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างแน่นอน

1.2 คำถามการวิจัย

ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาสำคัญในปัจจุบันที่จะทำให้เราสามารถป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และรองรับปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยวที่ขาดจิตสำนึกของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เพื่อนำมาบริหารการท่องเที่ยวเกาะพะงัน ให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน จึงเกิดคำถามการวิจัยว่า

1.2.1 การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร

1.2.2 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร

1.2.3 ฟูลมูนปาร์ตี้ (Full Moon Party) มีผลกระทบต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวด้านการจัดการความเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว วิถีชีวิตของชุมชนและประเพณีวัฒนธรรมของเกาะพะงัน ที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว

1.3.2 เพื่อศึกษาการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว

1.4 ขอบเขตการวิจัย

สำหรับโครงการวิจัยเรื่อง “การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว มุ่งสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน”

1.4.1 ขอบเขตเนื้อหา เป็นการวิจัยวิธีเชิงคุณภาพผสมผสานกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย มุ่งเน้นในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านต่างๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เช่น หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยการศึกษาวิจัยจะครอบคลุมประเด็นหลักๆ อาทิเช่น

- (1) การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว
- (2) ความรับผิดชอบต่อสังคมทางด้านการท่องเที่ยว
- (3) แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมเพื่อลดและป้องกันปัญหาผลกระทบที่มีผลต่อการท่องเที่ยว

1.4.2 ขอบเขตพื้นที่ ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการสำรวจเฉพาะเกาะพะงัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอเกาะพะงัน ที่ประกอบด้วยเกาะใหญ่ 2 เกาะ คือ เกาะเต่า และเกาะพะงัน โดยเกาะพะงันนั้นแบ่งออกเป็น 2 ตำบล 14 หมู่บ้าน ได้แก่

(1) ตำบลเกาะพะงัน จำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านท้องศาลา หมู่ 2 บ้านในสวน หมู่ 3 บ้านมะเดื่อหวาน หมู่ 4 บ้านวัดคู่ม หมู่ 5 บ้านโหลกบ้านเก่า หมู่ 6 บ้านหินกอง หมู่ 7 บ้านโหลกหล้า หมู่ 8 บ้านศรีธนู

(2) ตำบลบ้านใต้ จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านตลาดหน้าทับ (อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเกาะพะงัน) บ้านนอก บ้านเหนือ บ้านค่าย และบ้านหาดรีน (ไทยตำบล ดอท คอม, 2553) โดยเกาะพะงัน ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 แห่ง ได้แก่

(2.1) เทศบาลตำบลเกาะพะงัน ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลเกาะพะงัน และบางส่วนของตำบลบ้านใต้

(2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเกาะพะงัน (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลเกาะพะงัน)

(2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใต้ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านใต้ (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ เป็นประชากรในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนทั่วไป ในพื้นที่เกาะพะงัน การวางแผนเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยมีขั้นตอนในการเลือกตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเลือกหน่วยงานที่จะใช้เป็นพื้นที่เก็บข้อมูลเช่น หน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ

ขั้นที่ 2. การเลือกตัวอย่างแบบแบบวิจารณ์ญาณ (Judgment) และเลือกวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสะดวก (Convenience Sampling) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนทั่วไป

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา (Independent Variable)

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic)

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 ระหว่าง 18-22 ปี

2.2 ระหว่าง 23-35 ปี

2.3 ระหว่าง 36-45 ปี

2.4 ระหว่าง 36-45 ปี

2.5 ระหว่าง 46-60 ปี

2.6 อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

4.1 นักศึกษา

4.2 ราชการ

4.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4.4 ลูกจ้างภาคเอกชน

4.5 เจ้าของกิจการ

4.6 อาชีพอิสระ รับจ้างทั่วไป

5. ภูมิปัญญา

5.1 เกาะพะงัน

5.2 นอกพื้นที่เกาะพะงัน

6. ท่านมีความสัมพันธ์กับเกาะพะงันในสถานะอะไร

6.1 นักท่องเที่ยว

6.2 ราษฎรที่อาศัยบนเกาะพะงัน

6.3 มาประกอบอาชีพ

6.4 อื่นๆ

2. ตัวแปรตามในการวิจัย (Dependent Variable) ได้แก่

1. การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1.1 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.2 ด้านสังคมและประชากร

1.3 ด้านวัฒนธรรม

1.4 ด้านเศรษฐกิจ

2. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว

2.1 ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว

2.2 ด้านสังคม ชุมชน

2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีสมัยใหม่

2.4 ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.4.4 ขอบเขตเกี่ยวกับระยะเวลา การทำวิจัยในครั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 400 ตัวอย่าง เริ่มตั้งแต่ ธันวาคม 2553 จนถึง กันยายน 2554

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเปรียบเทียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อบูรณาการเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน : กรณีศึกษา เกาะพะงัน ได้กำหนดตัวแปรไว้ 2 ประเภท ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความสัมพันธ์กับเกาะพะงัน

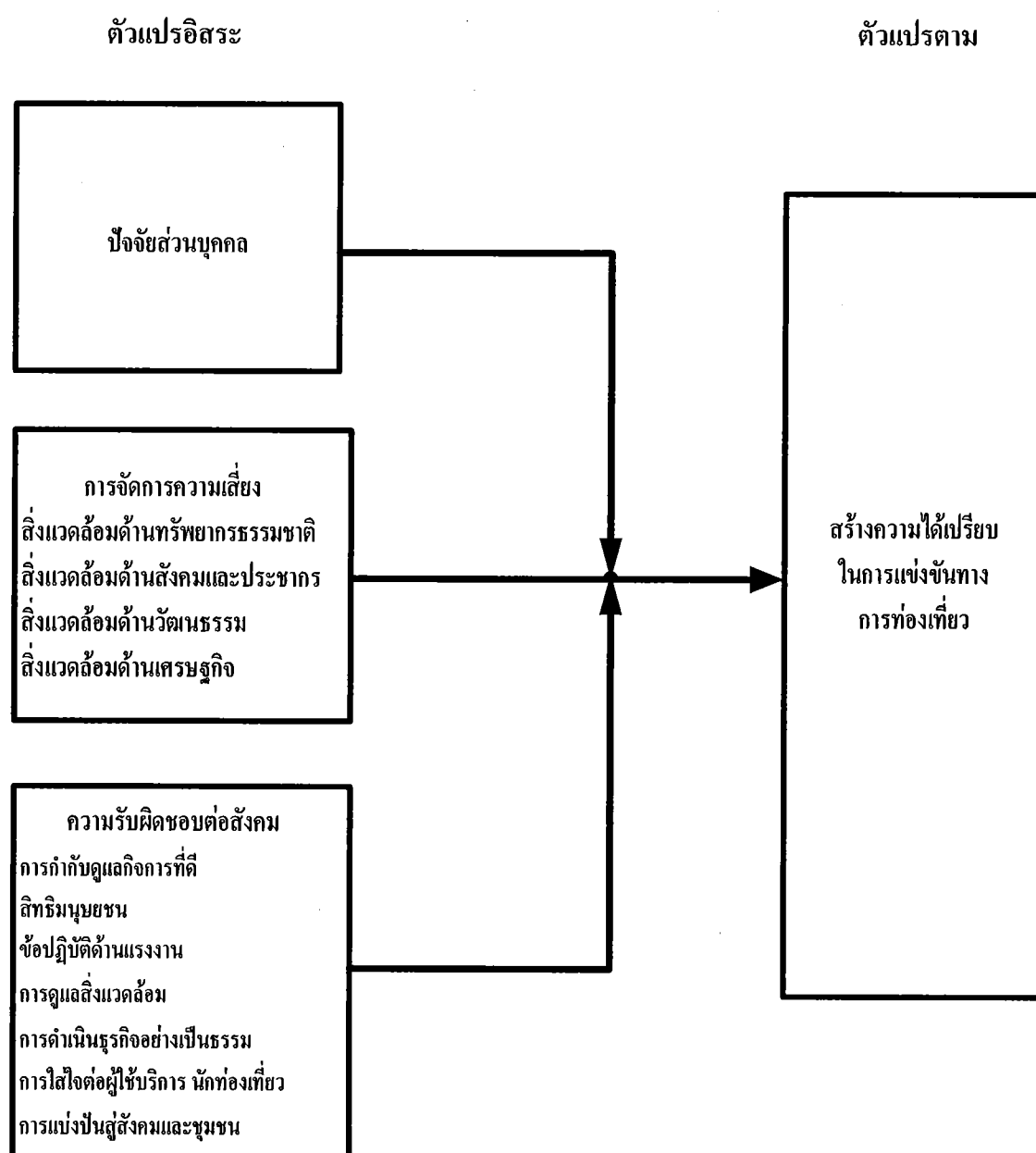
2. การจัดการความเสี่ยงด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบ สิ่งแวดล้อมด้านทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมทางสังคมและประชากร สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ

3. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบด้านการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน ด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ด้านการใส่ใจต่อผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยว และด้านการแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

1. การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดสามารถกำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของเกาะพะงันในอนาคตต่อไป

แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ที่มา: ESSD and International Law the World Bank Legal Department (2004)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.6.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น หน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนทั่วไป สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางในการจัดการความเสี่ยงด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนวิถีชีวิตของชุมชนและประเพณี วัฒนธรรม เพื่อสร้างได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงัน

1.6.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น หน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนทั่วไป จะได้รับรู้และเข้าใจถึงการมีส่วนร่วมต่อความรับผิดชอบต่อ การท่องเที่ยวเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน \

1.6.3 ผลจากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการวางแผนจัดการความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อมและ ก่อให้เกิดแนวทางการประสานความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนถึงความรับผิดชอบต่อ การพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน เพื่อมุ่งสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การท่องเที่ยว คือ การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อความสนุกสนานตื่นเต้นหรือ เพื่อหาความรู้ องค์กรการท่องเที่ยวของสหประชาชาติ (WTO: World Tourism Organization) กำหนดไว้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทางใดๆ ก็ตามที่เป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล เช่น การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยเป็นประจำไปยังสถานที่อื่นๆ เป็นการชั่วคราว ต้องเป็นการเดินทาง ด้วยความสมัครใจและไม่ใช่เป็นการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพและหารายได้ ความหมายของการท่องเที่ยวประเภทต่างๆ มีดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงเกษตร คือ การท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนเกษตรกรรมเช่น สวนสมุนไพรฟาร์มปศุสัตว์ และสัตว์เลี้ยงรวมถึงแหล่งเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำต่างๆ

2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ การเดินทางไปในสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งทรัพยากร ทางธรรมชาติ

3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คือ การท่องเที่ยวและเยี่ยมชมสถานที่แสดงถึงความเป็น วัฒนธรรม เช่น การชมสถานโบราณวัตถุ โบราณสถาน ปราสาท พระราชวัง วัด ประเพณี รวมถึงวิถี การดำเนินชีวิตของบุคคลในแต่ละยุคสมัย

4. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ รูปแบบการท่องเที่ยวที่ผสมผสานในแหล่งท่องเที่ยว ธรรมชาติ หรือแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ โดยมีกิจกรรมเพื่อการรักษาสุขภาพเป็นกิจกรรมสำคัญของการ ท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวสปา

5. การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ คือ การเดินทางที่มีเป้าหมายเพื่อไปเยี่ยมชมลูกค้า หรือ ดูผลงานและได้ไปท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้นๆ ในเวลาเดียวกันซึ่งอาจจะใช้เวลามากกว่า 1-2 วัน (ศรัญญา วรากุลวิทย์, 2547)

ความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ CSR (Corporate Social Responsibility) คือ การที่องค์กรรับผิดชอบต่อประเด็นเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่การให้ประโยชน์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกจ้าง คู่ค้า ลูกค้า ชุมชน และสังคม นอกจากนั้น ยังเป็นเรื่องของบทบาทขององค์กรธุรกิจต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม บนความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์กร โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจและผู้บริหารจะต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ โดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (โสภณ พรโชคชัย, 2551)

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หรือการจัดการความเสี่ยง คือกระบวนการในการระบุ วิเคราะห์ (Risk analysis) ประเมิน (Risk assessment) ดูแลตรวจสอบและควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับกิจกรรม หน้าที่และกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสียหายมากที่สุด อันเนื่องมาจากภัยที่องค์กรต้องเผชิญในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งหรือเรียกว่า อุบัติภัย (Accident)

ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเสียเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่ทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดหรือ ความเสี่ยง คือ ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นและมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ ความเสี่ยงนี้จะถูกวัดด้วยผลกระทบที่ได้รับ และความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ หรือ “โอกาสหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่จะทำให้เราไม่บรรลุวัตถุประสงค์” (วรากรณ์ สุภาภคเสน, 2548)

เครือข่ายผู้รู้ทางการท่องเที่ยว เครือข่าย (Network) คือ กลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดรูปแบบหรือจัดระเบียบโครงสร้างที่คนหรือองค์กรสมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระ สำคัญคือ ความสัมพันธ์ของสมาชิกในเครือข่ายต้องเป็นไปโดยสมัครใจ กิจกรรมที่ทำในเครือข่ายต้องมีลักษณะเท่าเทียมหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน และการเป็นสมาชิกเครือข่ายไม่มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระหรือความเป็นตัวของตัวเองของคนหรือองค์กรนั้น ๆ (ขนิษฐา กาญจนรังษินนท์, 2553)

เครือข่ายยุทธธรรมชุมชน หมายถึง ประชาชน กลุ่ม หรือองค์กรที่มีความสนใจและสมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และประสานความร่วมมือในการป้องกัน ฝ่าละอองธุลีพระบาท อาชญากรรม ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทในกิจกรรมต่างๆ ของกระทรวงยุติธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการและเสริมสร้างความยุติธรรมและความสงบสุขในชุมชน ดังนั้น “เครือข่ายผู้รู้ทางการท่องเที่ยว” จึงได้แก่ กลุ่มของคนหรือองค์กรที่สมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อฝ่าละอองธุลีพระบาทด้านการท่องเที่ยว โดยมีความเท่าเทียมกัน โดยไม่มีผลกระทบต่อความเป็นอิสระ หรือความเป็นตัวของตัวเองขององค์กรนั้นๆ (กรมคุมประพฤติ, 2553)

เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (UNCTAD) ได้ให้นิยามของเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ไว้ว่า เป็นแนวความคิดที่มีพื้นฐานมาจากทรัพยากรเชิงสร้างสรรค์ที่มีศักยภาพในการเติบโตและพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ คือ การแสดงออกซึ่งมรดกทางวัฒนธรรม ศิลปะ สื่อ และการสร้างสรรค์ที่เอาไปใช้งาน เช่น สถาปัตยกรรม การโฆษณา เป็นต้น (United Nations Conference on Trade And Development , 2008)

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) ในสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ฉบับที่ 27 (2546) ได้อธิบายเกี่ยวกับหลักการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ว่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีหลักการที่สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน (sustainable development) ซึ่งเป็นกระแสความคิดหลักของโลกในช่วง ๒ ทศวรรษที่ผ่านมาและได้รับความสนับสนุนจากคณะกรรมการว่าด้วยการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Commission on Sustainable Development) ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งหลักการโดยทั่วไปของการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือ จะต้องมีการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรอย่างพอค เพื่อให้อาจใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในระยะเวลายาวนาน และมีการกระจายผลประโยชน์ให้แก่คนส่วนใหญ่ รวมทั้งมีการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย (หนังสือสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, 2538)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ ภายนอก ที่อาจจะมีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้แก่ ผู้กำหนดนโยบาย ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา สมาคมธุรกิจ สมาคมวิชาชีพ กลุ่มผลประโยชน์ นักการเมือง ชุมชน ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว อาจเป็นผู้สนับสนุนปัจจัยการผลิต เป็นคู่แข่ง หรือผู้ถือหุ้นก็ได้ แต่ไม่รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

องค์การ เช่น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และลูกค้าผู้รับบริการ (สำนักงาน ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2554)

ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) คือ สิ่งที่เป็นความสามารถ พิเศษขององค์กรที่คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบได้ หรือคู่แข่งต้องใช้เวลาในการปรับตัวเองมาก ก่อนที่จะเลียนแบบความสามารถของเราได้ เช่น นวัตกรรม ระบบการจัดการภายในองค์กร ระบบ การบริหารองค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นต้น ปัจจัยที่เป็นพื้นฐานที่สำคัญมากที่สุดในการทำให้ เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันก็คือ ความรู้ (Knowledge) ที่องค์กรต้องพยายามสร้างขึ้นมาด้วย การเรียนรู้ (Learning) และพัฒนามาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ให้ได้ จากนั้นผู้บริหารต้องดึงเอาความรู้ต่าง ๆ ที่บุคลากรมีเพื่อมาสร้างนวัตกรรม (Innovation) ให้กับ องค์กรต่อไป (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2551)

บทที่ 2

แนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย “การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวมุ่งสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน” นั้นผู้วิจัยได้ทำการประมวลแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย และตอบคำถามการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของเกาะพะงัน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทางด้านการท่องเที่ยว
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการพัฒนาเครือข่ายทางการท่องเที่ยว
- 2.10 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของเกาะพะงัน

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2553) ได้ดำเนินการจำแนกเป็นประเภทแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย ดังนี้

- 2.1.1 แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
 - (1) เชิงนิเวศทางบก
 - (2) เชิงนิเวศทางทะเล
- 2.1.2 แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวิทยาการ
 - (1) พิพิธภัณฑ์เฉพาะทาง
 - (2) แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาทางวิทยาศาสตร์ฯ

2.1.3 แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

- (1) อุทยานประวัติศาสตร์
- (2) ซากอารยธรรม แหล่งโบราณคดี
- (3) พระราชวัง วัง พระตำหนัก ตำหนัก
- (4) ศาสนาสถาน
- (5) ปราสาทหิน ปรangk ภู
- (6) อนุสาวรีย์ อนุสรณ์สถาน
- (7) พิพิธภัณฑ์ทางด้านประวัติศาสตร์ฯ
- (8) ป้อมปราการ กำแพงเมือง
- (9) สิ่งปลูกสร้างอื่นๆ ที่มีความสำคัญฯ

2.1.4 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

- (1) แหล่งน้ำ
- (2) ภูเขา
- (3) ซากดึกดำบรรพ์
- (4) ธรณีสัณฐานและภูมิประเทศที่มีลักษณะพิเศษ
- (5) ต้นไม้และสัตว์ป่าที่มีลักษณะพิเศษ
- (6) โป่งพุร้อน

2.1.5 แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ

- (1) ย่านบันเทิงและสถานบันเทิง
- (2) สวนสัตว์
- (3) สวนสนุกและสวนสาธารณะลักษณะพิเศษ
- (4) สวนสาธารณะ

2.1.6 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

- (1) แหล่งความเป็นอยู่และวิถีชีวิต
- (2) แหล่งวัฒนธรรมประเพณี และหัตถกรรมพื้นเมือง

2.1.7 แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อน

2.1.8 แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด

- (1) ชายหาดอนุรักษ์
- (2) ชายหาดที่มีการพัฒนาแล้ว

2.1.9 แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก

2.1.10 แหล่งท่องเที่ยวประเภทถ้ำ

2.1.11 แหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ

- (1) เกาะที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ
- (2) เกาะที่เป็นพื้นที่สาธารณะประโยชน์
- (3) เกาะที่เอกชนเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ

2.1.12 แหล่งท่องเที่ยวประเภทแก่ง

- (1) แก่งหิน
- (2) แก่งดิน (ศรัญญา วรากุลวิทย์, 2546)

ทรัพยากรธรรมชาติของเกาะพะงัน

เกาะพะงันซึ่งประกอบด้วยตำบลเกาะพะงัน และตำบลบ้านใต้ นั้นทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์เป็นอย่างมาก ดังนี้

1. ภูเขาและป่าไม้

เกาะพะงันมีลักษณะทั่วไปเป็นภูเขาสูง โดยมียอดเขาสูงสุดคือ ยอดเขาหระ มีความสูงจากระดับ น้ำทะเลปานกลางประมาณ 627 ม. สามารถมองเห็นทิวทัศน์ของเกาะพะงันได้ทั้งเกาะ มีป่าเขาที่อุดมสมบูรณ์ครอบคลุมพื้นที่ 42, 750 ไร่ หรือ 68.4 ตร.กม. สภาพป่าไม้มีความสวยงามและสมบูรณ์ มีน้ำตกหลายแห่ง โดยเฉพาะน้ำตกธารเสด็จซึ่งมีขนาดใหญ่ที่สุดในเกาะพะงัน เป็นพื้นที่ทะเลประมาณ 12, 125 ไร่ หรือ 19.4 ตร.กม โดยในเขตอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ เกาะพะงัน สามารถจำแนกชนิดของ พันธุ์ไม้ ออกได้ตามประเภทของป่าดังนี้

1.1 ป่าดิบชื้น ป่าดิบชื้นของเกาะพะงันมีพันธุ์ไม้ที่สำคัญได้แก่ ยางนา (*Dipterocarpus alatus* Roxb.) ยางวาด (*D. chartaceus* Sym.) ยางปาย (*D. costatus* Gaertn. f.) ยางยูง (*D. grandiflorus* Teijsm. Ex Miq.) ยางเสี้ยน (*D. gracilia* Bl.) ยางมันหมู (*D. kerrii* Craib) กะบาก (*Anisoptera* spp.) ตะเคียนทราย (*Hopea pierrei* Hance) แอ็ก, โกเบ้ (*Parashorea stellata* Kurz) สะยาแดง (*Shorea curtisii* Dyer, S. guiso Blume) มารันตี (*Shorea leprosula* Miq.) พะยอม (*Shorea talura* Roxb.) ตะเคียนหิน (*Hopea ferrea* Pierre) กระต่อน (*Sandoricum koetjape* (Burm. f) Merr ขนุนป่าน (*Artocarpus rigidus* Blume) จิกเขา (*Barringtonia fusiformis*) นาคบุตร (*Mesua nervosa* Planch & Triana) หว้า (*Syzygium* sp.) เหยียง (*Parkia timoriana*) หลาวชะโอน (*Oncosperma horrida*) เป็นต้น พืชชั้นล่าง ประกอบด้วย ไม้ชนิดต่างๆ ระกำ หวาย เต่าร้าง ตลอดจนพืชชั้นต่ำที่อาศัยลำต้นหรือเรือนยอด ของต้นไม้ขนาดใหญ่ หรือเกิดขึ้นร่วมกับไม้อื่นๆ เช่น กล้วยไม้ มอส เฟิน

และเถาวัลย์ชนิดต่างๆ ไหม้ (*Diospyros trimera*) พลองกินลูก (ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2553)

ไม้พุ่มชั้นล่าง ได้แก่ กลุ่มของไม้หนามจีแรดหรือข่อยหนาม (*Strebus ilicifolius*) ที่กระจายอยู่ทั่วไปของพื้นที่ไม้ชั้นรองลงมา ได้แก่ เต่าร้าง (*Caryota* sp.) หวาย (*Calamus* sp.)

1.2 ป่าดิบแล้ง พบขึ้นปกคลุมตามไหล่เขา ตามร่องน้ำที่เป็น เขาหินเป็นส่วนใหญ่ มีเนื้อดินเป็นชั้นบางๆ จึงประกอบด้วยไม้ ที่มีขนาดเล็ก ลำต้นไม่สูงมากนัก พันธุ์ไม้ที่สำคัญได้แก่ พลองใบใหญ่ (*Memecylon ovatum* JE Smith) หัวค่าง (*Hydnocarpus castanea* Hook.f.) เกด (*Manilkara hexandra* Dubard) พลองตาเป็ด (*Pterospermum jackianum*) พลองกินลูก (*Memecylon ovatum*) ชม้ง หลงไหล ข่อยหนาม (*Strebus ilicifolius*) ดังหน (*Calophyllum pulcherrimum* Wall.) มังตาล (*Ternstroemia wallichiana* (Griff.) Engl.) ยมหิน (*Chukrasia tabularis* A.Juss.) เป็นต้น

1.3 ป่าเขาหินปูน พบตามบริเวณเกาะแก่งต่างๆ พันธุ์ไม้ที่พบเป็นพวกไทร โพทะเล (*Thespecia populnea* Solender ex Correa) ป้อทะเล (*Hibicus tiliaceus* Linn.) เชียด (*Cinnamomum* sp.) สลัดได (*Euphorbia lacei*) เป็นต้น (สำนักปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2553)

ตารางที่ 2.1 ชนิดพันธุ์ไม้เด่นในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกธารเสด็จ-เกาะพะงัน

ประเภทป่า	ไม้เด่น	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิสัย
1.ป่าดิบชื้น	ยางวาด	<i>Dipterocarpus. chartaceus</i> Sym.	ไม้ยืนต้น
	ยูง	<i>D. grandiflorus</i> Teijsm. Ex Miq.	ไม้ยืนต้น
	ขนุนป่าน	<i>Artocarpus rigidus</i> Blume	ไม้ยืนต้น
	จิกเขา	<i>Barringtonia fusiformis</i>	ไม้ยืนต้น
	เหรียาง	<i>Parkia timoriana</i>	ไม้ยืนต้น
2.ป่าดิบแล้ง	พลองใบใหญ่	<i>Memecylon ovatum</i> JE Smith	ไม้ยืนต้น
	ยมหิน	<i>Chukrasia tabularis</i> A.Juss.	ไม้ยืนต้น

ที่มา: สำนักปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2553)

2. สัตว์ประเภทต่างๆ

จากการสำรวจภาคสนามพบว่าบนเกาะพะงัน มีสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม 17 ชนิด นก 73 ชนิด สัตว์เลื้อยคลาน 19 ชนิด และสัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ 4 ชนิด ซึ่งพบอยู่ในบริเวณอุทยานแห่งชาติน้ำตกธารเสด็จ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม

สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมชนิดที่มีความโดดเด่นและมีความสำคัญทางด้านการอนุรักษ์ จำนวน 2 ชนิด คือ ก่างแว่นถิ่นใต้ (*Semnopithecus obscurus*) ถึงเสน (*Macaca arctoides*) ทั้ง 2 ชนิดเป็นสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมที่มีสถานภาพมีแนวโน้มสูญพันธุ์ อย่างไรก็ตามจากการสอบถามเจ้าหน้าที่อุทยานฯ พบว่ามีสัตว์ป่าที่ถูกนำเข้าไปปล่อยในพื้นที่ คือ กวางป่า (*Cervus unicolor*) ซึ่งเป็นกวางป่าที่ชาวเกาะพะงันได้รับพระราชทาน จากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงปล่อยกวางเพศผู้และเพศเมียอย่างละ 1 ตัว เมื่อครั้งเสด็จประพาสน้ำตกธารเสด็จ ในวันที่ 21 กรกฎาคม 2444

สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมชนิดอื่นๆ ที่พบได้ทั่วไป เช่น กระแตไต่ (*Tupaia glis*) พญากระรอกดำ (*Ratufa bicolor*) กระซิ่น (*Menetes berdmorei*) หนูฟันสีเหลือง (*Maxomys surifer*) ชะมดเขียด (*Viverricula indica*) อีเห็นข้างลาย (*Paradoxurus Hermaphroditus*) พังพอนธรรมดา (*Herpestes javanica*) บ้าง (*Cynocephalus variegates*) นางอายไต่ (*Nycticebus coucang*) เป็นต้น

2.2 สัตว์ปีก

นกทุกชนิดที่พบบริเวณอุทยานแห่งชาติน้ำตกธารเสด็จ เป็นสัตว์ที่ไม่มีความโดดเด่นและไม่มีความสำคัญทางด้านการอนุรักษ์ ชนิดนกที่พบเป็นชนิดเห็นได้ทั่วไป เช่น นกกวก (*Amauromis phoenicurus*) นกมูลงู (*Ducula aenea*) นกกาเหว่า (*Eudynamis scolopacea*) เหยี่ยวแดง (*Haliastur indus*) เหยี่ยวรุ้ง (*Spilornis cheela*) นกกระเตแต้แว๊ด (*Vanellus indicus*) นกจาบคาหัวสีส้ม (*Merops leschenaulti*) นกเงือก (*Anthraceros albirostris*) นกพญาไฟใหญ่ (*Pericrocotus flammeus*) นกเขียวก้านทองปีกสีฟ้า (*Chloropsis cochinchinensis*) นกเขียวกคราม (*Irena puella*) นกโพระดกสวน (*Megalaima lineata*) นกแซงแซวหางบ่วงใหญ่ (*Dicrurus paradiseus*) นกขมิ้นท้ายทอยดำ (*Oriolus chinensis*) เป็นต้น (ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2553)

2.3 สัตว์เลื้อยคลาน

สัตว์เลื้อยคลานทุกชนิดที่พบบริเวณอุทยานแห่งชาติน้ำตกธารเสด็จ เป็นสัตว์ที่ไม่มีความโดดเด่นและไม่มีความสำคัญทางด้านการอนุรักษ์ ส่วนมากเป็นชนิดที่พบเห็นได้ทั่วไป เช่น จิ้งจกหางแบน (*Cosymbotus platyurus*) ตุ๊กแกบ้าน (*Gekko gekko*) กิ้งก่าหัวแดง (*Calotes versicolor*) งูเขียว

ดอกหมาก (*Chrysospelea ornata*) ตะพาบ (*Amyda cartilaginea*) กิ้งก่าแก้ว (*Calotes emma*) แย้ (*Leiolepis belliana*) จิ้งเหลนต้นไม้ (*Dasia olivacea*) จิ้งเหลนหลากลาย (*Mabuya macularia*) เป็นต้น

2.4 สัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ

สัตว์สะเทินน้ำสะเทินบกทั้ง 4 ชนิดที่พบบริเวณอุทยานแห่งชาติน้ำตกธารเสด็จ เป็นสัตว์ที่ไม่มีความโดดเด่นและไม่มีความสำคัญทางด้านการอนุรักษ์ และเป็นชนิดที่พบเห็นได้ทั่วไป ได้แก่ อึ่งอ่างบ้าน (*Kaloula pulchra*) ปาดบ้าน (*Polypedates leucomystax*) กบหนอง (*Fejervarya limnocharis*) และกบอ่องเล็ก (*Rana nigrovittata*) (สำนักปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2553)

3. ขยายพันธุ์และสิ่งมีชีวิตที่อาศัยตามพื้นทราย

เกาะพะงันมีชายหาดอยู่หลายแห่งส่วนใหญ่เป็นหาดทรายมีลักษณะโค้งเว้าเป็นรูปครึ่งวงกลม ความลาดชันน้อย เหมาะสำหรับการเล่นน้ำ จากการศึกษาพื้นที่ชายหาด เกาะพะงัน พบสิ่งมีชีวิตกลุ่มที่อาศัยอยู่ตามพื้นทราย ซึ่งมีความแตกต่างในด้านความหนาแน่นประชากรของแต่ละพื้นที่ บริเวณที่มีความหนาแน่นมากที่สุด คือ บริเวณอ่าววกต้อม ในขณะที่บริเวณหาดรีนมีความหนาแน่นน้อยที่สุด องค์ประกอบของกลุ่มสัตว์ที่พบ ในบริเวณหาดทรายได้แก่ หอยฝาเดียวซึ่งเป็นกลุ่มที่พบมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ไส้เดือนทะเล ส่วนสัตว์ทะเลหน้าดินขนาดใหญ่กลุ่มอื่นๆ ที่พบได้แก่ หอยสองฝา กุ้ง ปู และหนอนถั่ว เป็นต้น

4. ปะการังและหญ้าทะเล

เกาะพะงันมีพื้นที่แนวปะการังประมาณ 9.23 ตารางกิโลเมตร มีมากเป็นอันดับ 2 ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี รองจากเกาะสมุย แนวปะการังทางด้านทิศตะวันตก และทิศใต้เป็นแนวปะการังริมฝั่ง (*Fringing reef*) มีความกว้างประมาณ 100 เมตร จนถึง 1 กิโลเมตร โดยมีความกว้างมากที่สุด ที่บริเวณอ่าววกต้อม ส่วนทางด้านทิศตะวันออก และทิศเหนือของเกาะเป็นกลุ่มปะการังบนโขดหิน ยกเว้นในอ่าวโหลกหล้า และชายฝั่งบางบริเวณ ซึ่งเป็นที่กำบังจากคลื่นลมของอ่าวทางทิศตะวันออก จะมีลักษณะเป็นแนวปะการังริมฝั่ง โดยแนวปะการังส่วนใหญ่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ปานกลางจนถึงสมบูรณ์ดี ความโปร่งใสของน้ำประมาณ 3 - 6 เมตร ชนิดปะการังที่พบได้แก่ ปะการังโขด (*Porites lutea*) ปะการังเขากวาง (*Acropora* spp.) ปะการังดอกกะหล่ำ (*Pocillopora damicornis*) ปะการังไฟแบบแผ่น (*Millepora platyphylla*) ปะการังดอกไม้ทะเล (*Goniopora* sp.) ปะการังโต๊ะ (*Acropora* sp.) ปะการังผิวขี้ (*Porites rus*) ปะการังสมองร่องยาว (*Platygyra daedalea*) ปะการังจาน (*Turbinaria* sp.) และปะการังดาวใหญ่ (*Diplostrea heliopora*) เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบแหล่งหญ้าทะเลบริเวณอ่าวในวก และบริเวณอ่าววกต้อม ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 3 ตารางกิโลเมตร มีลักษณะเป็น

แหล่งหญ้าทะเล บริเวณชายฝั่งที่เชื่อมต่อกับระบบนิเวศแนวปะการัง พบหญ้าทะเล 5 ชนิด ได้แก่ หญ้าคาทะเล (*Enhalus acoroides*) หญ้าก้อยช่ายทะเล (*Halodule uninervis*) หญ้าใบมะกรูด (*Halophila ovalis*) หญ้าชะเงาเต่า (*Thalassia hemprichii*) และหญ้าชะเงาใบมน (*Cymodocea rotundata*) ชนิดที่พบมากที่สุดคือ *Enhalus acoroides* แพร่กระจายอยู่เกือบทุกพื้นที่ของแหล่งหญ้าทะเล

ดังนั้นเกาะพะงันจึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีหาดทรายขาวสวยงาม รวมทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยว ที่มีความสมบูรณ์ของระบบนิเวศทางทะเล พบปะการังและสิ่งมีชีวิตที่มีความหลากหลาย ทำให้สามารถเป็นแหล่งดำน้ำตื้น และน้ำลึก เพื่อชมความงามของสิ่งมีชีวิตใต้ท้องทะเล ในแนวปะการัง แนวปะการังกระจายตัวอยู่ทั่วไปในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ (ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2553)

1. หาดรีน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านใต้ อำเภอเกาะพะงัน อยู่ห่างจากท่าเรือ ท้องศาลา ประมาณ 15 กิโลเมตร จุดเด่นของหาดรีนคือ เป็นชายหาดที่มีลักษณะโค้งเว้า เป็นรูปครึ่งวงกลม ชายหาดมีความยาวตั้งแต่ 800-1,000 เมตร สามารถมองเห็นเกาะสมุยได้อย่างชัดเจน หาดรีนแบ่งออกเป็นหาดรีนใน และหาดรีนนอก โดยหาดรีนนอกจะอยู่ด้านทิศตะวันออกของชายหาด ที่บริเวณหาดเป็นจุดที่สามารถมองเห็นพระจันทร์เต็มดวงได้สวยงามที่สุดบนเกาะพะงัน โดยเฉพาะในช่วงเวลาขึ้น 15 ค่ำของทุกเดือน จะมีกิจกรรม Full Moon Party เป็นกิจกรรมที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก หาดรีนมีหาดทรายที่ขาวละเอียด ความลาดชันน้อย พบสิ่งมีชีวิตกลุ่มที่อาศัยอยู่ตามพื้นทรายมีความหนาแน่นน้อยมาก กลุ่มสัตว์ที่พบมากที่สุดคือ ไข่เดือนทะเล รองลงมาคือ หอยเสียบ บริเวณหน้าหาด ยังมีแนวปะการังที่มี สภาพความสมบูรณ์ปานกลางจนถึงสมบูรณ์ดี ปะการังส่วนใหญ่ก่อตัวบนแนวหิน ความกว้างประมาณ 200-300 เมตร สันสุดที่ระดับความน้ำลึก ประมาณ 1-3 เมตร ปะการังชนิดเด่นที่พบได้แก่ ปะการังโขด (*Porites lutea*) และ ปะการังเขากวาง (กฤษฎา เต็มชื่น, 2554)

2. อ่าววกตุ่ม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตก ของเกาะพะงัน ชายหาดมีลักษณะโค้งเว้า ความลาดชันน้อย ความยาวของชายหาดประมาณ 800-1,000 เมตร สิ่งมีชีวิตกลุ่มที่อาศัยอยู่ตามชายหาดมีความหนาแน่นมากที่สุด กลุ่มสัตว์ที่พบมากที่สุดคือ หอยฝาเดียว รองลงมาได้แก่ หอยสองฝา และ ไข่เดือนทะเล ตามลำดับ นอกจากนี้อ่าววกตุ่ม ยังเป็นแหล่งของหอยกลม อาหารทะเลขึ้นชื่อของเกาะพะงัน ถัดจากชายหาดออกมาในแอ่งน้ำตื้น (lagoon) มีแนวหญ้าทะเลกว้างประมาณ 300-500 เมตร พบหญ้าทะเล 5 ชนิด ได้แก่ หญ้าคาทะเล (*Enhalus acoroides*) หญ้าก้อยช่ายทะเล (*Halodule uninervis*) หญ้าใบมะกรูด (*Halophila ovalis*) หญ้าชะเงาเต่า (*Thalassia hemprichii*) และหญ้าชะเงาใบมน (*Cymodocea rotundata*) ชนิดที่พบมากที่สุดคือ *Enhalus acoroides* ถัดจากแนวหญ้าทะเล เป็นแนวปะการังริมฝั่ง (Fringing reef) มีความกว้างประมาณ 1 กิโลเมตรซึ่งเป็นแนวปะการังมีความกว้างมากที่สุดของเกาะพะงัน ปะการังที่พบส่วนใหญ่เป็นปะการังก้อน (*Porites lutea*) ปะการังเขากวาง (*Acropora* spp.)

ปะการังดอกกะหล่ำ (*Pocillopora damicornis*) ปะการังไฟแบบแผ่น (*Millepora platyphylla*) ปะการังดอกไม้ทะเล (*Goniopora* sp.) ปะการังโต๊ะ (*Acropora* sp.) และ ปะการังผิวขรุขระ (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)

3. อ่าวท้องนายปาน ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใต้ อำเภอเกาะพะงัน ระยะทางจากตัวอำเภอถึงอ่าวท้องนายปาน ประมาณ 23 กิโลเมตร สามารถเดินทางไปได้ ทั้งทางเรือและทางรถยนต์ แต่ในช่วงฤดูฝนจะเดินทางได้เฉพาะทางเรือเท่านั้น ชายหาดบริเวณอ่าวท้องนายปาน นับว่าเป็นชายหาดที่สวยงามอันดับสองรองจากหาดรีน จุดเด่นของอ่าวท้องนายปานคือ ชายหาดมีลักษณะโค้งเว้าเป็นรูปครึ่งวงกลม ความยาวชายหาด ประมาณ 800-1,000 เมตร เป็นชายหาดที่สงบ ชายหาดที่ติดต่อกัน คือ ชายหาดท้องนายปานน้อย และชายหาดท้องนายปานใหญ่ บริเวณชายหาดมีหาดทรายที่มีเม็ดทรายละเอียดขาวนวลกว่าทุกๆ หาดบนเกาะพะงัน บรรยากาศโดยรอบของหาดมีความสงบเงียบตามธรรมชาติ เพราะอยู่ห่างไกลจากชุมชน อีกทั้งการเดินทางมายังหาดคดขยทางบกค่อนข้างลำบาก เนื่องจากทางยังเป็นทางลูกรัง บริเวณด้านหน้าชายหาดมีแหล่งดำน้ำชมปะการังน้ำตื้น ปะการังส่วนใหญ่ก่อตัวบนแนวหินมีสภาพสมบูรณ์ปานกลางจนถึงสมบูรณ์ดี ปะการังที่พบส่วนใหญ่เป็น ปะการังสมองร่องยาว (*Platygyra daedalea*) ปะการังจาน (*Turbinaria* sp.) ปะการังก้อน (*Porites lutea*) หัวแหลมเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของฝูงปลา ทะเลสีสังคายนานาชนิดอีกด้วย

4. หาดธารเสด็จ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใต้ อำเภอเกาะพะงัน อยู่ทางทิศตะวันออกของเกาะพะงัน ห่างจากท่าเรือท้องศาลาประมาณ 13 กิโลเมตร ชายหาดมีลักษณะโค้ง เป็นรูปครึ่งวงกลม ความยาวของชายหาด ประมาณ 150 เมตร บริเวณหน้าหาดสามารถลงเล่นน้ำได้ เป็นจุดชมพระอาทิตย์ขึ้นที่สวยงามที่สุดของเกาะพะงัน มีจุดชมวิวยุทธนาวี หัวแหลม ทั้งสองข้างเรียกว่า หัวแหลมมะพร้าว มีความสูงประมาณ 50 เมตร ชายหาดธารเสด็จอยู่ใกล้หน่วยพิทักษ์อุทยานธารเสด็จที่ ร.ส 1 ซึ่งเป็นที่ตั้งของ น้ำตกธารเสด็จ ด้านหน้าชายหาดมีแนวปะการังก่อตัวบนโขดหินขนานกับชายฝั่ง มีสภาพสมบูรณ์ปานกลางจนถึงสมบูรณ์ดี ปะการังที่พบส่วนใหญ่เป็นปะการังสมองร่องยาว (*Platygyra daedalea*) ปะการังจาน (*Turbinaria* sp.) ปะการังโขด (*Porites lutea*)

5. หาดแม่หาด ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านโหลกหล่ำ อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของเกาะพะงัน อยู่ห่างจากท่าเรือ ท้องศาลาประมาณ 18 กิโลเมตร จุดเด่นของหาดแม่หาดคือเป็นหาดที่มีความยาวมาก ประมาณ 800 เมตร บริเวณชายหาดมีบรรยากาศเงียบสงบ เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยว ที่รักความสงบ หน้าชายหาดสามารถลงเล่นน้ำได้ ช่วงน้ำลดสามารถเดินข้ามสันทรายที่มีความยาวประมาณ 150 เมตร ข้ามไปยังเกาะม้า ซึ่งบริเวณหน้าเกาะม้า เป็นจุดดำน้ำ ชมปะการังน้ำตื้นที่สวยงามแห่งหนึ่งในเกาะพะงัน แนวปะการังก่อตัวได้ดี เป็นแนวปะการังริมฝั่ง มีความกว้างประมาณ 60 เมตร สันสุดที่ระดับความลึก 4-5 เมตร มีสภาพสมบูรณ์ปานกลางจนถึงสมบูรณ์ดี ปะการังที่พบส่วนใหญ่เป็น

ปะการังโขด (*Porites lutea*) ปะการังสมองร่องยาว (*Platygyra daedalea*) ปะการังผิวขี้ (*Porites rus*) ปะการังจาน (*Turbinaria* sp.) ปะการังเขากวาง (*Acropora* spp.) ปะการังไฟแบบแผ่น (*Millepora platyphylla*) นอกจากนี้ยังพบสัตว์อื่นๆ ปะปนอยู่ในแนวปะการัง เช่น ดอกไม้ทะเล ฟองน้ำครก ปลา นกแก้ว ปลาการ์ตูน ปลาสลิดหิน (สำนักปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2553)

นอกจากบริเวณแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายทั้ง 5 แห่งข้างต้นแล้ว ยังมีหาดทราย ที่มีความสวยงาม และมีศักยภาพ ด้านการท่องเที่ยวดังนี้

6. หาดสน หาดนี้เป็นหาดทราย ที่ขาวสะอาด มีความยาวประมาณ 400 เมตร มีบรรยากาศที่เงียบสงบเป็นส่วนตัวมาก นอกจากจะมีหาดทรายที่ขาวสะอาดแล้วยังเป็นจุดชมปะการังที่น่าสนใจด้วย โดยเฉพาะปะการังพวกเขากวาง (*Acropora* sp.) ปะการังจาน ฯลฯ

7. หาดในวก อยู่ในอ่าวที่เป็นรูปร่างโค้งเว้า ชายหาดสามารถลงเล่นน้ำได้ หาดนี้มีบรรยากาศเงียบสงบอยู่ใกล้กับเกาะเตเินและเกาะเตนอก สามารถเดินไปยังเกาะเตเินได้ถ้าหากน้ำทะเลลดลงมากๆ จากชายหาดในวกสามารถมองเห็นเกาะสมุยได้อย่างชัดเจน หาดในวกอยู่ใกล้กับท่าเรือท้องศาลา ทำให้สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก

8. อ่าวปลายแหลม บริเวณนี้มีหาดทรายที่ขาวสะอาด ความยาวประมาณ 1 กม. มีความชันไม่มากนัก หากวันที่แดดจัดจะเห็นความลาดเอียงนี้ได้ชัด โดยเฉพาะน้ำทะเลจะมีสีเขียวอ่อนเมื่อไกลออกไประดับความเข้มของสีน้ำทะเลจะเริ่มมากขึ้นที่ละน้อย เบื้องหน้าชายหาด ยังสามารถมองเห็นเกาะเตเินได้อย่างชัดเจน บริเวณอ่าวปลายแหลมสามารถชมพระอาทิตย์ตกซึ่งมีความสวยงามมาก

9. อ่าวศรีธนู ชายหาดศรีธนู มีความยาวประมาณ 1 กิโลเมตร ตลอดแนวชายหาดสามารถลงเล่นน้ำทะเลได้ดี เหมาะแก่การพักผ่อนมากที่สุดแห่งหนึ่งของเกาะพะงัน รวมทั้งยังสามารถชมพระอาทิตย์ตก ที่สวยงามได้อีกแห่งหนึ่ง

10. อ่าวเจ้าเภา ทรายที่อ่าวเจ้าเภาเป็นสีน้ำตาลปนขาวสะอาด ชายหาดกว้าง ระดับความเอียงของชายหาดมีไม่มากนัก น้ำทะเลใสสวย ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมมาอาบแดดและเล่นน้ำทะเล

11. หาดยาว หาดยาวเป็นหาดทราย ที่ขาวสะอาด น้ำทะเลมีสีสดใส และระดับความลาดเอียงของชายหาดมีความเหมาะสม ต่อการลงเล่นน้ำ ทำให้ตลอดทั้งแนวหาดสามารถลงเล่นน้ำได้ดี มีกิจกรรมให้เลือกใช้บริการมากมาย ทั้งการเล่นน้ำ การพายเรือคายัค ยามน้ำลงยังเกิดเป็นสนามทรายกว้างใหญ่สามารถเล่นกีฬาริมหาดได้ ทำให้บริเวณนี้เป็นที่นิยมสูงสุด ของนักท่องเที่ยวต่างชาติในบรรดาชายหาดฝั่งตะวันตกของเกาะพะงัน

12. หาดขอม บริเวณนี้มีหาดทราย ที่ขาวสะอาดสวยงามมาก มีน้ำทะเลที่ใสสะอาด ไม่ไกลจากหาด จะพบแหล่งดำน้ำชมโลกใต้ทะเลที่สวยงามที่สุดแห่งหนึ่งของเกาะพะงัน โดยเฉพาะฝูงปลาทะเล

หลากสีที่ค่อนข้างคุ้นเคยกับนักท่องเที่ยว ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวนิยมนำนักท่องเที่ยว มา ดำน้ำชมฝูงปลาที่นี่เสมอๆ (ฤทธา เต็มขึ้น, 2554)

13. หาดขวด มีลักษณะ เป็นโค้งเว้ารูปครึ่งวงกลม มีความสงบและสวยงาม น้ำหาดลงเล่น น้ำ และดำนน้ำชมปะการัง ได้แก่ ปะการังเขากวาง ปะการังจาน และปะการังสมอง รวมทั้งฝูงปลา หลากสี

14. หาดทองแหง ชายหาดมีลักษณะ เป็นอ่าวเล็กๆ หาดทรายขาวสะอาด สลับกับโขดหิน ช่วยทำให้มีทิวทัศน์ สวยงามแปลกตา สามารถลงเล่นน้ำได้

15. หาดยาง บริเวณนี้มีจุดเด่นที่สะอาดและสร้างความน่าตื่นใจแก่ผู้มาเยือนมากที่สุดจาก ชายหาดที่มีขนาดใหญ่ มีที่ราบค่อนข้างมาก หาดทรายขาวละเอียดสะอาดมาก เป็นหาดที่ลงเล่นน้ำได้ ดี เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ และอาบแดด (ฤทธา เต็มขึ้น, 2554)

16. หาดหวนน้ำ หาดนี้มีลักษณะ เป็นหาดเล็กๆ ที่มีความยาวประมาณ 200 เมตร สามารถ ลงเล่นน้ำได้ตลอดทั้งแนวหาด เหมาะแก่การพักผ่อน หรืออาบแดด การท่องเที่ยวหาดหวนน้ำ จึง เหมือนได้เที่ยวทั้ง 3 หาด คือ หาดยาว หาดหวนน้ำ และหาดเทียน แต่ละหาดสวยงามไม่แพ้กัน ที่สำคัญคือมีบรรยากาศเป็นส่วนตัวไม่มีผู้คนพลุกพล่าน

17. หาดเทียนตะวันออก จุดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ ทางธรรมชาติของอ่าวเทียน คือ ครึ่งหนึ่ง เป็นหาดทราย อีกครึ่งหนึ่งเป็น โขดหินก้อนน้อยใหญ่ แม้ตัวหาดขนาดไม่ใหญ่นัก แต่เห็นความ แตกต่างในธรรมชาติตลอดแนวหาด สามารถลงเล่นน้ำทะเลได้ดี เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ และอาบแดด

18. หาดยวน มีอ่าวขนาดใหญ่ ชายหาดจึงกว้างและทอดยาว มีที่ราบค่อนข้างมากทรายขาว ละเอียด และสวยงามมาก

19. หาดบ้านค่าย หาดทรายบริเวณนี้ขาวละเอียด ด้านหน้ามองเห็นเกาะสมุยได้อย่างชัดเจน บรรยากาศเงียบสงบ หาดบ้านค่าย ยังเป็นแหล่ง ประวัติศาสตร์ ตามเหตุการณ์ ในสมัยรัชกาลที่ 4 ได้มี การเกณฑ์ คนมาจากเมืองนคร และเมืองไชยา นำร้อยคนมาขุดทอง ที่เกาะพะงัน ทำให้มีการตั้งค่ายที่ พัก สำหรับกองกำลัง ชาวบ้านจึงเรียกชายหาดนี้ว่า บ้านค่ายจนถึงปัจจุบัน

20. อ่าวหินลอ อ่าวบางสน บริเวณชายหาดของอ่าวหินลออ่าวบางสน มีความสวยงาม และ กว้างขวาง หาดหินลอจะอยู่ทางด้านตะวันตก ตรงกลางคือแหลมบางสนและทางตะวันตกคือหาดรีน ใน บริเวณอ่าวหินลอมีหินก้อนใหญ่ริมหาดสะอาดอยู่ก้อนหนึ่งดูโดดเด่น ห่างจากฝั่งไม่กี่กิโลก็มี แหล่งปะการังที่พอให้ดำน้ำชมได้

21. หาดศรีกันตัง อยู่ติดกับหาดรีน บริเวณนี้มีหาดทรายที่ขาวสะอาด น้ำทะเลสีเขียว รัศับ ความลาดเอียงของหาดกำลังดีจึงลงเล่นน้ำได้อย่างปลอดภัย เนินเขาบริเวณปลายแหลมยังเป็นที่ตั้ง

ของประชากร ซึ่งขึ้นไปชมวิวดูได้ สามารถมองเห็นวิว หาดรีนใน และหาดรีนนอก โดยมีเส้นทางตรงกลาง ทิวทัศน์คล้ายกับเกาะพีพีของจังหวัดกระบี่ (สำนักปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี , 2553)

5. น้ำตก

5.1 น้ำตกแพง ซึ่งเป็นที่ตั้งที่ทำการอุทยานฯ น้ำตกแพงเป็นน้ำตกที่สวยงามมีหลายชั้น เช่น แพงน้อย ธารน้ำรัก ธารกล้วยไม้ เป็นหนึ่งในสายธารเล็ก ๆ ของสายน้ำตกแพง (แพง ภาษาถิ่น หมายถึง เฝิงหินเล็ก ๆ ที่ลดหลั่นกันแสดงถึงความชุ่มชื้นของผืนป่า) ที่มีน้ำไหลตลอดปีที่แสดงถึงความสมบูรณ์ของผืนป่า และมีเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ น้ำตกแพง จุดชมวิวดมยาคีลา ระยะทาง 2.5 กิโลเมตร ใช้เวลา 1 ชั่วโมง เป็นเส้นทางที่เดินเลียบน้ำตก ทางชันเล็กน้อย ในเส้นทางจะพบพรรณไม้ต่าง ๆ ลำธารและน้ำตก ที่ยังคงความเป็นธรรมชาติ รวมทั้งกล้วยไม้เพชรหึง กล้วยไม้ที่เป็นสัญลักษณ์ของอุทยานฯ อีกด้วย(สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)

5.2 น้ำตกธารเสด็จ ซึ่งตั้งอยู่ในตำบลบ้านใต้ น้ำตกธารเสด็จ เป็นน้ำตกที่รัชกาลที่ 5 เคยเสด็จประพาส และได้พระราชทานนามไว้ อีกทั้งเป็นน้ำตกที่ทรงโปรดมาก โดยได้เสด็จประพาสถึง 14 ครั้งตลอดรัชกาล นอกจากนั้น รัชกาลที่ 6 รัชกาลที่ 7 พร้อมพระมเหสี และรัชกาลที่ 9 ก็เคยเสด็จประพาส และได้จารึกพระปรมาภิไธยย่อไว้ที่ก้อนหินบริเวณน้ำตกทุกพระองค์ การเดินทางไปน้ำตกธารเสด็จ สามารถไปได้ทั้งทางเรือและทางรถ หากเดินทางโดยทางเรือ เมื่อเริ่มเข้าอ่าวธารเสด็จจะพบความงามของภูเขาโขดหินที่มีรูปร่างแปลกๆ และหาดทรายสีขาว เมื่อขึ้นจากเรือแล้วเดินไปไม่กี่นาทีก็จะพบกับลำธารมีกระแสน้ำไหลผ่านปะทะแก่งหินที่มีอยู่มากมาย ทำให้เกิดเสียงดังตามความเร็วของกระแสน้ำ ช่วงเดือนตุลาคม-มกราคม ไม่สามารถนั่งเรือไปน้ำตกได้ และถ้าเป็นทางรถจะต้องเป็นรถที่มีสมรรถนะสูงจึงจะสามารถเดินทางไปได้ แต่ถ้าเป็นหน้าฝนการเดินทางจะลำบาก เพราะทางที่ผ่านจะเป็นทางลาดชันตลอดและเป็นภูเขาสูง การเดินทางจึงต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ(กฤษฎา เต็มชื่น, 2554)

แหล่งวัฒนธรรมของเกาะพะงัน

นอกจากเกาะพะงันจะเต็มไปด้วยแหล่งธรรมชาติที่เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้อย่างดีเยี่ยมแล้ว เกาะพะงันก็ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่น่าดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน อาทิ

1. พระพุทธบาทจำลองบนภูเขาวัดมธุรวาราม (วัดมะเดื่อหวาน) อยู่ที่หมู่ที่ 3 ตำบลเกาะพะงัน บนยอดเขานี้มีมณฑปพระพุทธบาทจำลอง จากเชิงเขาจะมีบันไดขึ้นไปนมัสการพระพุทธบาทนับว่าสะดวก สบายมาก สำหรับพระพุทธบาทแห่งนี้ จะมีงานประเพณีนมัสการเป็นประจำทุกปี การเดินทาง สามารถเดินทางโดยรถสองแถวจากท้องศาลา ระยะทาง 3 กิโลเมตร

2. วัดเขาลำ (สวนสุวรรณโชติการาม) ตั้งอยู่บนยอดเขาข้าวแห้ง หมู่ 1 ตำบลบ้านใต้ เป็นสำนักสงฆ์ที่มีผู้นิยมมานั่งวิปัสสนาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในช่วงเดือนกันยายน-พฤศจิกายน บริเวณวัดร่มรื่นสวยงาม อากาศเย็นสบาย ภายในมีพระพุทธรูปจำลองและพระพุทธรูปปางป่าเลไลยก์ และรูปปั้นพระแม่ธรณีบีบมวยผม เมื่อขึ้นไปบนเนินหินสูงที่สร้างมณฑปจะสามารถมองเห็นทิวทัศน์รอบเกาะได้ ส่วนทางไหล่เขาด้านหลังมีสิ่งที่น่าสนใจคือเพิงหินซึ่งมีลักษณะเป็นคูหา

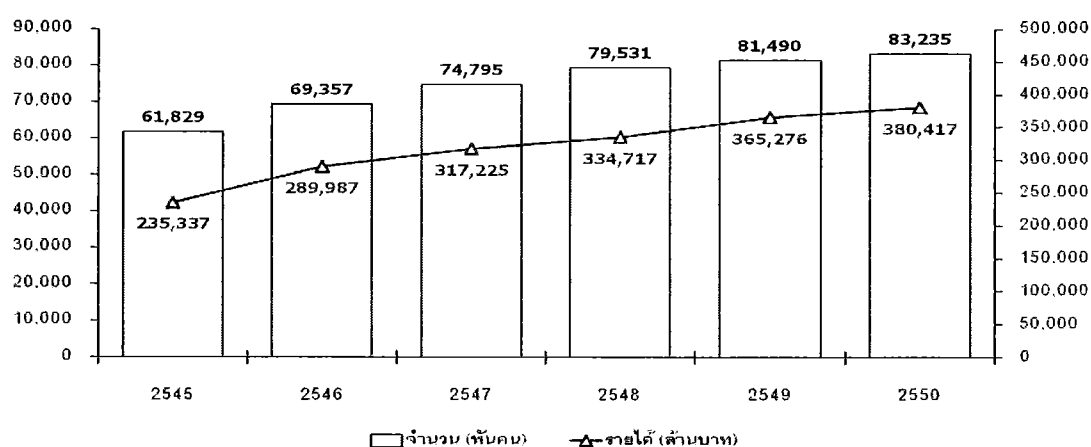
3. ศาลเจ้าแม่กวนอิม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านโกลกหล้า ระยะทางจากท้องศาลาประมาณ 9 กิโลเมตร สร้างเสร็จเมื่อเดือนมีนาคม 2536 เมื่อขึ้นไปถึงหน้าศาลจะสามารถมองเห็นทิวทัศน์ของเกาะพะงัน นับเป็นจุดชมวิวที่สวยงามจุดหนึ่ง การเดินทางสามารถติดต่อรถสองแถวสายท้องศาลา-บ้านโกลกหล้า

ดังนั้นเกาะพะงันจึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภทเกาะที่มีความอุดมสมบูรณ์ทั้งทางธรรมชาติ และทางวัฒนธรรม เหมาะที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการสร้างเครือข่ายผู้มีความรู้ทางการท่องเที่ยว เพื่อสร้างระบบเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก (ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2553)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยว

ในการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้นจำเป็นต้องมีอย่างยิ่งที่จะต้องมีการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกันทุกภาคส่วนและทุกระดับ เพื่อให้สามารถลดอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ และสามารถดำเนินการตามแผน เพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์ที่วางเอาไว้ เพื่อให้สามารถไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้โดยราบรื่น

แผนภาพที่ 2.1 การเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย



ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ซึ่งเป็นแผนที่รัฐบาลใช้สำหรับการดำเนินการเพื่อการพัฒนาประเทศในระหว่างปี พ.ศ. 2550 – 2554

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (2554) ได้กำหนดเกี่ยวกับแผนการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และสร้างความมั่นคงทางสังคม เพื่อเป็นรากฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยระบบเศรษฐกิจจะต้องมีเสถียรภาพและมีภูมิคุ้มกันที่เอื้อต่อการปรับตัวเมื่อได้รับผลกระทบจากภาวะผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลกได้

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (2554) อ้างถึง แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 เห็นว่าการท่องเที่ยวนั้น แม้จะเป็นแหล่งสร้างรายได้และการจ้างงานที่สำคัญ แต่ก็ได้ส่งผลกระทบในเชิงลบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมหลายประการ อาทิ ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ รวมทั้งวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตาม ธุรกิจบริการที่ต่อเนื่องกับการท่องเที่ยว ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เต็มศักยภาพ นอกจากนี้ ยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านบริการการท่องเที่ยวที่ไม่เพียงพอและขาดคุณภาพ การเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนภาพพจน์ด้านลบของประเทศด้านยาเสพติดและโสเภณีเด็ก ตามแผนพัฒนาฯ จึงได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเพื่อเพิ่มการจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ชุมชน โดยรายละเอียดต่อไปนี้

1. พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ โดยการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงกลุ่มพื้นที่ พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับศักยภาพเชิงวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงขีดความสามารถของพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกวิธี การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประเพณี การท่องเที่ยวเชิงเกษตร กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา สวนสุขภาพ และสวนสนุก

2. ปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมให้ได้มาตรฐานและเพียงพอ โดยให้ความสำคัญต่อการเพิ่มและกวดขันมาตรฐานด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาการหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านการเข้าออกประเทศ การเดินทางในประเทศ การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย รวมทั้งพัฒนากุศลกรทางการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและปริมาณ

3. ส่งเสริมบทบาทชุมชนและองค์กรชุมชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างครบวงจร ทั้งการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การบำรุงรักษา และการพัฒนาสิ่ง

อำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยบรรจงสร้างจิตสำนึก และเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้องแก่ชุมชนและท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการ พัฒนาสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านและบริการในท้องถิ่นที่เชื่อมโยงกับธุรกิจการท่องเที่ยว

4. ให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวที่มีระยะพักนาน และนักท่องเที่ยวที่มี คุณภาพจากต่างประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มการประชุม การจัดนิทรรศการนานาชาติ การ ท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เพื่อเพิ่มสัดส่วนของรายได้ต่อนักท่องเที่ยวและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ ประโยชน์ทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยให้มีระบบบริหารจัดการเฉพาะขึ้นมารับผิดชอบ รวมทั้งให้มี ศูนย์ประชุม และศูนย์แสดงสินค้านานาชาติในเมืองหลักที่มีศักยภาพขึ้นมารองรับ (สำนักงาน คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2554)

5. ประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ เพื่อส่งเสริมให้คนไทย เที่ยวเมืองไทยมากขึ้น และเร่งรัดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่ได้รับ การพัฒนาให้เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวหลักในพื้นที่ เพื่อการสร้างงานและกระจายรายได้ไปสู่ ชุมชนและท้องถิ่น

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2553) ได้ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพิ่มเติมซึ่งแบ่งการดำเนินงานเป็น 2 ระยะ คือ ระยะเร่งด่วน คือเริ่มดำเนินการและมีกำหนดเวลา แล้วเสร็จในปีแรก และระยะบริหารราชการ 3 ปีเริ่มตั้งแต่ปีแรก พ.ศ. 2551 เป็นต้นไป

1. ขยายฐานภาคบริการในโครงสร้างการผลิตของประเทศ โดยเพิ่มความหลากหลายของ ธุรกิจบริการ เพิ่มมูลค่าเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน พัฒนาแรงงานฝีมือทั้งในด้านคุณภาพและ ความรู้ด้านภาษา และเชื่อมโยงธุรกิจภาคบริการ อุตสาหกรรม และเกษตรเข้าด้วยกันให้เป็นกลุ่ม สินค้าเช่น ธุรกิจสุขภาพ อาหารและการท่องเที่ยว รวมทั้งสินค้าและบริการที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานของวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทยที่เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสมัยใหม่

2. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทั้งของรัฐและเอกชน โดยรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเดิมที่มี อยู่แล้ว ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติประวัติศาสตร์วัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์ สร้างขึ้น โดยเชื่อมโยงกับวิถีชีวิตของชุมชนรวมทั้งจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษด้านการท่องเที่ยวและ กำหนดจุดขายของแหล่งท่องเที่ยวของแต่ละภาคและกลุ่มจังหวัดให้มีความเหมาะสมเกื้อกูลซึ่งกัน และกัน เช่น

2.1 กรุงเทพมหานครที่ทรงเสน่ห์

2.2 ภาคใต้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลก

2.3 ภาคเหนือเป็นศูนย์กลางอารยธรรมล้านนา

2.4 ภาคอีสาน เป็นศูนย์กลางการเชิงประวัติศาสตร์ โบราณคดีวัฒนธรรม

2.5 ภาคกลาง เป็นศูนย์กลางทางอารยธรรม มรดกโลกและมรดกธรรมชาติ

3. พัฒนามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว โดยจัดให้มีมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว มาตรฐานการเดินทางมาตรฐานร้านจำหน่ายสินค้า ที่ระลึกมาตรฐานที่พักและโรงแรมเป็นต้น รวมทั้งพัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยวเช่นพนักงานโรงแรม พนักงานบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์พนักงานร้านอาหาร พนักงานรถนำเที่ยวเป็นต้น และปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและค่าธรรมเนียมและค่าบริการของรัฐ

4. พัฒนาด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โดยสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการตลาด และกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนจุดขายที่มีความโดดเด่นของไทยให้เป็นศูนย์กลางระดับโลก โดยเฉพาะความพร้อมของการให้บริการทางด้านศูนย์กลางการประชุมและแสดงสินค้าระหว่างประเทศ และศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมทั้งส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์เพื่อยกระดับแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักทั่วโลก

5. ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหมดให้มีความทันสมัยและสนับสนุนซึ่งกันและกัน และเพิ่มประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายทางด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553)

นโยบายเร่งด่วน

การจัดการฝึกอบรมสัมมนาให้กระจายทั่วประเทศ รวมทั้งลดหย่อนค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้มีการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

นโยบายทั่วไป

1. ภาคบริการ: สินค้าและบริการที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์
2. จัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษด้านการท่องเที่ยว
3. สนับสนุนภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการตลาด และกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554)

ตารางที่ 2.2 จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว และพักที่เกาะพะงัน เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม
ค.ศ 2008-2009

Ministry of Tourism and ports, Thailand			
Guest Arrivals at Accommodation Establishments (Hotels, Guesthouses, Resorts)			
Koh Phangan, Suratthani			
Nationality	January-March		
	2009	2008	D (%)
Thai	6,330	10,638	- 40.50
Brunei	-	-	-
Cambodia	-	-	-
Indonesia	16	177	- 90.96
Malaysia	128	130	- 1.54
Myanmar	-	234	-
Philippines	22	26	- 15.38
Singapore	203	235	- 13.62
China	307	166	+ 84.94
Hong Kong	140	15	+ 833.33
Japan	606	577	+ 5.03
Korea	84	253	- 66.80
Taiwan	64	124	- 48.39
Austria	1,361	3,345	- 59.31
Belgium	484	329	+ 47.11
Denmark	2,413	2,987	- 19.22
Finland	863	782	+ 10.36
France	2,785	4,177	- 33.33

ตารางที่ 2.2 (ต่อ) จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว และพักที่เกาะพะงัน เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม
ค.ศ 2008-2009

Nationality	January-March		
	2009	2008	D (%)
Germany	10,386	13,300	- 21.91
Italy	1,132	2,260	- 49.91
Netherlands	1,905	2,883	- 33.92
Norway	1,066	876	+ 21.69
Russia	1,792	963	+ 86.09
Spain	406	569	- 28.65
Sweden	6,526	10,332	- 36.84
Switzerland	1,810	1,781	+ 1.63
United Kingdom	9,850	12,066	- 18.37
East Europe	342	1,360	- 74.85
Canada	1,992	3,254	- 38.78
USA	2,667	2,902	- 8.10
India	69	266	- 74.06
Australia	14,796	8,648	+ 71.09
New Zealand	1,210	1,726	- 29.90
Middle East	159	166	- 4.22
Israel	10,153	4,085	+ 148.54
Africa	408	394	+ 3.55
Others	3,637	8,984	- 59.52
Grand Total	86,112	101,010	- 14.75
Thai	6,330	10,638	- 40.50
Foreigners	79,782	90,372	- 11.72

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2553)

ตารางที่ 2.3 จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและพักที่เกาะพะงัน เดือนเมษายน – เดือนมิถุนายน
2008-2009

Ministry of Tourism and Sports, Thailand			
Guest Arrivals at Accommodation Establishments (Hotels, Guesthouses, Resorts)			
Koh Phangan, Suratthani			
Nationality	April - June		
	2009	2008	D(%)
Thai	8,146	10,381	- 21.53
Brunei	-	-	-
Indonesia	37	34	+ 9.10
Laos	-	9	-
Malaysia	60	669	- 91.09
Myanmar	2,485	1,745	+ 42.38
Philippines	5	38	- 86.84
Singapore	117	357	- 67.32
Vietnam	5	21	- 78.43
China	72	251	- 71.44
Hong Kong	-	58	-
Japan	456	831	- 45.10
Korea	63	355	- 82.37
Taiwan	-	53	-
Austria	915	1,479	- 38.10
Belgium	289	223	+ 29.59
Denmark	1,158	1,945	- 40.45
Finland	210	614	- 65.75
France	1,980	3,109	- 36.30
Germany	5,248	9,626	- 45.48

ตารางที่ 2.3 (ต่อ) จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและพักที่เกาะพะงัน เดือนเมษายน – เดือนมิถุนายน 2008-2009

Koh Phangan, Suratthani			
Nationality	April - June		
	2009	2008	D(%)
Italy	569	1,296	- 56.09
Netherlands	1,492	2,429	- 38.59
Norway	335	1,241	- 73.03
Russia	581	929	- 37.44
Spain	305	616	- 50.46
Sweden	2,780	4,395	- 36.76
Switzerland	633	2,350	- 73.06
United Kingdom	12,431	18,944	- 34.38
East Europe	94	139	- 32.70
Canada	911	3,696	- 75.35
USA	2,578	3,430	- 24.83
India	90	180	- 50.21
Australia	8,694	7,079	+ 22.81
New Zealand	775	1,645	- 52.90
Middle East	42	224	- 81.46
Israel	3,454	8,476	- 59.25
Africa	104	114	- 8.55
Others	3,938	5,446	- 27.69
Grand Total	61,050	94,427	- 35.35
Thai	8,146	10,381	- 21.53
Foreigners	52,904	84,046	- 37.05

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2553)

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวระดับจังหวัด

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้วางประเด็นยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาจังหวัดในปี 2554 ไว้ ดังนี้

วิสัยทัศน์(Visions)

“สุราษฎร์ธานี เป็นเมืองแห่งคนดีที่น่าอยู่ ศูนย์กลางการเกษตรครบวงจร และผู้นำการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในภูมิภาค”

พันธกิจ(Missions)

พัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจ(ด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมต่อเนื่องและการท่องเที่ยว)

พัฒนาสังคม คุณธรรมและคุณภาพชีวิตของประชาชน

บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน

บริหารจัดการภาครัฐตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด

การสร้างควมมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ(ด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมต่อเนื่องและการท่องเที่ยว) อย่างมีเสถียรภาพ

การพัฒนาคนให้เป็นคนดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีและบ้านเมืองให้น่าอยู่

การสร้างควมมั่นคงของฐานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการจังหวัดแบบบูรณาการและกลไกขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. จัดให้มีเส้นทางคมนาคมขนส่งที่ได้มาตรฐาน
2. ก่อสร้าง ดูแล บำรุงศาสนา พัฒนาแหล่งน้ำ และ ระบบประปา
3. การจัดระเบียบผังเมือง

ด้านเศรษฐกิจ

1. พัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เพื่อการแก้ไขปัญหาความยากจน
2. การส่งเสริมการลงทุนและการพาณิชย์
3. การส่งเสริมด้านปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

1. เพิ่มช่องทางในการเรียนรู้ให้แก่ประชาชน

2. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

3. การส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ

ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1. งานสวัสดิการสังคม

2. งานป้องกันส่งเสริมสุขภาพอนามัยและสังคมสงเคราะห์ในชุมชน

3. การจัดระเบียบชุมชนและสังคม

4. การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของชุมชน

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. การส่งเสริมการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. ส่งเสริมการบำบัดและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านการส่งเสริมและพัฒนากองท้องถิ่น

1. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

2. การพัฒนาบริการและบุคลากร

3. การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

2. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ

4. การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร

5. การปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน (องค์การบริหารส่วน

จังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2553)

แผนพัฒนากองท้องถิ่นระดับท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเกาะพะงัน ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาตามนโยบายรัฐบาลแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 - 2554) นโยบายผู้บริหารท้องถิ่นและปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการพัฒนาและคำนึงถึงอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลสามารถดำเนินการได้ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด โดยยึดหลักการบริหารงานแบบบูรณาการจากทุกหน่วยงานทั้งองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความน่าอยู่อย่างยั่งยืน ทาง

เทศบาลตำบลเกาะพะงันได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขึ้นโดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้งหมด 4 ส่วนด้วยกัน ดังต่อไปนี้ (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม

- 1.1 แนวทางการก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ
- 1.2 แนวทางการพัฒนาระบบจราจร
- 1.3 แนวทางการขยายเขตติดตั้ง และ/หรือปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะ
- 1.4 แนวทางการขยายเขตให้มีการจ่ายน้ำประปาอย่างทั่วถึงในเขตเทศบาล
- 1.5 แนวทางการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.6 แนวทางการจัดการเรื่องขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสีย

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ

- 2.1 แนวทางการพัฒนาและเสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น
- 2.2 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน
- 2.3 แนวทางการส่งเสริมสวัสดิการพนักงานและลูกจ้าง
- 2.4 แนวทางการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.5 แนวทางการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและรายได้ต่าง ๆ
- 2.6 แนวทางการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย และกิจกรรมวันสำคัญของชาติ
- 2.7 แนวทางการรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยของชุมชน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนของตนเอง
- 2.8 แนวทางการส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชน มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการพัฒนาท้องถิ่น ตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนดไว้ (เทศบาลตำบลเกาะพะงัน, 2553)

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

- 3.1 แนวทางการก่อสร้าง ปรับปรุง ตลาดจำหน่ายสินค้าและร้านค้าชุมชน
- 3.2 แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน
- 3.3 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนากิจการท่องเที่ยว

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.1 แนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาและพัฒนา ระบบการเรียนการสอนและบุคลากรทางการศึกษาตั้งแต่ระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียนจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

4.2 แนวทางการก่อสร้าง ปรับปรุงอาคารเรียน อาคารฝึกงาน รวมทั้งสถานที่ประกอบการเรียนการสอน

4.3 แนวทางการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร และเพิ่มช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

4.4 แนวทางการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมนันทนาการและกีฬา

4.5 แนวทางการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและลานกีฬาในเขตเทศบาล

4.6 แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

4.7 แนวทางการป้องกันรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน

4.8 แนวทางการดูแลและสนับสนุนเรื่องคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสให้มีโอกาสดำรงชีวิตในสังคมที่ดีขึ้น

4.9 แนวทางการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.10 แนวทางการส่งเสริมกิจการด้านศาสนา คุณธรรม จริยธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่ความเป็นเลิศการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ความรู้ทันสมัยก้าวหน้าเทคโนโลยีเชื่อมโยงโครงข่ายการคมนาคมรอบเกาะ เร่งพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากสู่ความเข้มแข็ง ใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อมสืบสานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น” (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)

พันธกิจ

1. ร่างแผนปฏิบัติการกำหนดเขตคุ้มครองอนุรักษ์ทรัพยากรชายฝั่งทะเล และเขตอนุรักษ์พืชหายาก ป่าสมบูรณ์เพื่อรักษาแหล่งตามแนวพระราชเสาวนีย์

2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลภายในสำนักงานให้สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐ เอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงภายใต้การจัดหาอุปกรณ์ Hardware and Software อย่างเพียงพอ ครบครัน และทันสมัย (โดยเฉพาะระบบ MIS ของผู้บริหารระดับสูง),

3. จัดให้มีถนนโยงโยทัวเกาะทั้งสายหลักสายรอง และสายซอยเชื่อมต่อหมู่บ้าน ให้มีความสะดวกรวดเร็วในการสัญจร โดยเฉพาะถนนสายรอบเกาะสายโลกกล้า-หาดขวด-บ้านท้องนายปาน นับว่ามีความสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เป็นอย่างมาก

4. สนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มเกษตรกรให้มีปัจจัยเกื้อหนุนทางด้านเศรษฐกิจ เช่น การส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนเพื่อการอาชีพรวมทั้งจัดฝึกอบรมสัมมนาทัศนศึกษาดูงานของกลุ่มเกษตรกรและบุคลากรทางการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดทางภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ

5. จัดณรงค์ สัปดาห์และวันแห่งการรักษาความสะอาด (Cleaning week and Phan Ngan Cleaning day) และบำบัดฟื้นฟูพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นมนต์ของเกาะ เช่น การหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของแมลงค้ำหนามทำลายต้นอ่อนของมะพร้าว และงานด้านสาธารณสุข ที่ได้รับการถ่ายโอน

6. มีส่วนร่วมจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมงานประเพณีงานประจำปี

7. เปิดแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ทางทะเลที่มีศักยภาพ เกาะพะงัน-เกาะแตน-เกาะกงเกวียน ของ “เทศกาลเปิดโลกมหัศจรรย์ท่องทะเล-คุนกง”

8. สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่น ภูมิภาคประเทศและระดับโลก (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

1. เพื่อรักษาและดำรงอยู่ไว้ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรชายฝั่งและความหลากหลายทางด้านชีวภาพผืนป่าเขาตาหลวงให้เป็นผืนป่าสุดท้ายที่ยั่งยืน ส่งผลดีในแง่เศรษฐกิจระยะยาว

2. มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานในการจัดเก็บฐานข้อมูล สถิติด้วยระบบสารสนเทศ ในการวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นของผู้บริหารทุกระดับและความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน

3. เส้นทางคมนาคม ภายในเกาะมีการเชื่อมโยงเป็นโครงข่ายสะดวกและประหยัดทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีความประทับใจกับการสัมผัสกลิ่นไอของธรรมชาติเพราะมีถนนที่ได้มาตรฐานปลอดภัย

4. สร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจฐานราก โดยการเข้าถึงโอกาสปัจจัยแหล่งทุนและโอกาสในกระบวนการผลิต แปรรูปและการจำหน่าย

5. เชื่อว่าถ้าสิ่งแวดล้อมดี คนดี สังคมจะต้องดีแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งแวดล้อมไม่ดี คนไม่ดี สังคมก็มีปัญหา

6. รักษาและสืบทอดประเพณีและวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น ซึ่งเป็นหนึ่งเดียวที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นต่อสายตาของนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่อยากเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ประเพณีชักพระ น้ำทางทะเล และประเพณีสงกรานต์

7. เปิดแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่บริสุทธิ์เพื่อให้เป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวแบบท่องเที่ยวทางเลือก

8. ประชาชนมีคุณภาพทางการศึกษาที่ดี มีเหตุมีผลต่อวิถีชีวิตการดำรงอยู่ทั้งในครอบครัว ชุมชน

9. มีมาตรฐานค่าครองชีพที่สูง คุณภาพชีวิตที่ดี ชีวิตและทรัพย์สินปลอดภัย (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. ด้านการศึกษา
2. ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาแมลงดำหนามทำลายยอดอ่อนของต้นมะพร้าว
4. ด้านการคมนาคม
5. ด้านผังเมืองและสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐาน
6. ด้านเศรษฐกิจ
7. ด้านศาสนา วัฒนธรรม นันทนาการ และการกีฬา
8. ด้านการเมืองการบริหารจัดการภาครัฐ
9. ด้านสังคม
10. ด้านความเป็นเลิศและศูนย์กลางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพในภูมิภาคอ่าวไทย

ด้านการศึกษา

1. สนับสนุนกระบวนการเพิ่มศักยภาพทางการศึกษาก่อนวัยเรียนตามนโยบายถ่ายโอนการศึกษาให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของรัฐ (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)
2. เพิ่มช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนให้มีความรู้ที่ทันสมัย
3. ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน เพื่อการศึกษาและส่งเสริมภูมิปัญญาของท้องถิ่น
4. ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. จัดระบบบำบัดน้ำเสีย
7. บำบัดและจัดการขยะ

8. การบริหารจัดการทรัพยากรดิน
9. การป้องกันทรัพยากรชายฝั่งและในทะเล (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)

ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาแมลงดำหนามทำลายยอดอ่อนของต้นมะพร้าว

1. บูรณาการของทุกภาคส่วน เพื่อรับทราบสถานการณ์และการแพร่ระบาดของแมลงดำหนาม
2. สร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อเปลี่ยนทัศนคติมะพร้าวพืชเศรษฐกิจที่สำคัญและสัญลักษณ์ของหมู่เกาะ

ด้านการคมนาคม

1. ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาดูแล สะพานท่อระบายน้ำ ท่าเทียบเรือ และสนามบิน
2. พัฒนาระบบการจราจร
3. เชื่อมโยงโครงข่ายถนนรอบเกาะที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และสัมผัสทัศนียภาพที่สวยงาม

ด้านผังเมืองและสาธารณูปโภคที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

1. ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ
2. ป้องกันและแก้ปัญหาภัยแล้งและพัฒนาแหล่งน้ำดินทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
3. การบังคับใช้กฎหมายผังเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านเศรษฐกิจ

1. การส่งเสริมอาชีพและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
2. สืบค้นของดีของท้องถิ่นที่มีศักยภาพ
3. การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร
4. ปรับปรุงฟื้นฟูทรัพยากร
5. ส่งเสริมการเกษตรตามแนวปรัชญาเกษตรทฤษฎีใหม่
6. นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขยายผลสู่การปฏิบัติให้แก่กลุ่มเกษตรกร
7. ส่งเสริมพัฒนาระบบเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน

ด้านศาสนา วัฒนธรรม นันทนาการ การกีฬา

1. พัฒนาบำรุงระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการและสิ่งสาธารณะสถาน
2. จัดอบรมจริยธรรม/คุณธรรมให้แก่เด็กและเยาวชน

3. สนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างวัฒนธรรมทางสังคมที่ถูกต้องดีงามและมีคุณค่า
4. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมวันสำคัญของชาติแก่เด็กและเยาวชน
5. เพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้เพียงพอต่อการใช้ประโยชน์ของประชาชนต่อการส่งเสริมด้านสุขภาพ
6. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการจัดการแข่งขันกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับภูมิภาคอำเภอไทย เช่น เกาะสมุย เกาะพะงัน และเกาะเต่า
7. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของภาคองค์กรพัฒนาเอกชน (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)

ด้านการเมืองการบริหารการจัดการภาครัฐ

1. ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
2. ปรับปรุงการให้บริการประชาชนตามนโยบายกระทรวงมหาดไทย
3. ปรับปรุงและพัฒนารายได้
4. ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม
5. ปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการและบุคลากร

ด้านสังคม

1. ป้องกันการระบาดของยาเสพติดให้โทษ
2. ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ติดเชื่อเอดส์
3. บรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น

ลดช่องว่างทางสังคมแก่ผู้ด้อยโอกาสและมีรายได้น้อย

1. ป้องกันโรคไข้เลือดออก
2. ป้องกันและกำจัดพิษสุนัขบ้าและสุนัขจรจัด
3. พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน

ด้านมุ่งสู่ความเป็นเลิศและศูนย์กลางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพในภูมิภาคอำเภอไทย

1. พัฒนาเกาะแก่ง ถ้ำ ภูเขา ทางทะเล มีศักยภาพ ที่อยู่ในเขตบริเวณของ อบต.
2. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชน (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)

ด้านความปลอดภัย

1. สุขาภิบาลทางด้านสิ่งแวดล้อม
2. พัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริการและแหล่งจูงใจทางการท่องเที่ยว
3. ตลาดการท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2554)

นโยบายการพัฒนาจังหวัด

มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้า ศูนย์กลางการเกษตรครบวงจรและผู้นำการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพที่ยั่งยืนในภูมิภาค

นโยบายการพัฒนาอำเภอ

จะพัฒนาและส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เกาะพะงัน และเกาะเต่า ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญเพื่อก้าวสู่การเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง (World Class Destination)

นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น

1. ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน ก่อนปฐมวัย 3 ขวบ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และพัฒนาระบบการเรียนการสอน การศึกษาทั้งในและนอกระบบให้ได้คุณภาพมาตรฐานตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทั้งทางด้านวิชาการ บุคลากรทางการศึกษา อาคารสถานที่และอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนทางด้านสารสนเทศที่จำเป็นต่อการศึกษิตตามนวัตกรรมสมัยใหม่ที่มีผลต่อมาตรฐานการศึกษาไทยในอนาคต
2. นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัส ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้แข็งแกร่งในระดับชุมชน หมู่บ้าน ตำบล ให้มีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ระดับ 5 ดาว (OTOP) สู่ตลาดโลก
3. เพิ่มโอกาสกระบวนการทางการผลิต แปรรูป และการตลาด ให้แก่กลุ่มเกษตรกรโดยส่งเสริมสนับสนุนสถาบันการเรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัส ให้เป็นสถาบันหลักในการเสริมสร้างองค์ความรู้ (มหาวิทยาลัยชุมชน) แห่งรัฐ
4. ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพที่โดดเด่นและให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น ชายหาด เกาะแก่ง ถ้ำ ภูเขา น้ำตก ป่าไม้ ให้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)
5. พัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อความต้องการทางด้านอุปโภคและบริโภค ของภาคการเกษตรและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นด้านบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับแรก

6. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และประเพณีที่ดีงามของท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้เป็นที่ยอมรับและถ่ายทอดสายตาสงสารของชาวโลก โดยจัดทำปฏิทินการท่องเที่ยว วารสาร ไปสเตอร์ เว็บไซต์ และสื่อมวลชนทุกแขนง

7. สร้างความดุลยภาพระหว่างความเจริญเติบโตทางด้านการเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว การคมนาคม การปกครอง การสาธารณสุขธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนท้องถิ่นให้มากที่สุด โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อันเป็นสำคัญที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2540

8. จัดทำแผนแม่บทในการคุ้มครองและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งบนบกและในทะเลให้เป็นรูปธรรมเด่นชัด โดยก่อตั้งศูนย์วิจัยและพัฒนาพืชพรรณเขาดาลงตามพระราชเสาวนีย์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ (ศพล.สก.) เป็นศูนย์ปฏิบัติการวิจัยทดลองพืชพรรณและทรัพยากรชายฝั่งนําร่องเพื่อการอนุรักษ์และแผนปฏิบัติการ (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

1. ส่งเสริมการท่องเที่ยว
2. ส่งเสริมการศึกษา
3. ส่งเสริมการกระจายรายได้แก่ประชาชน
4. พัฒนาการใช้ที่ดิน
5. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน
6. ส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการ
7. รักษาและส่งเสริมสุขภาพและอนามัยของประชาชน
8. บริการด้านประปา
9. บูรณาสาธารณูปการและไฟฟ้า
10. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
11. ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน
12. นําคัดและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
13. ส่งเสริมวัฒนธรรมในชุมชน
14. สุขภาพิบาลชุมชนและสถานที่

จากแผนพัฒนาทุกระดับตั้งแต่ระดับชาติจนถึงระดับท้องถิ่น จะเห็นได้ว่า ได้มีการกำหนดแผนพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวในทุกระดับ โดยได้มีการมุ่งเน้นการรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณี และวิถีชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับหลักการการท่องเที่ยวอย่าง

ยั่งยืน สำหรับเกาะพะงันก็เช่นกัน จะเห็นได้ว่าได้มีการวางแผนการพัฒนาโดยมีเป้าหมายในการอนุรักษ์ รักษาไว้ซึ่งต้นทุนทางธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณี และวิถีชีวิตดั้งเดิม ท่ามกลางการพัฒนาในด้านอื่นๆ ของท้องถิ่นและชุมชน(องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)

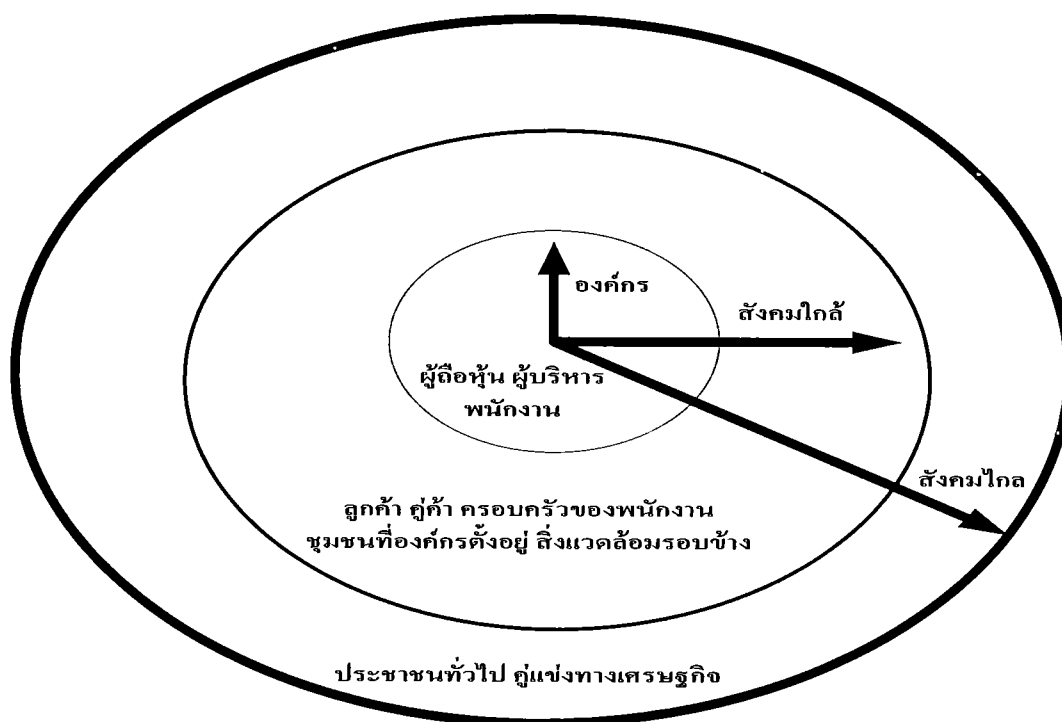
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม ซี เอส อาร์ (CSR : Corporate Social Responsibility) คือ แนวคิดขององค์กรในการดำเนินกิจกรรม การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินการที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยอาจสอดคล้องเรื่องนี้ไว้ ในกระบวนการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น การบริการการดูแลลูกค้า นักท่องเที่ยว รวมไปถึงการดูแลชุมชนและสังคมโดยรอบ นอกจากนี้ CSR ในหลายหน่วยงานของการท่องเที่ยว อาจเป็นการตั้งเงื่อนไขให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันหมายถึง ลูกค้าคือนักท่องเที่ยว คู่ค้าคือเจ้าของสถานที่ให้บริการ ผู้ลงทุน รัฐบาล และองค์กรพัฒนาชุมชนที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ร่วมกันดูแลรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

นิยามความรับผิดชอบต่อสังคม โดย Kotler and Lee (2005) ให้คำนิยามว่าเป็นคำมั่นสัญญาต่อชุมชนที่จะทำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยการใช้ทรัพยากรของภาครัฐกิจที่ดำเนินอยู่ ไปขับเคลื่อนเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือด้านต่างๆ World Business Council Sustainable Development :The World Bank (2002) ให้คำนิยามของ CSR เพิ่มเติมคือความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดีที่จะพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยดูแลบุคลากรขององค์กรในที่ทำงานและรวมไปถึงครอบครัวของบุคลากร ตลอดจนชุมชนและสังคมโดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนเหล่านี้ให้ดีขึ้น มากไปกว่านั้น นิยามของ The European Commission (2009) , CSR คือ แนวคิดที่บริษัทได้นำเอาความห่วงใยในเรื่องสิ่งแวดล้อมและประเด็นทางสังคม เข้าไว้ในกระบวนการประกอบธุรกิจ โดยมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ตามแนวคิดนี้โดยอยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ เกินกว่าสิ่งที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในระหว่างการดำเนินกิจกรรม ทางธุรกิจประจำวันของพวกเขา และหากกล่าวถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในที่นี้หมายรวมถึงลูกค้า พนักงาน นักลงทุน รัฐบาล องค์กรพัฒนาเอกชน

สถาบันไทยพัฒน์ (2553) เป็นองค์กรที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง CSR ในประเทศไทย บัญญัติความหมายของ CSR คือ การกำกับดูแลกิจการให้เจริญรุ่งเรืองอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเงื่อนไขความถูกต้อง โปร่งใส การมีจริยธรรมที่ดี โดยมุ่งคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการ และสังคมโดยรวม ตามลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับซีเอสอาร์ดังนี้

แผนภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับซีเอสอาร์



ที่มา: สถาบันไทยพัฒน์ (2554) สถาบันวิจัยมูลนิธินิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์.

คำว่า กิจกรรม (Activities) ในความหมายข้างต้น หมายถึง การคิด การพูด และการกระทำ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ และการดำเนินงานขององค์กร สังคมในความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ จะพิจารณาตั้งแต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกองค์กรซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับได้แก่สังคมใกล้และสังคมไกล (โสภณ พรโชคชัย, 2551)

สังคมใกล้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศ

สังคมไกล คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจประชาชนทั่วไป เป็นต้นในระดับของลูกค้า ตัวอย่างซีเอสอาร์ของกิจการ ได้แก่ การสร้างผลิตภัณฑ์ที่เน้นคุณค่า

มากกว่ามูลค่า ความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์ต่อผู้บริโภค การให้ข้อมูลขององค์กรและตัวผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอและอย่างถูกต้องเที่ยงตรง มีการให้บริการลูกค้าอย่างตรงไปตรงมาเป็นต้น

ในระดับของคู่ค้า ตัวอย่างซีเอสอาร์ของกิจการ ได้แก่ การแบ่งปันหรือการใช้ทรัพยากรร่วมกันหรือการรวมกลุ่มในแนวตั้งตามสายอุปทาน ความรอบคอบระมัดระวังในการผลิตประโยชน์อย่างเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบต่อคู่ค้า เป็นต้นในระดับของชุมชนและสภาพแวดล้อม ตัวอย่างซีเอสอาร์ของกิจการ ได้แก่ การส่งเสริมให้กลุ่มชุมชนท้องถิ่นตั้งอยู่ การส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กร การสนับสนุนแนวทางการระดมทุน ในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่นตั้งอยู่และการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เป็นต้น

ในระดับของประชาสังคม ตัวอย่างซีเอสอาร์ของกิจการ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มหรือเครือข่ายอื่นๆ ในการพัฒนาสังคม การตรวจตราดูแล มิให้กิจการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการฉ้อโกงและผิดกฎหมาย การรับฟังข้อมูลหรือทำประชาพิจารณ์ ต่อการดำเนินกิจการที่ส่งผลกระทบต่อสังคม โดยรวม และการทำหน้าที่ในการเสียภาษีอากรให้รัฐอย่างตรงไปตรงมา เป็นต้น

ในระดับของกลุ่มแข่งขันทางธุรกิจ ตัวอย่างซีเอสอาร์ของกิจการ ได้แก่ การดูแลกิจการมิให้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแข่งขันด้วยวิธีการทุบตลาด การดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ เป็นต้น (Kotler and Lee, 2005)

การพัฒนาในรูปแบบ CSR นี้ถือได้ว่าเป็นการบูรณาการการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆกัน ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน ในปัจจุบันการทำลายสิ่งแวดล้อมถือเป็นอาชญากรรมที่กระทำต่อส่วนรวม เพื่อประโยชน์เฉพาะตนจากการประกอบธุรกิจที่ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจึงต้องไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมแต่ต้องส่งเสริมรักษาสิ่งแวดล้อมการทำลายสิ่งแวดล้อม ยังเป็นการสร้างต้นทุนที่สูงขึ้นโดยไม่จำเป็นเพราะผู้กระทำถูกจับผิดกฎหมายทำให้เสียชื่อเสียง ลูกค้าไม่เชื่อถือการประกอบธุรกิจจึงสูญเสียความสามารถในการแข่งขัน

ประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่ต้องตระหนักได้แก่ การทำลายความหลากหลายทางชีวภาพ มีขยะและขยะพิษเพิ่มขึ้น และระบบนิเวศถูกทำลาย ทำให้เกิดมลพิษในอากาศ น้ำ และในพื้นดิน ป่าถูกทำลาย นำไปสู่การสูญสิ้นของทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ ดังนั้นการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มิตั้งแต่การป้องกันการเสียหาย การหยุดทำลายสิ่งแวดล้อม การแก้ไขปัญหาและการชดเชยความเสียหาย จากการก่อให้เกิดปัญหาที่กล่าวมา แต่การป้องกันเป็นวิธีที่ดีที่สุดเพราะ

หากสร้างปัญหาจนเกิดมลพิษแล้ว ภาพลักษณ์ของธุรกิจการท่องเที่ยวจะเสียหายจนเกินเยียวยาได้ สิ่งสำคัญที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการในด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1. ศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (EIA: Environment Impact Assessment) เพื่อประเมินผลกระทบทางลบ การหาทางปรับสมดุลด้านสิ่งแวดล้อม และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้
2. ใช้เทคโนโลยีที่รักษาหรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุดซึ่งต้องลงทุนเพื่อประสิทธิภาพการผลิตในระยะยาวและชื่อเสียงของกิจการ
3. ไม่ส่งเสริมการใช้เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีที่ส่งผลร้ายต่อสิ่งแวดล้อม
4. ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อทำร้ายสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด และสูญเสียน้อยที่สุด
5. หลีกเลี่ยงการผลิตสินค้าที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อมและทำให้ลูกจ้างไม่ปลอดภัย
6. สร้างระบบที่มีประสิทธิภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในการบำบัดของเสีย
7. ให้ความรู้และส่งเสริมลูกค้าผู้ใช้บริการให้ตระหนักและดำเนินการรักษาสีงแวดล้อม เช่นเดียวกัน
8. ทำความรู้และความเข้าใจในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย ตั้งแต่ผู้ถือหุ้น ลูกจ้าง ชุมชนโดยรอบ และสังคมโดยรอบ
9. มีมาตรการและแผนฉุกเฉินเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินการของธุรกิจการท่องเที่ยว (สถาบันไทยพัฒน์, 2554)

นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังควรเพิ่มมาตรการด้านกฎหมายอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อรักษาสีงแวดล้อม เพื่อให้เกิดช่องโหว่น้อยที่สุด มาตรการภาครัฐต้องมีบทลงโทษผู้กระทำผิด และส่งเสริมให้กำลังใจต่อวิสาหกิจที่ดำเนินการถูกต้อง เช่น การลดภาษีการค้า เป็นต้น

นอกจากนี้พลังทางสังคมยังสามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องช่วยกันป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น สถาบันการเงินตระหนักไม่อำนวยความสะดวกให้วิสาหกิจที่ทำลายสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการรวมกลุ่มอาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชนและในเมือง เป็นต้น (โสภณ พรโชคชัย, 2551)

ISO26000 มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

ปัจจุบันกระแสความรับผิดชอบต่อสังคมกำลังเป็นที่สนใจของผู้บริโภคและประชาชนทั่วไป หลายคนมักเข้าใจผิด คิดว่ามาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ CSR เป็นเพียงการปลูกป่า หรือการบริจาคเท่านั้น จริงๆ แล้ว CSR นอกจากจะคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังหมายความว่า

รวมถึงการคุ้มครองแรงงาน การยึดหลักสิทธิมนุษยชน การดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล จริยธรรม โปร่งใส และต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกด้วย สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอจึงได้จัดทำมาตรฐาน ISO26000 ขึ้น ประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อกลางปี พ.ศ. 2553 นี้ มาตรฐาน ISO 26000 ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดยคำนึงถึงการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและสามารถใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท หากองค์กรใดได้นำไปประยุกต์ใช้จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร ช่วยลดปัญหาและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้มีการจัดการด้านพลังงานและการใช้ทรัพยากรที่ดี ช่วยเสริมสร้างชุมชน และสังคมให้เข้มแข็ง นอกจากนี้นักวิเคราะห์การเงินและนักลงทุนยังให้ความสนใจในการลงทุน มากกว่าองค์กรที่ไม่ได้ปฏิบัติตามหลักการมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม

มาตรฐาน 7 หลักการของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย

1.หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) องค์กรต้องรับผิดชอบต่อผลจากการตัดสินใจ และกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และยอมรับการถูกตรวจสอบ และตอบสนอง การตรวจสอบ

2.หลักความโปร่งใส (Transparency) องค์กรต้องโปร่งใสในการดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เปิดเผยนโยบาย การตัดสินใจ และการดำเนินกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมอย่างถูกต้อง ผู้ได้รับผลกระทบสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นได้

3.หลักการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐาน จริยธรรมของความซื่อสัตย์ เสมอภาค หลักคุณธรรม โดยคำนึงถึงคน สัตว์ สิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.หลักการยอมรับถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholders Interests) องค์กรต้องเคารพและตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพิจารณามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่อาจถูกกระทบจากองค์กร

5.หลักการเคารพหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) องค์กรต้องดำเนินธุรกิจ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง แจ้งข้อมูลตามภาระหน้าที่ตามกฎหมาย และ ทบทวนความสอดคล้องตามกฎหมายเป็นระยะ

6.หลักการเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior) องค์กร ต้องไม่ร่วมกับองค์กรอื่นในการดำเนินกิจกรรมที่ขัดต่อแนวปฏิบัติสากล กรณีที่ไม่มี กฎหมายคุ้มครองทางสังคม/สิ่งแวดล้อมในประเทศที่องค์กรตั้งอยู่ ให้ยึดหลักปฏิบัติสากล

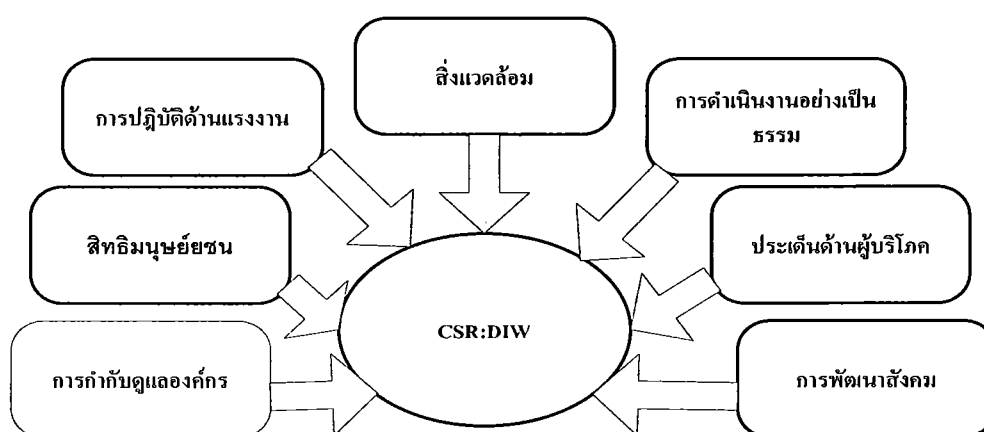
1. ภายหลังจากการพิจารณาถึงคุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคม และความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนแล้ว องค์กรควรจะมีการทบทวนถึงหลักการพื้นฐาน ของความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งในทางปฏิบัติ รวมถึงกำหนดหลักการพื้นฐานการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการที่ระบุไว้ในแต่ละหัวข้อ

2. ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ถึงหัวข้อหลักและประเด็นต่าง ๆ ทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็น องค์กรควรจะมีการพิจารณาถึงแนวปฏิบัติพื้นฐาน ได้แก่ การยอมรับและเห็นคุณค่าของความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้ขอบเขตอิทธิพลและผลกระทบขององค์กร รวมถึงการระบุและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร

3. ขั้นตอนถัดไปจะเป็นการระบุถึงหัวข้อหลัก รวมถึงประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงองค์กรควรจะมีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม เข้ากับการตัดสินใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร โดยแนวปฏิบัติ ประกอบด้วย การกำหนดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของนโยบาย วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์และการปฏิบัติการ (กิตติพงษ์ จิรวาสวงศ์, 2554)

องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม ใน ISO 26000 ได้กำหนด องค์ประกอบหลักของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ 7 ประการ ดังนี้

แผนภาพที่ 2.4 องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคม



ที่มา: กรมโรงงานอุตสาหกรรม (2552).CSR-DIW: การขับเคลื่อนความรับผิดชอบต่อสังคมของอุตสาหกรรมไทย

1. มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Organization governance) กล่าวคือ องค์กรควรกำหนดหน้าที่ให้คณะกรรมการฝ่ายจัดการ ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสอดส่องดูแลผลงานและการปฏิบัติงานขององค์กรได้ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ และสามารถชี้แจงให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานได้

2. คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน (Human rights) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยสิทธิดังกล่าวควรครอบคลุมถึงสิทธิความเป็นพลเมือง สิทธิทางการเมือง สิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และสิทธิตามกฎหมายระหว่างประเทศด้วย

3. ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices) องค์กรต้องตระหนักว่าแรงงานไม่ใช่สินค้า ดังนั้นแรงงานจึงไม่ควรถูกปฏิบัติเสมือนเป็นปัจจัยการผลิต

4. การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment) องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักการป้องกันปัญหามลพิษการบริโภคอย่างยั่งยืน (Sustainable consumption) และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในการดำเนินการผลิตและบริการ

5. การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม (Fair operating practices) องค์กรต่างๆ ควรแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการลดต้นทุนสินค้าและบริการ นวัตกรรมพัฒนาสินค้าหรือกระบวนการใหม่ๆ รวมถึงจะช่วยขยายการเติบโตทางเศรษฐกิจและมาตรฐานการครองชีพในระยะยาว

6. ใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer issues) องค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลในการใช้สินค้าและบริการอย่างเหมาะสม ทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งานและสุขภาพของผู้บริโภค นอกจากนี้เมื่อพบว่าสินค้าไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด องค์กรก็ต้องมีกลไกในการเรียกคืนสินค้า พร้อมทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

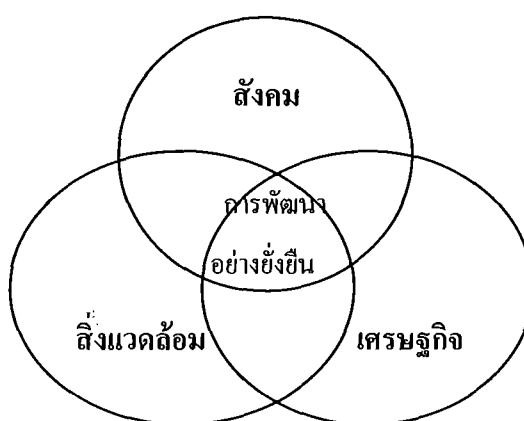
7. การแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน (Contribution to the community and society) ให้ทุกฝ่ายหันมาช่วยกันคิดหาหนทางใหม่ๆ ที่จะสร้างสังคมแห่งการให้เพิ่มมากขึ้น จากความร่วมมือของทุกฝ่ายจะทำให้สิ่งแวดล้อม สังคม และคุณภาพชีวิตของทุกคนดีขึ้น (โกศล ดิสิตรธรรม, 2554)

ความรับผิดชอบต่อสังคมกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) เป็นแนวความคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและยาวนานว่าการพัฒนาอย่างยั่งยืนจะเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมทุกระดับในปัจจุบันและอนาคต โดยไม่ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถของคนในรุ่นใหม่ การตอบสนองต่อความต้องการในช่วงเวลานั้น ทั้งนี้ การพัฒนาอย่างยั่งยืนจะประกอบด้วย

องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1 ซึ่งในแต่ละด้านก็จะเชื่อมโยงและมีผลกระทบซึ่งกันและกันด้วย

แผนภาพที่ 2.5 Triple Bottom Lines



ที่มา : John Elkington (1997). Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business.

แนวความคิดทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้ ยังได้รับการเน้นย้ำอย่างต่อเนื่อง ในวงสัมมนาหรือการประชุมระหว่างประเทศอีกเป็นจำนวนมาก เช่น ในการประชุมว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาขององค์การสหประชาชาติ ในปี 1992 และการประชุมระดับโลกเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี 2002 การพัฒนาอย่างยั่งยืน จะมุ่งเน้นที่ความยั่งยืนของสังคมโดยรวม เป็นความยั่งยืนที่ไม่ใช่ความอยู่รอดของบุคคลหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น

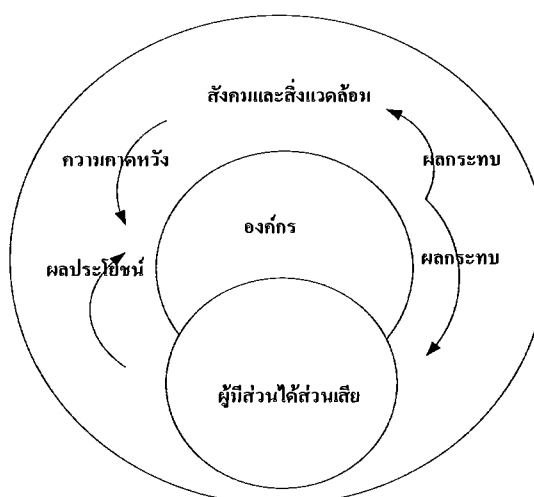
ส่วนความรับผิดชอบต่อสังคม จะเป็นสิ่งที่องค์กร มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะใกล้เคียงกันกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน เนื่องจากองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จะแสดงถึงความคาดหวังของสังคมที่องค์กรจะต้องนำมาพิจารณาในกำหนดวัตถุประสงค์โดยรวมของความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยแนวปฏิบัติพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม (Elkington, 1997) ในส่วนของแนวปฏิบัติพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน ISO26000 นี้จะประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. การยอมรับในความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม

2. การระบุและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การยอมรับในความสำเร็จและความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย การระบุถึงประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร รวมถึงการพิจารณาประเด็นต่างๆ เหล่านั้นกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังครอบคลุมไปถึงการเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยองค์กรจะต้องเคารพและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจขององค์กรด้วย

แผนภาพที่ 2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสังคม องค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสังคม



ที่มา: สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2553)

จากภาพประกอบที่ 7 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ 3 รูปแบบ ได้แก่ ระหว่างองค์กรกับสังคม องค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสังคม โดย องค์กรจะต้องทำความเข้าใจถึงผลกระทบของการตัดสินใจและกิจกรรมขององค์กรที่มีต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงเข้าใจในความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์กรจากผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่ง จะเกิดขึ้นโดยการพิจารณาจากหัวข้อหลัก (Core Subjects) และประเด็นสำคัญต่าง ๆ (Issues) ของ ความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยองค์กรจะต้องตระหนักถึงความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ที่ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสังคม โดยองค์กรจะต้องทำความเข้าใจถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผล กระทบจากองค์กร กับความคาดหวังของสังคมที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น ถึงแม้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมก็ตาม แต่ผลประโยชน์ที่ต้องการก็อาจจะไม่สอดคล้องกันกับความคาดหวังของสังคมก็ได้

ดังนั้น ในการยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรจะต้องมีความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ทั้ง 3 รูปแบบเป็นอย่างดี ซึ่งทั้ง 3 กลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม ต่างก็มีความต้องการและมุมมองทั้งที่เหมือนและแตกต่างกันไป

นอกจากนั้น ความมีประสิทธิผลของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ เมื่อองค์กรได้มีการศึกษาและทำความเข้าใจถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 7 หัวข้อหลัก (Core Subjects) ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี สิทธิมนุษยชน ข้อปฏิบัติทางด้านแรงงาน การดูแลสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ความใส่ใจต่อผู้บริโภค และการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน โดยหัวข้อหลักต่าง ๆ เหล่านี้ จะครอบคลุมถึงผลกระทบหลัก ๆ ที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรในแต่ละหัวข้อหลัก จะมีการระบุถึงสิ่งที่องค์กรควรจะดำเนินการและคาดหวังถึงแนวทางที่องค์กรควรมี ดังนั้นองค์กรควรมีการทบทวนหัวข้อหลักทั้งหมด เพื่อระบุถึงประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะดำเนินการโดยการประเมินความสำคัญของผลกระทบขององค์กรที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลกระทบที่มีต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้การยอมรับในความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ที่จะต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของการตัดสินใจและกิจกรรม โดยเฉพาะในขั้นตอนของการวางแผนของกิจกรรมใหม่ๆ ส่วนกิจกรรมที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ก็ควรจะได้รับการทบทวนตามความจำเป็นด้วยขอบเขตอิทธิพลและผลกระทบหรือ Sphere of Influence หมายถึง ขอบเขตของความสัมพันธ์ทางการเมือง ข้อสัญญา เศรษฐกิจและอื่น ๆ ที่องค์กรมีขีดความสามารถในการสร้างผลกระทบต่อการตัดสินใจ หรือกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรอื่น (โกศล ดิลลธรรม, 2554)

ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและกิจกรรม ผ่านการควบคุมทั้งอย่างเป็นทางการและโดยพฤตินัย ซึ่งการควบคุมโดยพฤตินัยจะหมายถึง สถานการณ์ที่องค์กรหนึ่ง ๆ มีขีดความสามารถในการชี้นำการตัดสินใจและกิจกรรมขององค์กรอื่น ๆ ถึงแม้ว่าจะไม่มีอำนาจทางกฎหมายหรืออำนาจอย่างเป็นทางการก็ตาม โดยขอบเขต

อิทธิพลและผลกระทบจะประกอบด้วยความสัมพันธ์ทั้งภายในองค์กร และที่เหนือกว่าห่วงโซ่มูลค่าขององค์กร อย่างไรก็ตาม ไม่จำเป็นที่ทั้งหมดของห่วงโซ่มูลค่าขององค์กร จะต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตอิทธิพล และผลกระทบเสมอไป นอกจากนั้น อาจรวมไปถึงกลุ่มที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงองค์กรข้างเคียง หรือคู่แข่งด้วย เมื่อทำการประเมินถึงขอบเขตอิทธิพลและผลกระทบ รวมถึงพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบได้แล้ว องค์กรควรจะมีการดำเนินการตรวจสอบสถานะปัจจุบัน เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดผลกระทบในทางลบจากความสัมพันธ์ดังกล่าว ทั้งนี้ องค์กรยังต้องรับผิดชอบในการแจ้งเตือนถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และกิจกรรมขององค์กรให้กับองค์กรอื่น ๆ ได้รับทราบ และดำเนินการในการหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาผลกระทบในทางลบที่เชื่อมโยงกับความสัมพันธ์กับองค์กรดังกล่าวด้วยการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ตามมาตรฐาน ISO 26000 จะหมายถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการตัดสินใจหรือกิจกรรมขององค์กร ด้วยผลประโยชน์ดังกล่าว จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ขึ้น ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้นการทำความเข้าใจถึงลักษณะของผลกระทบที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะสามารถช่วยองค์กรในการระบุถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่สุดได้ องค์กรอาจจะมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมากที่มีความหลากหลาย และบางครั้งมีความต้องการที่ขัดแย้งกันด้วย ตัวอย่างเช่น ผลประโยชน์ของคนในชุมชนสามารถเป็นผลกระทบในทางบวกจากองค์กร เช่น เกิดการจ้างงาน รวมถึงผลกระทบในทางลบจากองค์กรเดียวกัน เช่น การปล่อยมลพิษออกสู่ชุมชน ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายอาจจะเป็นส่วนที่สำคัญอย่างมากสำหรับองค์กร เช่น สมาชิก พนักงานหรือเจ้าของขององค์กร ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้จะมีการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน เพื่อจุดประสงค์และความสำเร็จขององค์กร แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้จะเหมือนกันทั้งหมด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนอาจจะมีการรวมกลุ่ม โดยมีจุดประสงค์ในการนำเสนอผลประโยชน์ของตนเองให้กับองค์กรได้รับทราบ แต่ก็ยังมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกมากที่ไม่ได้มีการรวมกลุ่ม เพื่อแจ้งให้องค์กรได้รับทราบถึงผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง ทำให้อาจถูกมองข้ามหรือละเลยได้ เช่น กลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ หรือคนในรุ่นถัดไป (การปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย, 2552)

นอกจากนั้น กลุ่มที่ให้การสนับสนุนต่อประเด็นทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อม ก็อาจจะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรได้ ถ้าการตัดสินใจและกิจกรรมขององค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องและมีผลกระทบที่สำคัญกับประเด็นเหล่านั้น การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นการสานเสวนาที่เกิดขึ้น ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะช่วยองค์กรในการกำหนดความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะสามารถเกิดขึ้นได้ในหลากหลายรูปแบบ

ทั้งที่เริ่มต้นโดยองค์กรเอง หรือเกิดขึ้นจากการตอบสนองขององค์กรจากการเริ่มต้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม การสัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชาสัมพันธ์ การประชุมโต๊ะกลม คณะกรรมการที่ปรึกษา การให้ข้อมูลและคำปรึกษาอย่างเป็นระบบและเป็นประจำ การร่วมเจรจาต่อรอง และการแสดงความคิดเห็นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรจะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยให้ประโยชน์ในหลายประเด็นกับองค์กร เช่น

1. การสร้างความเข้าใจให้กับองค์กรถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการตัดสินใจและกิจกรรมขององค์กร
2. การหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดในการทำให้เกิดประโยชน์จากการตัดสินใจและกิจกรรมขององค์กร รวมถึงการเรียนรู้จากผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้น
3. การสร้างให้เกิดการรับรู้ ถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อความน่าเชื่อถือขององค์กร
4. การทบทวนสมรรถนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
5. การแก้ไขข้อขัดแย้งจากผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความคาดหวังของสังคม
6. การเชื่อมโยงระหว่างผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อองค์กรต่อสังคมในภาพใหญ่ การสร้างให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้กับองค์กร
7. การปฏิบัติตามข้อกำหนด
8. การระบุถึงผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยกันเอง
9. การได้รับประโยชน์จากมุมมองที่หลากหลาย
10. ความโปร่งใสในการตัดสินใจและกิจกรรมขององค์กร
11. ความร่วมมือในการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (โสภณ พรโชคชัย, 2551)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยง ISO 3100 (Risk Management ISO 3100) คือ กระบวนการที่ปฏิบัติเพื่อใช้ในการคาดการณ์และลดผลเสียของความไม่แน่นอนหรือโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรโดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนในองค์กร ในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน กระบวนการบริหารความเสี่ยง ได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ในขณะที่การควบคุมภายในนั้นเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงาน โดยคณะกรรมการและบุคลากรขององค์กรที่จัดให้มีขึ้นเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การ

ควบคุมภายในนั้นส่วนใหญ่จะออกมาในรูปของนโยบาย แนวทาง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือหรือขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น จึงทำให้การควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยง รู้ทันความเสี่ยง

การจัดการความเสี่ยง แบ่งโดยสรุปได้เป็น 4 แนวทางดังนี้

1. การยอมรับ (Take Accept) คือ การที่ความเสี่ยงนั้นสามารถยอมรับได้ภายใต้การควบคุมที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งไม่ต้องดำเนินการใดๆ เช่น กรณีที่มีความเสี่ยงในระดับไม่รุนแรงและไม่คุ้มค่าที่จะดำเนินการใดๆ ให้ขออนุมัติหลักการรับความเสี่ยงไว้และไม่ดำเนินการใดๆ
2. การควบคุม/การลด (Reduction) คือ การปรับปรุงหรือออกแบบวิธีการดำเนินงาน เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง หรือลดผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้
3. การยกเลิก (Terminate) หรือหลีกเลี่ยง (Avoid) คือ ความเสี่ยงนั้นไม่สามารถยอมรับได้
4. การโอนย้าย (Transfer) หรือแบ่ง (Share) คือ การโอนย้ายหรือแบ่งความเสี่ยงไปให้ผู้อื่นช่วยรับผิดชอบ เช่น การจ้างบุคคลภายนอกมาดำเนินการแทน (ปราชญา กล้าผจญ, 2551)

องค์ประกอบหลักของการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO ประกอบด้วย 8 ส่วนหลักคือ

1. ปัจจัยภายในองค์กร (Internal Environment) ปัจจัยภายในองค์กรถือเป็นรากฐานที่สำคัญขององค์ประกอบต่างๆ เพราะจะเป็นเรื่องของค่านิยม แนวทางการบริหารงานของผู้นำ รวมไปถึงบรรยากาศที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรควบคุมและดำเนินกิจกรรมให้บรรลุผลตามหน้าที่และความรับผิดชอบ หรืออาจกล่าวโดยรวมคือ หากองค์กรใดมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง จะสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายได้ดีกว่าองค์กรที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง
2. การตั้งวัตถุประสงค์ (Objective Setting) องค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงในแต่ละระดับ เช่น ระดับองค์กร และระดับกิจกรรม
3. การระบุเหตุการณ์หรือปัญหาที่จะเกิดขึ้น (Event Identification) คือการระบุเหตุการณ์ ความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ตารางที่ 2.4 ปัจจัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ปัจจัยเสี่ยงภายในองค์กร	ปัจจัยเสี่ยงจากภายนอกองค์กร
1. วัฒนธรรมองค์กร	1. ภัยธรรมชาติ
2. นโยบาย	2. สิ่งแวดล้อม
3. กระบวนการ	3. คู่แข่ง
4. บุคลากร	4. เศรษฐกิจ
5. เครื่องมือ อุปกรณ์	5. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี
6. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	6. การเมือง กฎหมาย
	7. พฤติกรรมผู้บริโภค/ลูกค้า

ที่มา: องค์การสวนพฤกษศาสตร์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2553)

4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) จะช่วยให้แต่ละองค์กรพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ฝ่ายบริหารจะประเมินเหตุการณ์ จาก 2 มุมมอง ซึ่งได้แก่โอกาสที่จะเกิดและผลกระทบ ซึ่งโดยปกติแล้วจะใช้ทั้งวิธีเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณร่วมกัน

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) เป็นการระบุว่า ทางเลือกใดบ้างที่สามารถใช้ในการจัดการกับความเสี่ยง คัดเลือกทางเลือกที่เหมาะสมและนำไปปฏิบัติ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงต้องคู่มากับการลดระดับผลกระทบความเสี่ยง ทางเลือกหรือกลยุทธ์ในการจัดการความเสี่ยงแบ่งได้ 4 แนวทางคือ การยอมรับ การควบคุม การยกเลิกหรือหลีกเลี่ยง และการโอนหรือการแบ่งความเสี่ยง

6. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) หมายถึงขั้นตอนหรือนโยบายที่ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการตอบสนองความเสี่ยงที่ได้เลือกไว้แล้ว จะยังอยู่ระดับที่สามารถยอมรับได้

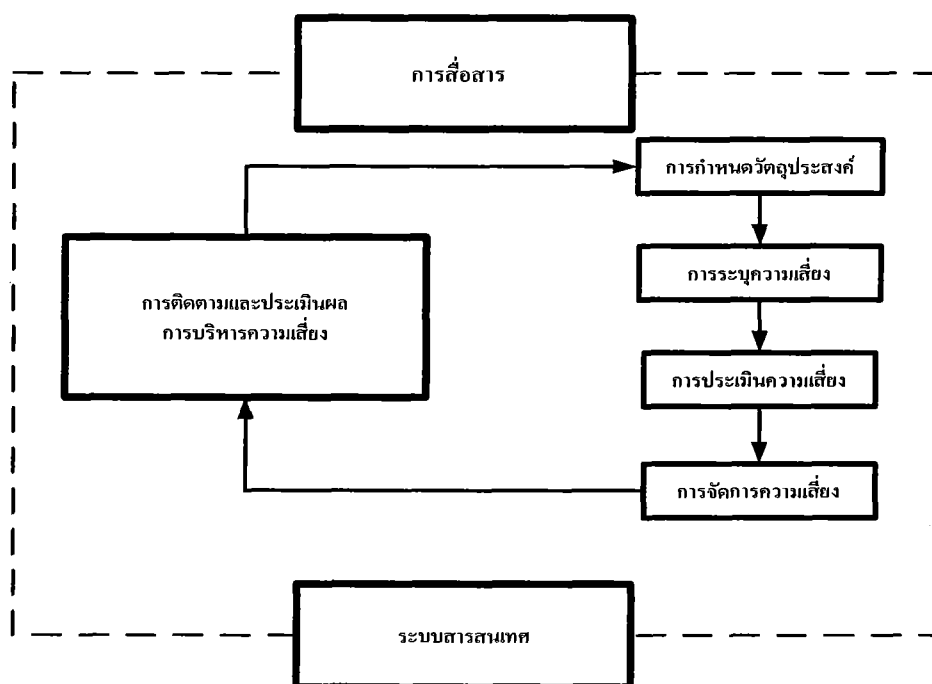
7. การสื่อสารและการส่งข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยง (Information and Communication) ลำดับขั้นตอนนี้ถือว่ามีความสำคัญ เพราะจะมีส่วนช่วยทำให้บุคลากรในองค์กรได้ทราบถึงทิศทางการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนการเสริมสร้างวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอีกทางหนึ่ง

8. การติดตามการดำเนินงาน (Monitoring) การมีระบบติดตามการบริหารความเสี่ยงขององค์กรซึ่งเป็นกระบวนการประเมินการมีอยู่และคุณภาพขององค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงองค์กรทั้ง 8 ข้อข้างต้น (ปราชญา กล้าผจญ, 2551)

ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงมีด้วยกัน 5 ข้อ ได้แก่

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Establishment)
2. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)
3. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
4. การสร้างแผนจัดการ (Risk Management Planning)
5. การติดตามสอบทาน (Monitoring & Review)

ภาพประกอบที่ 2.7 กระบวนการบริหารความเสี่ยง



ที่มา: องค์การสวนพฤกษศาสตร์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2553)

ประโยชน์จากการบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

1. เป็นการสร้างฐานข้อมูลความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์กร การบริหารความเสี่ยงจะเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงเป็นการดำเนินการซึ่งตั้งอยู่บนสมมุติฐานในการตอบสนองต่อเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร
2. ช่วยสะท้อนให้เห็นภาพรวมของความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สำคัญได้ทั้งหมด การบริหารความเสี่ยงจะทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความเข้าใจถึงเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร และตระหนักถึงความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบในเชิงลบต่อองค์กรได้อย่างครบถ้วน ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่มีเหตุทั้งจากปัจจัยภายในองค์กร และจากปัจจัยภายนอกองค์กร
3. เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและทันเวลา รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ เช่น การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การติดตามควบคุมและวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร
4. การบริหารความเสี่ยงทำให้รูปแบบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานขององค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตัดสินใจโดยที่ผู้บริหารมีความเข้าใจในกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ขององค์กร และระดับความเสี่ยงอย่างชัดเจน
5. ช่วยให้การพัฒนาการบริหารและจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรม ตลอดจนการเลือกใช้มาตรการในการบริหารความเสี่ยง (นิตยา ศรีเกิด, 2554)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม

การมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Participation) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชนบท ทั้งนี้ ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 ที่มุ่งเน้นคนเป็นสำคัญ มากกว่าการเติบโตทางเศรษฐกิจ ได้พยายามเปลี่ยนแปลงแนวทางการพัฒนาจากระดับบนลงล่าง (Top down) มาเป็นจากระดับล่างขึ้นบน (Bottom up) โดยมีเงื่อนไขสำคัญในการมีส่วนร่วม

3 ประการ คือ

1. อิสรภาพ คือ ผู้เข้าไปมีส่วนร่วมจะต้องเข้าร่วมโดยสมัครใจ
2. เสมอภาค คือ บุคคลที่เข้าร่วมต้องมีสิทธิเท่าเทียมกับผู้เข้าร่วมคนอื่นๆ

3. ความสามารถ คือ ผู้เข้าร่วมต้องสามารถเข้าร่วมในกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ ได้ โดยในกระบวนการมีส่วนร่วมจะต้องมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ชัดเจน
2. ต้องระบุลักษณะกิจกรรมชัดเจน
3. ต้องระบุกลุ่มเป้าหมายบุคคลที่เข้าร่วมอย่างชัดเจน

ทั้งนี้ในการมีส่วนร่วมมี 4 ระดับ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2553)

โดยผลของการมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดผลดีต่อการพัฒนา คือ จะสามารถสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการเปลี่ยนแปลงจากการใช้อำนาจของบางคนมาเป็นการใช้อำนาจร่วมกันในการตัดสินใจ หรือดำเนินการ หรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อแสวงหาทางออก หรือขับเคลื่อนเรื่องที่ดำเนินการเหล่านั้นด้วยกันในลักษณะของภาคี และเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วม

(สุธี วรประดิษฐ, 2554)

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาคราชการนั้น International Association for Public Participation ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร ถือเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาคราชการจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่างๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่างๆ การจัดนิทรรศการ จัดหมายข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การรับฟังความคิดเห็น เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่างๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของภาครัฐ

เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย เป็นต้น

4. ความร่วมมือ เป็นการให้กลุ่มประชาชน ผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วม โดยเป็นส่วนร่วมกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ เป็นต้น

5. ภาคราชการ การส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขและเป็นกุญแจดอกสำคัญของความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และเอื้อต่อประโยชน์สุขของประชาชน เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ระบบราชการมีพลังในการพัฒนาประเทศอย่างสร้างสรรค์ อันเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาระบบราชการยุคใหม่ที่เป็นราชการระบบเปิด การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาคราชการที่มาจากทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชนท้องถิ่น จะช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชนได้รับทราบความต้องการและปัญหาที่แท้จริง ลดความขัดแย้งและต่อต้าน ทั้งยังเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ การทำงานร่วมกัน หันหน้ามาปรึกษาหารือกัน และร่วมกันแก้ไขปัญหาย่อยๆ ร่วมกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เสริมสร้างให้ประชาชนร่วมคิดร่วมตัดสินใจในประเด็นสาธารณะ ซึ่งเป็นบทบาทที่หน่วยงานภาคราชการจะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้น (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2549)

อย่างไรก็ตาม การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนและเครือข่ายภาคประชาสังคมทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นหุ้นส่วน(Stakeholder) จะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการต่างๆ จะสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนมากน้อยเพียงใด รวมทั้งต้องอาศัยกระบวนการความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในสังคมที่เป็นพันธมิตรของภาคราชการ ซึ่งถึงเวลาแล้วที่ภาคราชการจะต้องร่วมมือกันเปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อทำให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดการแบ่งสรรทรัพยากรอย่างยุติธรรม และลดความขัดแย้งในสังคม และที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างกลไกของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable tourism) นั้นเป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่มีหลักการสอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable development) ซึ่งเป็นกระแสดวงคิดหลักของโลกในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา และได้รับความสนับสนุนจากคณะกรรมการว่าด้วยการ

พัฒนาอย่างยั่งยืน (Commission on Sustainable Development) ขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งหลักการโดยทั่วไปของการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือ จะต้องมีการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรอย่างพอคิ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในระยะเวลายาวนาน และมีการกระจายผลประโยชน์ให้แก่คนส่วนใหญ่ รวมทั้งมีการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อนำหลักการนี้มาปรับใช้กับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จึงมีจุดเน้นที่สำคัญดังนี้ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, 2538)

1. จะต้องดูแลทรัพยากรการท่องเที่ยว ให้สามารถใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในระยะเวลายาวนานจนถึงชั่วลูกชั่วหลาน มิใช่เพียงเพื่อคนรุ่นปัจจุบันเท่านั้น

2. ลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง และลดปริมาณของเสียที่จะเป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม

3. มีการกระจายรายได้และผลประโยชน์ให้แก่คนในท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่ เปิดโอกาสให้ชุมชนในท้องถิ่นได้เข้าร่วมในการจัดการ และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

4. มีการประชุมปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว และชุมชนในท้องถิ่น เพื่อการวางแผนงานการจัดสรรงบประมาณ และการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม

5. มีการสร้างเครือข่ายเพื่อเผยแพร่แนวคิด การศึกษาวิจัย และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนออกไปในหมู่ประชาชน ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง

จากกรณีการศึกษา “การพัฒนาอย่างยั่งยืน” เกาะบาห์ลี อินโดนีเซีย ที่ประสบความสำเร็จในการรักษาวิถีการเกษตรแบบดั้งเดิมบนเกาะบาห์ลี โดยเฉพาะระบบบริหารจัดการน้ำร่วมกันตามประเพณีดั้งเดิมของบาห์ลีที่เรียกว่า ชูบัค ซึ่งเป็นระบบที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ทำให้เกาะบาห์ลีสามารถรักษาความสวยงามของสิ่งแวดล้อม ซึ่งกลายเป็นหนึ่งในแม่เหล็กสำคัญ ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนเกาะบาห์ลีได้นอกเหนือจากความมหัศจรรย์ของโลกได้นำ ทำให้ผู้เชี่ยวชาญมองเห็นว่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้จริงก็ต่อเมื่อการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนา ในทางที่สอดคล้องกับ “ศักยภาพด้านทรัพยากร” ของพื้นที่เท่านั้น (สฤณี อาชวานันทกุล, 2552)

สำหรับประเทศไทย เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก ทั้งยังสามารถสร้างงาน และกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะมุ่งส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สร้างงานให้แก่ประชาชน รวมทั้งเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศด้วย โดยรัฐบาลมุ่งให้มีการ

1. เพิ่มตลาด ทั้งตลาดใหม่และตลาดเฉพาะกลุ่ม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่คุณภาพ และกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น

2. ส่งเสริมการพัฒนาตลาดท่องเที่ยว หลายฝ่ายเห็นถึงความสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ก็ได้สนับสนุนแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนดังกล่าว จึงได้ดำเนินการเพื่อให้มีการวิจัยเพื่อให้เกิดองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืนต่อไป (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2553)

เมื่อนำหลักการนี้มาปรับใช้กับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จึงมีจุดเน้นที่สำคัญคือ

1. จะต้องดูแลทรัพยากรการท่องเที่ยว ให้สามารถใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในระยะเวลายาวนานจนถึงชั่วลูกชั่วหลาน มิใช่เพียงเพื่อคนรุ่นปัจจุบันเท่านั้น

2. ลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองและลดปริมาณของเสียที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม

3. มีการกระจายรายได้และผลประโยชน์ให้แก่คนในท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่ เปิดโอกาสให้ชุมชนในท้องถิ่นได้เข้าร่วมในการจัดการ และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

4. มีการประชุมปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการกิจการท่องเที่ยว และชุมชนในท้องถิ่น เพื่อการวางแผนงาน การจัดสรรงบประมาณ และการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม

5. มีการสร้างเครือข่ายเพื่อเผยแพร่แนวคิด การศึกษาวิจัย และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ออกไปในหมู่ประชาชน ทั้งภายใน ประเทศและระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2553) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไว้ในหลักสูตรมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย ซึ่งดำเนินการพัฒนาและตรวจสอบมาตรฐานการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการโฮมสเตย์ว่า การพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะพิจารณาได้จากองค์ประกอบหลัก 4 ประการ คือ

1. การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในขอบเขตความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว

2. การตระหนักในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน

3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่มีต่อการท่องเที่ยว

4. การประสานความต้องการทางเศรษฐกิจ การคงอยู่ของสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ดังนั้น การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การบริหารจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น เพื่อการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง โดยความตระหนักรู้ และดูแลไม่ให้เกิดการท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ทั้งธรรมชาติ ชุมชน

ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนจะต้องมีการประชุมปรึกษาหารืออย่างต่อเนื่อง เพื่อการจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม และร่วมกันสร้างเครือข่ายตระหนักรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสู่ประชาชนอย่างกว้างขวาง

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์

เศรษฐกิจสร้างสรรค์ คือ แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ (Knowledge) การศึกษา (Education) การสร้างสรรค์งาน (Creativity) และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual property) ที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม การสั่งสมความรู้ของสังคมและเทคโนโลยี/นวัตกรรมสมัยใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553)

ประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ที่ควรให้ความสำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคต ประกอบด้วย

1. พัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้ เพื่อนำไปเพิ่มคุณค่าให้กับทุนวัฒนธรรมและภูมิปัญญาที่มีอยู่ ดังนั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้ การวิจัยและพัฒนา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบด้วย

2. กำหนดนโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของประเทศและบูรณาการ การดำเนินงานของหน่วยงาน เนื่องจากการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์มีกรอบการดำเนินงานที่ค่อนข้างกว้างและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจำนวนมาก

3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมภายในประเทศ เพื่อให้เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารและคมนาคม การส่งเสริมการลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนา การจัดหาแหล่งเงินทุน การพัฒนาการศึกษาอย่างเป็นระบบและครบวงจรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด การพัฒนาการตลาดสมัยใหม่ให้ทันต่อคู่แข่งและการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยให้ความสำคัญในประเด็น ต่อไปนี้

3.1 พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่กระตุ้นให้ภาคเอกชนลงทุนผลิตสินค้าสร้างสรรค์ โดยเพิ่มมาตรการกระตุ้นเพื่อดึงดูดบริษัทข้ามชาติให้ร่วมลงทุนกับภาคเอกชนและชุมชนไทยในการพัฒนาสินค้าสร้างสรรค์ด้วยนวัตกรรมและองค์ความรู้สมัยใหม่

3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูล สื่อสาร และคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับภาคการผลิตสร้างสรรค์ ตลอดจนส่งเสริมแหล่งเรียนรู้สาธารณะและพัฒนาพื้นที่สาธารณะรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างเวทีนักคิดและสร้างสรรค์ต่างๆ ตลอดจนการส่งเสริมการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนและวัฒนธรรมท้องถิ่น

4. ให้คุณค่าต่อทรัพย์สินทางปัญญาจากความคิดสร้างสรรค์ โดยมีกฎหมายและกฎระเบียบ ที่ช่วยในการคุ้มครองและกระบวนการบังคับใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจสร้างสรรค์ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายและกระบวนการที่มีอยู่

5. ขับเคลื่อนและสร้างโอกาสให้กับผู้ประกอบการ การพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยให้มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative entrepreneurs)

6. ศึกษาวิจัยและพัฒนาเชิงลึกในสาขาเศรษฐกิจสร้างสรรค์และทุนวัฒนธรรม โดยทำการศึกษาใน 5 ประเภท ได้แก่

6.1 มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา และความหลากหลายทางชีวภาพ

6.2 เอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม

6.3 งานช่างฝีมือและหัตถกรรม

6.4 อุตสาหกรรมสื่อ บ้านเพิง และซอฟต์แวร์

6.5 การออกแบบและพัฒนาสินค้าสร้างสรรค์

7. การติดตามประเมินผล การขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของไทยโดยให้มิกลไกในการดำเนินการติดตามและประเมินผลการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ซึ่งจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการติดตาม คำนึงชีวิตศักยภาพเศรษฐกิจสร้างสรรค์ในรายสาขา

8. ปรับโครงสร้างการผลิตและบริการของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยผนวกความคิดสร้างสรรค์

9. พัฒนาสถาบันและบูรณาการบทบาทของสถาบันที่เกี่ยวข้อง ให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เพื่อให้สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (อาคม เดิมพิทยาไพสิฐ, 2552)

ปัจจุบันคำที่ใช้กันมากและอาจสร้างความสงสัยให้ผู้คนได้ไม่น้อยก็คือคำว่า Creative Economy หรือเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ที่เป็นแนวความคิดใหม่ในกระแสโลกเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยในปี 2002 John Hawkins ได้มีผลงานหนังสือเรื่อง The creative economy: how people make money from ideas ขึ้น (Hawkins, 2002) และต่อมา Richard Florida ได้มีหนังสือเรื่อง The Flight of the Creative Class (Florida, 2005) และ Cities and the creative Class (Florida, Cities and the creative class, 2005) โดยได้เสนอให้เห็นถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดชนชั้นใหม่ขึ้น หรือที่เรียกว่า “ชนชั้นสร้างสรรค์ หรือ Creative Class” โดยในปัจจุบันมีชาวอเมริกันมากกว่า 40 ล้านคน หรือ กว่าร้อยละ 25 ของตำแหน่งจ้างงานทั้งหมดอยู่ในชนชั้นสร้างสรรค์นี้ และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นโดยแนวความคิดดังกล่าวได้กลายเป็นกระแสที่โลกยอมรับว่าจะเป็นหนทางของระบบเศรษฐกิจที่จะเข้ามาแทนที่ระบบเศรษฐกิจแบบเดิม (Thailand Creative and Design Center, 2553)

ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ Thailand Creative & Design Center (TCDC) กล่าวถึงเหตุผลในการผลักดันเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ว่า ด้วยวิถีชีวิตของมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารที่พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลให้ผู้บริโภคมีช่องทางในการมองหาสิ่งใหม่ที่ก้าวล้ำไปจากการใช้งานปกติทั้งในด้านของความสวยงามและการตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านมากขึ้น นี่จึงเป็นเหตุสำคัญในการผลักดันแนวคิดเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ หรือแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ขึ้นเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจไทย ให้สามารถแข่งขันในระดับสากลต่อไปได้ ซึ่งปัจจุบันนโยบายดังกล่าวได้ก้าวเข้ามามีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของรัฐบาลในหลายประเทศ

ปัจจุบันเนื่องจากคำว่า “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” ยังเป็นเรื่องใหม่ ยังไม่มีการกำหนดคานิยามของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่เป็นหนึ่งเดียวขึ้นอยู่กับการนำไปปรับใช้ให้เข้ากับระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศและองค์กรที่เกี่ยวข้องต่างๆ อย่างไรก็ตาม John Hawkins ได้ให้ความหมายอย่างง่ายของ “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” ว่าเป็น การสร้างมูลค่าที่เกิดจากความคิดของมนุษย์ สำหรับสาขาการผลิตที่พัฒนาไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ จะเรียกว่าอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industries) ซึ่งหมายถึง กลุ่มกิจกรรมการผลิตที่ต้องพึ่งพาความคิดสร้างสรรค์เป็นวัตถุดิบสำคัญ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ Thailand Creative & Design Center (TCDC) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และผลักดันอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ ให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย Thailand Creative & Design Center (2553) ได้ให้ความหมาย “เศรษฐกิจสร้างสรรค์” ว่าเป็นระบบที่มีองค์ประกอบร่วมของแนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์งาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา ที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม การส่งสมความรู้ของสังคม และเทคโนโลยี/นวัตกรรมสมัยใหม่ (Thailand Creative & Design Center, 2553)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2553) ได้จัดประเภทขอบเขตเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของประเทศไทย โดยยึดรูปแบบของ UNCTAD และได้ปรับรูปแบบของ UNESCO โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มหลัก และ 15 สาขาย่อย โดย 4 กลุ่มหลักประกอบด้วย (อาคม เติมพิทยาไพสิฐ, 2552)

1. มรดกวัฒนธรรมและธรรมชาติ
2. ศิลปะ
3. สื่อสมัยใหม่
4. งานสร้างสรรค์และออกแบบ โดยการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นสินค้าและบริการ ทางด้านมรดกวัฒนธรรมและธรรมชาติ

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจนั้นได้มีการให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย อาทิ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ยังได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในวิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

โดยมีนักวิชาการที่ได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี อาทิเช่น ทฤษฎีความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม กลุ่มนี้มองว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง(2542) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้จะเห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำกลุ่มนี้จะว่าความพึงพอใจจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองว่าความพึงพอใจเกิดจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ กลุ่มนี้จะมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน กลุ่มนี้จะมองว่าความพึงพอใจเกิดจากเนื้อหาของงาน

จะเห็นได้ว่าจากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ด้วยการได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่มนุษย์ประสงค์ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการนี้

ราล์ม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งเป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม ซึ่งได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งเรียกกันโดยทั่วไปว่า “ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์” โดยทฤษฎีของมาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ โดยแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่ (Abraham,1954)

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

สำหรับลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น
3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เราเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เราเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อน และต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี (Abraham, 1954)

ความคาดหวัง

เช่นเดียวกับความพึงพอใจที่มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ความคาดหวัง ก็มีผู้ให้ความหมายของ “ความคาดหวัง” ไว้ต่างๆ กันดังนี้

สิริวรรค์ อัสวกุล (2528) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงบุคคลอื่น

ชิษณุกร พรภาณวิษฐ์ (2540) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า “ความคาดหวัง” คือ ความคิดล่วงหน้าของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งๆ ทั้งที่คิดให้บุคคลอื่นกระทำในสิ่งที่ตนเองปรารถนา ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ตนเองคิดว่าถูกต้อง

สำหรับงานบริการนั้น คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร โดยทั่วไปความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ อาทิ ผู้ให้บริการให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น นอบน้อม พูดยาไพเราะ และเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างจริงใจ

อย่างไรก็ดีการบริการที่สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความปิติยินดี โดยการได้รับการให้บริการที่เกินความคาดหวังขึ้นไปอีก และเมื่อผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้า (อาศยา โชติพานิช, 2553)

แต่เนื่องจากความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้รับบริการอาจไม่แสดงออกโดยตรงทางคำพูด ดังนั้นผู้ให้บริการต้องรู้เอง โดยอาจจำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ความคาดหวังในสิ่งที่มองเห็นได้ หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังให้ผู้ให้บริการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยไว้รองรับอย่างเพียงพอ

2. ความคาดหวังให้มีความรู้สึกร่วม หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างสุภาพ ผู้ให้บริการกล่าวปฏิสันถารทักทายอย่างยกย่อง นอบน้อม พุดจาไพเราะ พร้อมทั้งดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง

3. ความคาดหวังในการสนองตอบ หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ จริงใจและจริงจัง ทำให้ได้รับความสะดวกจากบริการที่ทันทั่วถึง

4. ความคาดหวังในการมีหลักประกัน หมายถึง กรณีที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้อย่างแท้จริง สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง รวมถึงผู้รับบริการสามารถจะเปิดเผยต่อผู้ให้บริการได้ด้วยความไว้วางใจ

5. ความคาดหวังในความเชื่อถือได้ หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการต้องสามารถปฏิบัติตามสัญญาด้วยความยึดมั่นอย่างแท้จริง รวมไปถึงการยินดีต้อนรับ ให้บริการและอำนวยความสะดวกให้ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเป็นกันเอง ด้วยกริยาวาจาที่ไพเราะ นอบน้อมอย่างให้เกียรติอย่างจริงใจ

เมื่อสามารถตอบสนองได้เกินความความคาดหวังดังกล่าว ผู้รับบริการก็จะเกิดความปิติยินดีและเกิดความประทับใจในการบริการได้ (กองวิชาการและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล, 2553)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอาจมีความหลากหลาย และมีเป้าหมายที่แตกต่างกันไป ซึ่งบางครั้งขัดกับแนวทางปฏิบัติหรือเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องทำการระบุความสำคัญและต้องให้ความสำคัญกับการใช้กลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มนั้น และการวิเคราะห์อิทธิพลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จะทำให้สามารถระบุขั้นตอนของการสร้างกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การระบุผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การระบุความสนใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การระบุผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดต่อ

องค์กร การวิเคราะห์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้สูงสุด องค์กรส่วนใหญ่ที่ทำการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าพบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญที่สุดขององค์กร ได้แก่ ลูกค้า พนักงานและผู้ถือหุ้นต่าง ๆ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นบุคคลที่มีผลประโยชน์ สิทธิ หรือส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ผู้จัดส่งสินค้า พนักงานในองค์กร

ผู้ที่เกี่ยวข้องภายใน ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ผู้บริหาร สมาชิก คณะกรรมการต่าง ๆ จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดหาทรัพยากรที่สำคัญให้แก่หน่วยงานหรือองค์กร หรือจัดหาเงินทุนให้หน่วยงานหรือองค์กร แลกเปลี่ยนผลประโยชน์ตอบแทนคืนด้วยการรับผลกำไร หรือผลตอบแทนจากการลงทุนส่วนพนักงานจะทำงานและให้แรงงานเพื่อแลก กับค่าจ้าง ความพึงพอใจในการทำงานและความมั่นคงของงาน เป็นต้น

ส่วนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรภายนอก ได้แก่ ลูกค้า จะเป็นผู้ทำรายได้ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อแลกกับสินค้าและบริการ ที่องค์กรเสนอให้ ผู้จัดส่งวัตถุดิบจะเป็นผู้จัดหาวัตถุดิบมาป้อนให้แก่องค์กร และแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กลับคืนเป็นรายได้ ประเภทของความเกี่ยวข้อง

1. ผลประโยชน์ (An Interest) บุคคล หรือกลุ่มที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจ มีเรื่องของผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เช่น การตัดสินใจปิดโรงงานมีผลต่อชุมชน

2. สิทธิ (Right) สิทธิตามกฎหมาย บุคคลหรือกลุ่มมีสิทธิเรียกร้องหรือป้องกันสิทธิได้ตามกฎหมาย เช่น สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนของลูกค้า Moral Right สิทธิในอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเกิดจากความคิดในทำนองเดียวกันของคนหรือกลุ่มคนที่ไม่ได้เกี่ยวข้อง โดยตรงกับกฎหมาย เช่น ความยุติธรรม ความเสมอภาค

3. ความเป็นเจ้าของ (Ownership) บุคคลหรือกลุ่มที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินหรือสินทรัพย์ตามกฎหมาย เช่น เจ้าของบริษัท เจ้าของกิจการ เป็นต้น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2552)

ตารางที่ 2.5 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งภายในและภายนอก

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งภายใน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับภายนอกองค์กร
1. คณะกรรมการ	1. ลูกค้า คู่ค้าและคู่แข่ง
2. ผู้ถือหุ้น	2. ผู้จัดหาวัตถุดิบ
3. พนักงานหรือลูกจ้าง	3. ผู้จัดการจำหน่าย
4. ผู้บริหาร	4. รัฐบาล
	5. สหภาพแรงงาน
	6. ชุมชนในท้องถิ่น

ที่มา: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2552)

จากตารางที่ 2.5 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเหล่านี้ต่างมีความคาดหวัง ที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ส่วนองค์กรธุรกิจเองก็มีความคาดหวัง ที่จะได้รับผลตอบแทนจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเช่นกัน เช่น ลูกค้าผู้ใช้บริการต้องการการบริการที่ดี ดูแลเอาใจใส่จากเจ้าของผู้ผลิตสินค้า นักท่องเที่ยวต้องการการบริการที่ดีมีคุณภาพ ผู้ที่ถือหุ้นนำเงินมาลงทุนโดยคาดหวังจะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนพนักงาน ทำงานทุ่มเทคาดหวังค่าตอบแทนจากองค์กร ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการจากองค์กรมีความคาดหวัง จะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา ผู้ที่เป็นคู่ค้ากับองค์กร หรือผู้จัดหาวัตถุดิบ หรือผู้จัดการจำหน่าย มีความคาดหวังให้สามารถทำธุรกิจร่วมกันได้ และเป็นผู้ค้าที่ดี คู่แข่งคาดหวังให้เกิดการแข่งขันอย่างยุติธรรม รัฐบาลมีความคาดหวังให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ดำเนินงานตามกฎหมายระเบียบของทางราชการ สังคมหรือชุมชนมีความคาดหวัง ให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการห่วงใยสภาพแวดล้อม เป็นต้น (Recklies,2001)

2.9 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการพัฒนาเครือข่ายทางการท่องเที่ยว

ขนิษฐา กาญจนรังสีนนท์ (2553) ได้ให้ความหมายของเครือข่าย ว่าเป็น “กลุ่มของคนหรือองค์กร ที่สมัครใจแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดรูปหรือจัดระเบียบโครงสร้างที่คนหรือองค์กรสมาชิกยังคงมีความเป็นอิสระ” ทั้งนี้จะต้องเป็นการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายด้วยความสมัครใจ ด้วยความเท่าเทียมกัน และเมื่อเข้าร่วมแล้วบุคคล หรือองค์กร

จะต้องคงความเป็นอิสระเช่นเดิม โดยเมื่อได้มีการร่วมเป็นเครือข่ายแล้วจะช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ เครื่องมือต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ลดการทำงานและการใช้ทรัพยากรที่ซ้ำซ้อนกัน รวมทั้งสมาชิกในเครือข่ายจะเกิดความเข้าใจกันมากขึ้น สามารถร่วมกันวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาที่ซับซ้อน นอกจากนั้นการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายจะก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้

แนวคิดเครือข่ายทางสังคม (Social Network) เป็นหนึ่งในกระบวนทัศน์ของศาสตร์ยุคใหม่ ซึ่งมีความแตกต่างจากกระบวนทัศน์ของศาสตร์สาขา ฟิสิกส์ ชีววิทยา มานุษยวิทยา สังคมวิทยาและจิตวิทยาแนวคิดเครือข่ายถูกกล่าวถึงมานานแล้วในประเทศไทยได้มีการดำเนินงานลักษณะเครือข่ายกันอยู่บ้างทั้งโดยการเริ่มต้น จากความพยายามจัดตั้งเครือข่ายแล้วลงมือดำเนินงานโดยอาศัยตัวบุคคลในโครงสร้างเครือข่ายที่ออกแบบ ไว้เป็นกลไกดำเนินการซึ่งมักพบว่ามีโอกาสล้มเหลวมากกว่าสำเร็จ เนื่องจากส่วนมากเครือข่ายแบบจัดตั้งจะละเลยคุณลักษณะสำคัญที่มีความละเอียดอ่อนของแบบแผนของโครงสร้างเครือข่ายและองค์ประกอบเครือข่าย ทั้งในส่วนที่เป็นตัวปัจเจกบุคคลตำแหน่งของบุคคลต่าง ๆ ในเครือข่าย ระบบการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนสาระที่ต้องการสื่อสาร ทำให้ไม่เกิดกระบวนการเครือข่ายอย่างแท้จริง ในขณะที่นักวิชาการบางส่วนศึกษาเครือข่ายโดยเริ่มต้นจากปรากฏการณ์จริงในพื้นที่ และวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อให้เห็นแบบแผนและกระบวนการทำงานของเครือข่ายเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ ทำให้ได้ร่องรอยของความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคล และองค์กรที่ทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในรูปของเครือข่ายมากขึ้นสำหรับนักทฤษฎีเครือข่ายต่างประเทศจะให้ความสนใจต่อความเชื่อมโยงระหว่างบุคคล กลุ่มองค์กรว่าเป็นการกระทำในลักษณะของความสัมพันธ์ระดับบุคคลขึ้นไป โครงสร้างที่เป็นรูปธรรมฐานของการเชื่อมโยงของโครงสร้างทางสังคมอยู่ที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่ม คนสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่มีคุณค่าทั้งทรัพย์สินอำนาจและข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมีอยู่ในตัวปัจเจกบุคคล กลุ่มองค์กร ต่างๆ ในสังคม การแลกเปลี่ยนแบ่งปันทรัพยากร จึงเกิดขึ้นผ่านกระบวนการเครือข่ายทางสังคม

เครือข่ายทางสังคมหมายถึงความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลโดยมีการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (Boissevain, 1974)

โดยสรุป เครือข่ายทางสังคม (Social Networks) หมายถึง ชุดของความสัมพันธ์ของบุคคล กลุ่มองค์กร ที่สนใจสื่อสารสัมพันธ์กันหรือดำเนินกิจกรรมโดยที่มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรกัน ทั้ง ข้อมูลข่าวสาร การบริการ และคำแนะนำ ฯลฯ เอกสารฉบับนี้ได้นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเครือข่ายทางสังคมที่จำเป็นและใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาและการดำเนินงานเครือข่ายในอนาคต (เสรี พงศ์พิศ, 2546)

ขนิษฐา กาญจนรังษินนท์ (2553) ได้ชี้ให้เห็นว่าการสร้างเครือข่ายสามารถทำได้โดยการแสวงหากคนที่มีความคิดและประสบปัญหาแบบเดียวกัน แล้วดึงมาร่วมเครือข่ายที่มีแนวความคิดเดียวกัน เพราะการเป็นเครือข่ายจะช่วยแก้ปัญหามาได้ การดำเนินการตามหลักการนี้จะทำให้สามารถขยายเครือข่ายต่อไปได้ โดยโน้มน้าวชักชวนให้คนเข้ามาเป็นสมาชิก ด้วยการชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับทั้งระดับส่วนตัว และประโยชน์ในภาพรวม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เครือข่าย คือ “การรวมกลุ่มของคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันหรือประสบปัญหาในเรื่องเดียวกันที่สมัครใจเข้ามาเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนา โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะ ประสบการณ์ รวมไปถึงทรัพยากรต่างๆ โดยสมาชิกมีความสัมพันธ์พึ่งพาอาศัยและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ด้วยรวมตัวกันด้วยรูปแบบที่แตกต่างกัน และรูปแบบนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้”

เครือข่ายผู้รู้ทางการท่องเที่ยวหมายถึง การรวมกลุ่มของผู้ที่มีความรู้ทางการท่องเที่ยว ที่สมัครใจที่จะเรียนรู้ร่วมกัน โดยแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะ ประสบการณ์ และทรัพยากรต่างๆ โดยการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกัน” ขนิษฐา กาญจนรังษินนท์ (2553) ได้กล่าวถึงแนวทางและขั้นตอนในการสร้างเครือข่ายไว้ ดังนี้

แนวทางการสร้างเครือข่าย มีรายละเอียดดังนี้

1. ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
2. ต้องมีการกำหนดกิจกรรมที่ชัดเจน
3. ต้องมีผู้ที่เสียสละ ปรารถนาตนเองเป็นแกนนำในการสร้างกลุ่มเครือข่าย
4. ต้องมีการมอบและกระจายอำนาจในกลุ่ม
5. สมาชิกในเครือข่ายจะต้องร่วมกันเป็นหุ้นส่วน เป็นเจ้าของเครือข่าย และมีโอกาสในการเข้าถึงประโยชน์ใดๆ ที่เกิดจากการสร้างเครือข่าย
6. ต้องร่วมกันวางแผนบริหารทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อน

7. ต้องสามารถหาเลี้ยงตัวเองได้ ซึ่งหมายถึง จะต้องมิงงบประมาณเป็นของตนเอง
8. ต้องมีสถานภาพถูกต้องตามกฎหมาย

ขั้นตอนในการสร้างเครือข่าย มีรายละเอียดดังนี้

1. การสำรวจสถานการณ์ชุมชน
2. การสำรวจสถานการณ์ขององค์กรชุมชน
3. การสร้างเครือข่ายขององค์กรชุมชน

4. การสนับสนุนและพัฒนาเครือข่าย

5. เครือข่ายเริ่มทำงาน

เครือข่ายนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. เครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มีลักษณะการรวมตัวของกลุ่มบุคคลในระยะเวลาสั้นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2. เครือข่ายที่เป็นทางการ ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มีโครงสร้างบทบาทชัดเจน เกิดจากการจัดตั้งขึ้นมาของกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายเดียวกัน

โดยลักษณะของเครือข่ายจะแตกต่างกันออกไปตามเป้าหมาย ลักษณะความรู้ และโครงสร้างสายงานหลักขององค์กร

นอกจากนั้น โครงสร้างของเครือข่ายที่ซับซ้อนขึ้นไปอีก เราเรียกว่า โครงข่าย (Net) โครงข่าย ประกอบด้วย เครือข่ายหลายเครือข่าย (Networks) โดยการทำงานของเครือข่ายในโครงข่ายจะสลับซับซ้อนเพียงใด มีกี่ประเภท และสัมพันธ์กันอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับความเป็นมาของสังคมแต่ละแห่ง ซึ่งโครงข่ายมีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ที่รัฐยอมรับ มีสถานภาพตามกฎหมายและที่อยู่นอกกฎหมายด้วย (สำนักพัฒนากฎหมายการศึกษา, 2553)

2.10 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

การวิเคราะห์ความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยว

การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน จะต้องอาศัยชั้นเชิงในการบริหารที่เหนือกว่าคู่แข่ง หรืออาศัยความว่องไวในการปรับตัวให้ทันต่อภาวะการแข่งขันทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจัดการเชิงกลยุทธ์ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการกำหนดนโยบาย และกำหนดทิศทางของธุรกิจของธุรกิจท่องเที่ยว โดยใช้หลักการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรการท่องเที่ยว ช่วยกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อที่จะนำกลยุทธ์เหล่านั้นไปประยุกต์ปฏิบัติ และควบคุมประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรได้ (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2551)

กลยุทธ์ขององค์กรเพื่อความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขัน ทางการท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลว ของการท่องเที่ยวเกาะพะงัน คุณประโยชน์ของกลยุทธ์ที่จะช่วยสนับสนุนการแข่งขันทางการท่องเที่ยว ให้ประสบความสำเร็จและจะต้องมีการพิจารณาเลือกกลยุทธ์ และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการจัดการ

เชิงกลยุทธ์ การบริหารอย่างมีระบบสิ่งที่สำคัญคือวิสัยทัศน์ของผู้นำองค์กรเป็นส่วนประกอบ และ
อาศัยการวางแผนอย่างมีระบบและขั้นตอน

ลักษณะที่สำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยว

คือการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อการบริหารงาน ให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพ
แวดล้อมทางการท่องเที่ยวในโลกยุคปัจจุบัน การบริหารเชิงกลยุทธ์จะเน้นและให้ความสำคัญต่อ
การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic decision making) ที่ไม่เหมือนกับการตัดสินใจในลักษณะอื่น ๆ
เพราะการบริหารเชิงกลยุทธ์จะเกี่ยวข้องกับอนาคตในระยะยาวขององค์กร ที่ต้องการพัฒนาด้าน
การท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. กระบวนการของการบริหารองค์กรโดยรวมเป็นการบริหารที่เน้นการสร้างกลยุทธ์
ทางการท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรในระยะยาว

2. การตัดสินใจที่อาศัยชั้นเชิงไม่มีวิธีการที่สำเร็จรูปต้องอาศัยความร่วมมือพันทรรทุก
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย (Commitment) และทรัพยากรที่องค์กรสามารถหามาได้ต้องมีทิศทาง
ที่ชัดเจนต่อทางเลือกต่างๆและแสดงให้ทุกคนในที่เกี่ยวข้องเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)
พันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Goal) ขององค์กรการท่องเที่ยวในระยะสั้น
และระยะยาวและต้องการให้เกิดการนำไปสู่การจัดทำนโยบายทางการท่องเที่ยวที่สามารถนำไป
ปฏิบัติได้จริงในอนาคต (Implementation) จากนั้นผู้นำนโยบายไปวางแผนการปฏิบัติตามกิจกรรมต่าง
ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่
กำหนดไว้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจก่อให้เกิดโอกาสหรือ
อุปสรรคแก่องค์กรได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมภายใน เพื่อหาจุดอ่อนและจุด
แข็งโอกาสและอุปสรรคที่องค์กรเป็นอยู่ เพื่อหาวิธีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อจะได้เปรียบในการ
แข่งขันขององค์กรโดยคำนึงถึง

1. ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร
2. ลักษณะธุรกิจการท่องเที่ยวในอนาคต
3. สภาพแวดล้อมการท่องเที่ยว
4. การจัดสรรทรัพยากรการท่องเที่ยว
5. การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2551)

องค์ประกอบของการจัดการเชิงกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยว

การจัดการเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยพื้นฐานประการคือ

1. การกำหนดทิศทางทางการท่องเที่ยว (Direction Setting)
2. การประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยว (Environment Scanning)
3. การกำหนดกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยว (Strategy Formulation)
4. การดำเนินกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยว (Strategy Implementation)
5. การประเมินผลและการควบคุมทางการท่องเที่ยว (Evaluation and Control)

1.กำหนดทิศทางทางการท่องเที่ยว

ในการกำหนดทิศทางทางการท่องเที่ยวขององค์กร ประกอบด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และการกำหนดภารกิจ (Mission) หรือกรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน ช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาว เพื่อแสดงถึงความตั้งใจในการดำเนินกิจกรรมตามนโยบาย

ภารกิจ (Mission) ในกระบวนการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น ชั้นแรกองค์กรจะต้องระบุภารกิจและเป้าหมายหลักที่สำคัญของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว ซึ่งภารกิจหมายถึง ประกาศหรือแถลงนโยบายที่กำหนดว่าจะทำอะไรในปัจจุบันและอนาคต และจะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรการท่องเที่ยวแบบใด ทั้งนี้เพื่อบรรลุสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่ง

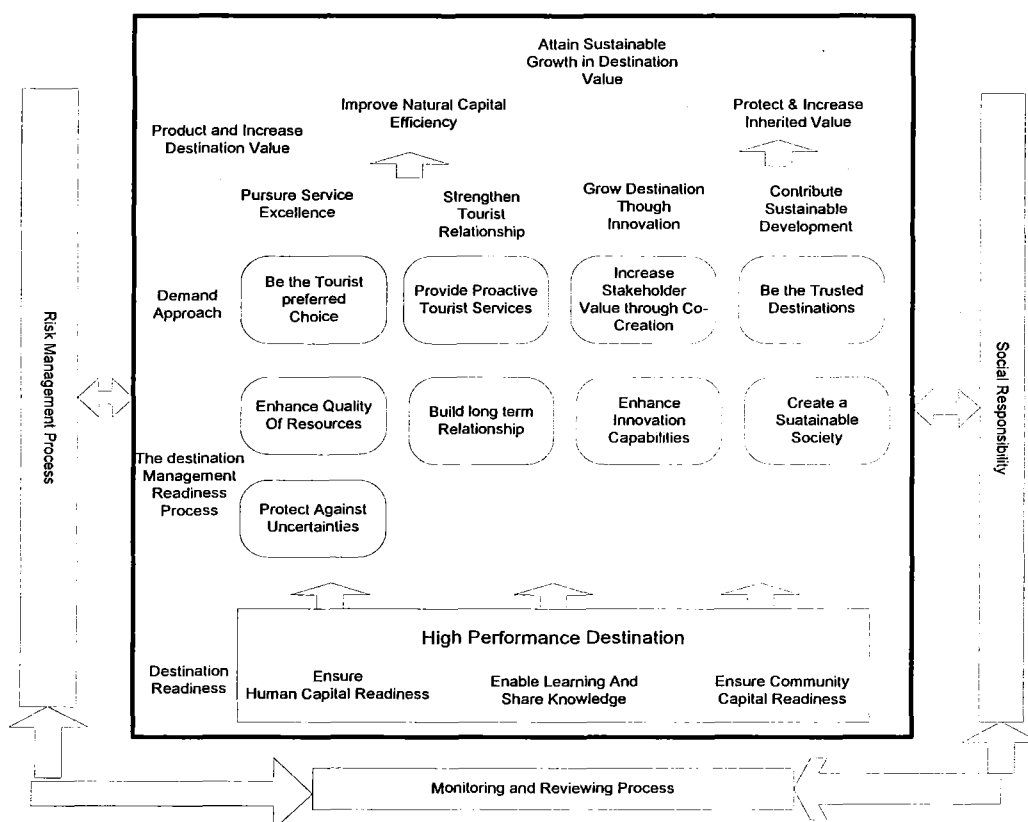
เป้าหมาย (Goal) คือการบอกถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนาที่ต้องการเห็นการพัฒนาการท่องเที่ยว ให้เกิดขึ้นในอนาคตและการบรรลุเป้าหมาย ที่ได้มีการกำหนดให้ชัดเจน กระชับ ตรงจุด และสามารถวัดได้ ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายจะมีการกำหนดที่ชัดเจนกว่าการกำหนดภารกิจว่า จะต้องทำอะไร

2.การประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning)

ในการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นจะประกอบไปด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก และการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือโดยทั่วไปจะเรียกว่าการวิเคราะห์ตามตัวแบบสว็อท (SWOT Analysis) ได้แก่

- 2.1 การวิเคราะห์จุดแข็ง (S: Strength)
- 2.2 การวิเคราะห์จุดอ่อน (W: Weakness)
- 2.3 การวิเคราะห์โอกาส (O: Opportunity)
- 2.4 การวิเคราะห์อุปสรรค (T: Treat) (สาโรจน์ โอปัทภษชีวิน, 2552)

ภาพประกอบที่ 2.8 รูปแบบของการแข่งขันอย่างยั่งยืน (The Sustainable Destination Competitiveness Model)



ที่มา: ศรีวรรณ ทาปัญญา (2010). Stamford Journal Volume 2 No.2 June-December 2010

ศรีวรรณ ทาปัญญา (2010) ให้ความเห็นถึงความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว (The Sustainable Destination Competitiveness Model) โดยนำหลักการในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับแหล่งท่องเที่ยวนั้นจะแบ่งออกเป็น 4 มุมมอง ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนพื้นฐานคือ

ส่วนที่ 1. คือความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั้งสินค้าและบริการ เช่น ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์น่าประทับใจ ธรรมชาติอันงดงาม และความพร้อมในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครัน นอกจากความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวแล้ว เรื่องความพร้อมของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ตลอดจนถึงการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของคนในชุมชน ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิต

ส่วนที่ 2. คือการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของชุมชนและการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวซึ่งจะต้องมีกระบวนการในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมของชุมชน และการป้องกันและระวังความเสี่ยงต่างๆ ที่จะมากระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังรวมถึงกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนระหว่างชุมชนและแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังต้องมีนวัตกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์โดยการไม่ทำลายวิถีชีวิตชุมชนดั้งเดิม เพื่อให้ชุมชนเกิดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

จากภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เป็นการสอดคล้องถึงควมมีศักยภาพใน การแข่งขันทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถที่จะคืนผลกำไรให้กับสังคม โดยการมีส่วนร่วมของสังคมในทุกภาคส่วนพร้อมที่จะรับผิดชอบร่วมกัน (CSR) โดยการสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมให้รู้คุณค่า ความห่วงใย ทรัพยากรธรรมชาติด้านการท่องเที่ยว ให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ทำให้สังคมได้รับรู้ถึงความเป็นไปได้อย่างมีเหตุผล ดังนั้นในการพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวของเกาะพะงันอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการโดยอาศัยหลักการบริหารจัดการ อย่างเป็นระบบและอาศัยแนวร่วมจากทุกภาคส่วนมาเป็นเครือข่ายอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะพะงันได้อย่างยั่งยืน (ศรีวรรณ ทาปัญญา, 2010)

อย่างไรก็ตามความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวนั้น ควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมโลก โดยรวมด้วยซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังที่กล่าวต่อไปนี้จะขมบั่นทอนประสิทธิภาพทางการแข่งขันของทางการท่องเที่ยว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวคิดความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมทั้งวิธีการดำเนินงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งด้านการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถสรุปความเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบกับการท่องเที่ยวไทยดังนี้

1. Globalizations หมายถึง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในโลกที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่

2. Competitors หมายถึงการเกิดคู่แข่งใหม่ๆ ซึ่งนำเสนอสินค้าทางการท่องเที่ยวที่มีความใกล้เคียงกันทำให้การแข่งขันมีสูงขึ้นและผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น

3. Sustainable Tourism หมายถึง แนวคิดในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนหรือการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดแต่ให้เกิดการกระจายผลทางเศรษฐกิจสู่ชุมชนท้องถิ่นมากที่สุด ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวในแนวทางใหม่ และส่งผลกระทบต่อแนวคิดการคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

4. Quality Based Products หมายถึง การคำนึงถึงคุณภาพมากกว่าปริมาณ ในราคาที่สมเหตุสมผล

5. Information Technology (IT) หมายถึง การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดช่องทางในการเผยแพร่และการขายรวมไปถึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจ

6. Human Rights and World Peace ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องจากการเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายและสงครามในบริเวณต่างๆจึงมีแนวคิดในการใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการสร้างสันติภาพในโลกเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ทั้งยังเป็นสื่อในการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมความรู้และความเข้าใจระหว่างกัน

7. Change of Lifestyle หมายถึง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบความต้องการและแนวทางการดำรงชีวิต เช่น การมีเวลาเดินทางลดลงในขณะที่มีเงินมากพอ (Time Poor Money Rich) ทำให้เกิดความต้องการสินค้าเพื่อสนองตอบความต้องการเฉพาะบุคคลมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การนำเสนอสินค้าจะเป็นไปในลักษณะTailor-Madeเฉพาะบุคคลมากยิ่งขึ้นเป็นต้น

8. Safety and Security หมายถึง นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินซึ่งมีอิทธิพลสูงต่อการคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเส้นทางของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552)

2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Doone et al.(2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความเสี่ยงผลจากการศึกษาการฟื้นฟูการท่องเที่ยวในอันดามันหลังจากการเกิดสึนามิในมหาสมุทรอินเดีย นอกเหนือจากผลกระทบทางกายภาพโดยตรงที่เห็นได้ชัด พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ เช่น ตอนใต้ของประเทศไทย ต้องเผชิญกับการสูญเสียรายได้หลัก และชีวิตความเป็นอยู่ที่ต้องพึ่งพาจากการท่องเที่ยว ธุรกิจท้องถิ่นขาดการประกัน ถูกทอดทิ้งให้พิจารณาทางเลือกในอนาคตและการคงอยู่ของธุรกิจ ขณะที่ต้องต่อสู้กับความเศร้าโศกเสียใจ ต่อความสูญเสีย ชุมชน ธุรกิจทุกภาคส่วนอุตสาหกรรมและรัฐบาล สถานภาพของการบริหารจัดการวิกฤตการณ์การท่องเที่ยวที่รุนแรงเป็นที่ท้าทายอย่างยิ่งในความพยายามแก้ไข ปัญหาโดยการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ให้ความช่วยเหลือ และบูรณะสถานที่ท่องเที่ยวอย่างทันที ในขณะเดียวกันแผนงานฟื้นฟูที่ดำเนินการระหว่างรัฐบาล เอกชน ชุมชน และอุตสาหกรรม จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยว และการป้องกันแก้ไขภัยพิบัติ รวมถึงการบูรณาสถานที่แหล่งมรดก การตรวจสอบคุณภาพน้ำ การใช้ทรัพยากรและความใกล้ชิดของโครงสร้างกับแนวชายฝั่ง การกำหนดกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวต้องรับความร่วมมือจากหน่วยงานในท้องถิ่น โดยการสนับสนุนจากรัฐบาล เรื่องเงินทุนอาจจะต้องให้ความช่วยเหลือกับการดำเนินงานด้านการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องในการผลิตและบริการด้านการ

ท่องเที่ยวเพื่อให้งานมีความคืบหน้า การเพิ่มเดิมความรู้และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมและสามารถที่จะจัดการกับผลกระทบของวิกฤตได้ทันทั่วทั้ง

ปรากฏการณ์ของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติทางการท่องเที่ยวโดยการสร้างตัวชี้วัดใหม่ การวิจัยพบว่าความเสี่ยงเป็นความซับซ้อนในความหลากหลายของสถานการณ์รวมทั้งประสบการณ์และการจัดการการท่องเที่ยวของบุคคล องค์กร และสังคมย่อมแตกต่างกัน ในการประเมินผลในสิ่งที่เป็นความเสี่ยง ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องบอกได้ว่าอะไรคือความเสี่ยงและใครเป็นผู้รับผิดชอบ แหล่งท่องเที่ยวที่มีการป้องกันความเสี่ยง ซึ่งผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวหรือหน่วยงานการจัดการไม่รู้และไม่เข้าใจถึงความเสี่ยงที่เกิดจากการท่องเที่ยวในสถานที่นั้นๆ ใช้และจัดการ เพราะฉะนั้นผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบและผู้เข้ามาท่องเที่ยว แต่ละรายต้องมีหน้าที่รับผิดชอบตามสถานะของตัวเอง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ คิดว่าตัวเองสามารถดำเนินการของตนในการเข้าชมหรือท่องเที่ยวอย่างอิสระ หรือในขณะเดียวกันมีความเข้าใจเพียงเล็กน้อยถึงผลกระทบที่ตัวเองเป็นคนก่อขึ้น เช่นผู้เข้าชมมีอิสระที่จะสร้างเส้นทางเดินทางของตัวเองและสำรวจสถานที่ที่เป็นธรรมชาติอย่างอิสระ ทั้งขยะมูลฝอยหรือแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ดังนั้นสถานที่ท่องเที่ยวเองก็ต้องกำหนดกฎเกณฑ์ในการท่องเที่ยวเพื่อปกป้องความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทราบ นี่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหาร ที่ต้องตระหนักถึงอันตรายจากภัยคุกคามต่อทรัพยากรธรรมชาติทางการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม กฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติต่างๆ ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายเพื่อสร้างความสมดุลระหว่างผู้กำหนดกฎเกณฑ์และผู้ปฏิบัติ คือนักท่องเที่ยวบนความอิสระภายในขอบเขตของสังคมความเสี่ยง (Espiner 2001)

Doone et al.(2006) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ผลจากการศึกษาโดยมุ่งหมายที่จะแสดงให้เห็นวิธีการที่แหล่งท่องเที่ยวทั้งหมดสามารถที่จะเตรียมความพร้อมให้ดีขึ้น ในการจัดการความเสี่ยงต่อการท่องเที่ยวในอนาคต ศักยภาพการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีสภาพที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการเติบโตในอนาคตเพราะว่าเป็นหนึ่งในภาคการส่งออกที่สำคัญของสินค้าและบริการ ในเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ คุณค่าและความสำคัญของการท่องเที่ยว แสดงให้เห็นถึงการสร้างอาชีพ กระตุ้นการลงทุนและอำนาจให้เกิดโอกาสทางการค้า และการได้รับการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจตัดสินใจในรัฐบาล ซึ่งจะช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าการท่องเที่ยวได้รับการปกป้องจากภัยคุกคามหลายประเภท

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย (2549) ได้กล่าวสรุป ถึงการบริหารความเสี่ยงตอนหนึ่งว่า เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่า ความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านต่างๆทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรซึ่งความเสี่ยงนั้นมีผลต่อการบรรลุ

วัตถุประสงค์ขององค์กร สามารถจัดการให้หมดไปหรือลดลงไปได้ ซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงดังกล่าว นอกจากต้องมีการดำเนินการทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการ สิ่งที่มีความสำคัญในการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อกิจกรรมเช่น

การควบคุม (Control Activities) เพื่อพิจารณาประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยง

การติดตาม (Monitoring) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยง มีคุณภาพ มีความเหมาะสม มีการรายงานความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ

สารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) แก่บุคลากรทุกคนให้ได้รับรู้ และเข้าใจอย่างทั่วถึง จะสามารถช่วยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การบริหารจัดการความเสี่ยง ควรคำนึงถึงประเด็นต่างๆ โดยการระบุความเสี่ยงให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ พิจารณาและทบทวนการกำหนดเกณฑ์การประเมิน โอกาสและผลกระทบเพื่อการจัดลำดับความรุนแรงโดยดูจากความเป็นไปได้ สำหรับผลกระทบควรครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงระบุจำกัดความและความหมาย แต่ละเกณฑ์ประเมินให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กรในแนวทางเดียวกันเพื่อจะได้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

Dodds et al., (2006) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความรับผิดชอบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวพบว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสามารถช่วยเอาชนะ หลายผลกระทบทางลบที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว การดำเนินการที่ชัดเจนเป็นแนวทางเพียงอย่างเดียว แต่จะไม่ดีพอที่จะเอาชนะแรงจูงใจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ที่ต้องการประกอบกิจการของตนเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไรระยะสั้นที่ตัวเองต้องการ ทั้งนี้รวมถึงหน่วยงานของรัฐบาล และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ การปฏิบัติงานภายใต้ด้วยเงื่อนไขหลายๆอย่าง ทำให้ละเลยที่จะดูแลเอาใจใส่ต่อส่วนรวม เช่น หน่วยงานที่กำกับดูแลความรับผิดชอบต่อสังคม กำหนดมาตรฐานที่สูงและมีข้อปฏิบัติมากมาย ขั้นตอน ด้วยกฎเกณฑ์ที่แตกต่างกันมากเกินไป จะแสดงให้เห็นว่า อุตสาหกรรมการเดินทางและการท่องเที่ยว ที่มีการรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคม และทางวัฒนธรรม เพื่อให้บริการด้านการท่องเที่ยวซึ่งใช้กลไกขับเคลื่อนด้วยราคานั้น ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยว จะได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นเพื่อให้บรรลุความยั่งยืนมากขึ้น ในรูปแบบของการท่องเที่ยว กฎเกณฑ์ก็ต้องอยู่นอกกรอบของธุรกิจที่เน้นผลกำไรมากเกินไป มีข้อปฏิบัติมากมายขั้นตอน และกฎเกณฑ์ที่

แตกต่างกันมากเกินไป การที่ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยให้การท่องเที่ยวเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนลดลง แต่อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมยังต้องการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนภาครัฐ ถ้าทุกฝ่ายให้ความร่วมมือ (Involvement) ในความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างดี ความมั่นใจนักลงทุนและผู้เกี่ยวข้องในภาคการท่องเที่ยว จะทำให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

Porter and Kramer (2006) ได้ทำการศึกษาการสร้างวาระทางสังคม คือการจัดอันดับปัญหาสังคมที่ชัดเจนเพื่อให้สังคมได้บรรลุโอกาสและผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจไปพร้อม ๆ กันในการเสริมสร้างกลยุทธ์ขององค์กร โดยตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้เกิดผลกระทบทางสังคมที่สำคัญคือ

1. องค์กรทำหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดีคือการมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการพัฒนาทางสังคมและกิจกรรมทางธุรกิจที่ต้องเดินไปด้วยกัน ตัวอย่างโปรแกรมช่วยเหลือทางสังคมที่ดีของบริษัท GE (General Electric) คือการพัฒนา โรงเรียนมัธยมรัฐบาลของสหรัฐอเมริกา ที่มีประสิทธิภาพต่ำ บริษัทมีส่วนช่วยสนับสนุนทางการเงินประมาณ \$ 250,000 ถึง \$ 1 ล้าน เป็นระยะเวลามากกว่าห้าปีเพื่อให้แต่ละโรงเรียน ได้นำไปพัฒนาการเรียนการสอน โดยผู้จัดการจีโอและพนักงานของบริษัทมีบทบาทโดยการทำงานร่วมกับผู้บริหาร โรงเรียนในการประเมินความต้องการของนักเรียนที่เลี้ยงหรือครูสอนพิเศษ การศึกษาของโรงเรียนตลอดสิบปีที่ได้ดำเนินการตามโปรแกรมนี้นี้ ระหว่างปี 1989 และปี 1999 พบว่าเกือบทั้งหมดของนักเรียนที่เลี้ยงหรือครูสอนพิเศษ มีนัยสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพทางการสอน

2. การตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่ห่วงโซ่กิจกรรมเป็นหลักในการดำเนินงาน เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่จะส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่คุณค่าสำหรับหน่วยธุรกิจ หลายบริษัทได้นำวิธีการตรวจสอบรายการเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของสังคมและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทต้องมีเชิงรุกมากขึ้นและการปรับกระบวนการภายใน ผู้จัดการแต่ละหน่วยธุรกิจสามารถใช้ห่วงโซ่คุณค่าเป็นเครื่องมือในการระบุผลกระทบทางสังคมอย่างเป็นระบบกิจกรรมของหน่วยในแต่ละสถานที่การจัดการ ในการดำเนินงานจะใช้วิธีที่ใกล้เคียงการทำงานจริงมากที่สุดจะถูกดำเนินการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือสิ่งที่เป็นประโยชน์ที่ท้าทายมากที่สุดคือการคาดการณ์ผลกระทบที่ยังไม่ได้รับการยอมรับ

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2553) ได้ทำการวิจัย เรื่องการเปิดเสรีภาคการท่องเที่ยว: โอกาสความท้าทายของธุรกิจท่องเที่ยวไทย ผลการวิจัยพบว่าการแข่งขัน ทางการท่องเที่ยวในอนาคตมีแนวโน้มจะยิ่งทวีความเข้มข้นเพิ่มมากขึ้น จากการเปิดเสรีภาคบริการด้านการท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้ชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนในเมืองไทยได้นั้น โดยการถือครองสัดส่วนการถือหุ้นที่เพิ่ม

มากขึ้น จากคู่แข่งทั้งรายเดิมและรายใหม่ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดการท่องเที่ยว เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งในตลาดการให้บริการสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ที่คาดว่าจะมีขนาดใหญ่ขึ้นตามแนวโน้มมูลค่าเศรษฐกิจของภูมิภาคอาเซียนและจีน นับจากนี้ก็จะส่งผลต่อเนื่องถึงความสามารถในการแข่งขันของบรรดาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวรายย่อย ซึ่งไม่ว่าจะหลีกเลี่ยงต่อผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพราะบริษัทขนาดใหญ่ย่อมจะมีภูมิคุ้มกันได้ดีกว่า จากความพร้อมในหลายๆ ด้านเช่น ด้านเงินทุน เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศที่ทันสมัย การให้บริการที่ครบวงจร การบริหารจัดการ และความชำนาญเฉพาะด้าน

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภาครัฐ จึงไม่อาจปฏิเสธผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ จำเป็นต้องมีแผนรองรับเร่งด่วนและจริงจัง ในการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากข้อผูกพัน ที่ได้มีผลบังคับใช้ไปแล้ว จากสถานการณ์เรื่องความผันแปรทางเศรษฐกิจโลกและไทย ยังไม่ฟื้นตัวคืนก ในช่วงปี 2553 อีกทั้งสถานการณ์ทางการเมืองของไทยก็ยังคงไม่นิ่งมากพอ อาจจะทำให้นักลงทุนส่วนใหญ่ ยังชะลอการลงทุนในไทยเพื่อรอดูสถานการณ์ก่อน ประกอบกับการลงทุนและภาคการจ้างงานในกิจการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ก็ยังมีข้อกฎหมายต่างๆ เกี่ยวข้องหลายฉบับ เช่นค่าจ้างแรงงาน ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงน่าจะยังมีเวลาที่จะดำเนินนโยบาย เพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบแก่ผู้เสียประโยชน์ลงได้บ้าง ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการเอง ต้องมีความพร้อมพื้นฐานไว้รองรับนักท่องเที่ยว และผู้ให้บริการหลายประการ เช่น ความพร้อมทางด้านทำเลที่ตั้ง ความพร้อมทางด้านบุคลากร การให้บริการที่น่าประทับใจ การประสานงานที่ดี ความพร้อมทางด้านภาษา และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เน้นจุดเด่นของการให้บริการให้ชาวต่างชาติรับรู้ ตลอดจนเร่งพัฒนาการบริการให้ได้มาตรฐานสากล เป็นต้น

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2552) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (Corporate Social Responsibility) คือ การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักจริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการ เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนกล่าวโดยสรุป ความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจ (CSR) หมายถึง การดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของคนชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน การปฏิบัติตามหลัก CSR ที่นำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับธุรกิจ แบ่งได้เป็น 4 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่ 1. ข้อกำหนดตามกฎหมาย (Legislation) หมายถึง การที่ธุรกิจมีหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน การจ่ายภาษี เป็นต้น

ขั้นที่ 2. ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (Economic profit) หมายถึง การที่ธุรกิจคำนึงถึงความสามารถในการอยู่รอดและให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งในขั้นนี้ธุรกิจควรหมั่นตรวจสอบว่ากำไรที่ได้นั้นต้องมีใช้กำไรซึ่งเกิดจากการเบียดเบียนสังคม

ขั้นที่ 3. จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Business code ofconduct) หมายถึง การที่ธุรกิจสามารถสร้างกำไรแก่ผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่เหมาะสม และผู้ประกอบการธุรกิจได้ใส่ใจเพื่อให้ประโยชน์ตอบแทนแก่สังคมมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมใกล้ที่อยู่รอบข้างที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแลหรือเอาใจใส่จากผู้ประกอบการ

ขั้นที่ 4. ความสมัครใจ (Voluntary action) หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคมแต่อย่างใด ซึ่งในขั้นนี้ การประกอบธุรกิจจะอยู่บนพื้นฐานของการมุ่งประโยชน์ของสังคมเป็นสำคัญ และการดำเนินการ CSR ในส่วนนี้ สมควรได้รับความยกย่องชื่นชมจากสังคมอย่างแท้จริงทั้งนี้ ธุรกิจต้องดำเนินการตามเกณฑ์ใน ขั้นที่ 1 เป็นอย่างน้อย ส่วนการดำเนินการในขั้นต่อไป ให้ขึ้นกับความพร้อมของธุรกิจแต่ละแห่งที่แตกต่างกัน โดยหลักสำคัญของการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ควรอยู่บนหลักพอประมาณที่ธุรกิจต้องไม่เบียดเบียนตนเอง และขณะเดียวกันก็ต้องไม่เบียดเบียนสังคม (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2552)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง“การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว มุ่งสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน” นั้นเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาหาแนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตท้องถิ่นที่เกิดจากการท่องเที่ยว เนื่องจากปริมาณนักท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศ เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน เกินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่จะสามารถรองรับได้ การสร้างเครือข่าย (Network) บริหารจัดการเฝ้าระวังความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนทางการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน หากสามารถรวบรวมข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยว เช่น องค์ความรู้ ภูมิปัญญา วิถีชีวิตทางการท่องเที่ยวในท้องถิ่น นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำไปจัดการ ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบแล้ว ก็จะสามารถแก้ไขปัญหา รวมถึงหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว ของพื้นที่ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ของทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน นอกจากนั้นก็จะหาแนวทางการสร้างเป็นระบบเฝ้าระวังทางการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถเฝ้าระวังป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการแก้ไขปัญหาและฟื้นฟูสภาพจากความเสียหาย โดยในการนี้ ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่าเกาะพะงัน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความอุดมสมบูรณ์ ทั้งทางทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตพื้นถิ่น จึงได้เลือกเกาะพะงันเป็นพื้นที่วิจัย และหากสามารถสร้างเครือข่ายผู้รู้ทางการท่องเที่ยว เพื่อให้และพัฒนาไปสู่ระบบการจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ และให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อส่วนรวม ผู้วิจัยหวังว่าจะสามารถต่อยอดการพัฒนาไปสู่ระดับจังหวัด และระดับประเทศต่อไปได้

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบการผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ โดยการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีโครงสร้างให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยคือการจัดการความเสี่ยงด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว มุ่งสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน และเพื่อให้การวิจัยมีแนวทางในการศึกษาที่ชัดเจนเพื่อตอบคำถามการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร

2. การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร

3. ฟูลมูนปาร์ตี้ (Full Moon Party) มีผลกระทบต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวด้านการจัดการความเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

ดังนั้นระเบียบวิธีวิจัยสามารถกำหนดรูปแบบได้ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

เป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากร ในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ ห้างร้านต่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่บนเกาะพะงันในเดือน มิถุนายน 2554

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มประชากรทั้งเพศหญิงและชาย ที่ทำงาน มาท่องเที่ยว และประชาชนในท้องถิ่น สถานที่เป้าหมายคือ หน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน ห้างร้านต่างๆ โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และนักท่องเที่ยว ชาวไทย และประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่บนเกาะพะงัน โดยการเลือกเก็บตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ณ สถานที่เก็บตัวอย่าง ดังนั้นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร ของ นราศรี ไววานิชกุล (2543) โดยการคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น 0.05

$$n = \frac{Z^2(pq)}{e^2}$$

แทนค่า n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e^2 = ระดับความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

Z^2 = ค่ามาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% มีค่าเท่ากับ 1.96
(นราศรี ไววนิชกุล ,2543)

p = สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 50% = 0.5

q = 1 - p

เพราะฉะนั้นได้ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)}{(0.0025)}$$

$$n = 384.16$$

หรือ 385 ตัวอย่าง

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ (n) เท่ากับ 385 ตัวอย่าง และสำรองไว้สำหรับป้องกันแบบสอบถามสูญเสีย 4% หรือเท่ากับจำนวน 15 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยเอกสารต่างๆ หนังสือท่องเที่ยวเกาะพะงัน บทความ เอกสารออนไลน์ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลทรัพยากรเกาะพะงัน แผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว

2. การสร้างแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตัวเองตามความจริง (Self Adminstrated Questionnaire) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิฐานะ และความสัมพันธ์กับเกาะพะงันในสถานะอะไร มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบ 2 ข้อและคำถามแบบให้เลือกหลายคำตอบโดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งหมด 6 ข้อด้วยกัน

ข้อที่ 1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อที่ 2. อายุ

2.1 ระหว่าง 18-22 ปี

2.2 ระหว่าง 23-35 ปี

2.3 ระหว่าง 36-45 ปี

2.4 ระหว่าง 36-45 ปี

2.5 ระหว่าง 46-60 ปี

2.6 อายุ 60 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3. ระดับการศึกษา

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4. อาชีพ

4.1 นักศึกษา

4.2 ราชการ

4.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4.4 ลูกจ้างภาคเอกชน

4.5 เจ้าของกิจการ

4.6 อาชีพอิสระ รับจ้างทั่วไป

ข้อที่ 5. ภูมิฐานะ

5.1 เกาะพะงัน

5.2 นอกพื้นที่เกาะพะงัน

ข้อที่ 6. ท่านมีความสัมพันธ์กับเกาะพะงันในสถานะอะไร

6.1 นักท่องเที่ยว

6.2 ราษฎรที่อาศัยบนเกาะพะงัน

6.3 มาประกอบอาชีพ

6.4 อื่นๆ

ส่วนที่ 2. ข้อมูลทางด้านการคิดเห็น

เป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป ได้แก่

2.1 การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว

2.1.1 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.1.2 ด้านสังคมและประชากร

2.1.3 ด้านวัฒนธรรม

2.1.4 ด้านเศรษฐกิจ

2.2 การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว

2.2.1 ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว

2.2.2 ด้านสังคม ชุมชน

2.2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีสมัยใหม่

2.2.4 ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนทั่วไป ต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว ใช้แบบสอบถามลักษณะคำถามแบบปลายปิดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า ตามแนวทางของ Likert Scale Questions 5 ระดับดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความคิดเห็น เฉยๆ

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

$$\begin{aligned}
 \text{Interval } (I) &= \frac{\text{Range } (R)}{\text{Range } (C)} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด
 C แทน จำนวนชั้น

ดังนั้นเกณฑ์ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประกอบทางการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการ
 แนวทางในการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการท่องเที่ยว
 เกาะพะงัน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ กำหนดดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00 หมายถึง	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50 หมายถึง	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50 หมายถึง	ระดับความคิดเห็น เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50 หมายถึง	ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	0.00-1.50 หมายถึง	ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวความคิดและข้อเสนอแนะ

ในส่วนท้ายของแบบสอบถาม จะเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-end) โดยมี
 คำถามที่ให้แสดงแนวความคิดและข้อเสนอแนะต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการ
 ท่องเที่ยวและความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว รวมทั้งหมด 3 ข้อดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1. ท่านคิดอย่างไรกับการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่มีต่อความได้เปรียบ
 ในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงัน

ข้อที่ 2. ท่านคิดอย่างไรกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อความ
 ได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงัน

ข้อที่ 3. เทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่ง
 ท่องเที่ยวเกาะพะงันหรือไม่เพราะอะไร

3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้อาศัยอยู่บน
 เกาะพะงันแต่ให้ความสนใจเรื่องการท่องเที่ยว เพื่อนำผลมาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
 โดยการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด ไปทำการ
 ทดสอบแบบสอบถามล่วงหน้า (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) สูตรของครอนแบช (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของชุดคำถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

2. นำแบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว มาจัดพิมพ์และตรวจสอบให้ละเอียด โดยความถูกต้องในถ้อยคำหรือสำนวน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจได้ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ และเริ่มทำการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งการดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดประชุมผู้ที่จะไปแจกแบบสอบถามเพื่อทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้อย่างถูกต้อง ผู้วิจัยและผู้แจกแบบสอบถามทำการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาโดยก่อนที่จะดำเนินการแจกแบบสอบถามและผู้วิจัยจะทำการแนะนำและอธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้ก่อนทำการแจกและเก็บแบบสอบถาม ข้อมูลที่ใช้ประกอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำแนกจากแหล่งที่มาจาก 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและประชาชนทั่วไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางสื่อออนไลน์ (Internet) และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

กระบวนการวิจัยตามที่ได้กำหนดเต็มรูปแบบ เพื่อเป็นการระดมความคิดเห็นจากพื้นที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน ผู้วิจัยจึงดำเนินการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลพร้อมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ต่อผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการ ธุรกิจ นักท่องเที่ยวชาวไทย องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ของเกาะพะงัน เพื่อจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 400 ชุด ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพมากที่สุด เพื่อการศึกษาความเป็นไปได้ของการวิจัยในครั้งนี้

3.5 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะดำเนินการดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบข้อมูลโดยดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก แล้วนำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์แล้วมาลงรหัสที่ได้กำหนดและบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (Statistic Package for Social Science: SPSS)

2. ประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติในการศึกษาข้อมูลเชิงพรรณนา (Description Statistic) ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลำดับความเข้าใจความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการท่องเที่ยว ลำดับความเข้าใจการบริหารความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (Statistic Package for Social Science: SPSS) ดังที่กล่าวมาข้างต้น โดยการแสดงค่าทางสถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความสัมพันธ์กับเกาะพะงันในสถานะอะไร

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่2 การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและความรับผิดชอบต่อสังคมทางการท่องเที่ยวเกาะพะงัน และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวความคิดและข้อเสนอแนะ

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและความรับผิดชอบต่อสังคมทางการท่องเที่ยวเกาะพะงัน และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวความคิดและข้อเสนอแนะ

2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) ที่ได้จากการแสดงแนวความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสัมภาษณ์ (In-dept Interview) ซึ่งการรายงานผลการวิจัยเป็นแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

$$p = \left(\frac{f}{n}\right) \times 100$$

เมื่อ	P	แทน ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (a -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2548)

$$Cronbach's\ alpha = \frac{k \overline{Con\ variance} / Variance}{1 + (k - 1) \overline{Con\ variance} / Variance}$$

เมื่อ	a	แทน ความเชื่อมั่นของชุดคำถาม
	k	แทน จำนวนคำถาม
<u>Con var ince</u>		แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
<u>Variance</u>		แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมของคำถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย “การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว มุ่งสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน” กรณีศึกษาเกาะพะงัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม และเพื่อศึกษาดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว มุ่งสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณและวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาตอบคำถามการวิจัยที่ว่า การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวมีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร และการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในรูปแบบการนำเสนอตารางและวิเคราะห์เนื้อหาประกอบคำอธิบายออกเป็น 3 ส่วนดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ว่า

2.1 การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร

2.2 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวความคิดและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อที่ 1. ท่านคิดอย่างไรกับการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

ข้อที่ 2. ท่านคิดอย่างไรกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงัน

ข้อที่ 3. เทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงันหรือไม่ เพราะอะไร เสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กร ภาคเอกชน เจ้ากิจการ ห้างร้านต่าง นักท่องเที่ยวชาวไทย และประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่บนเกาะพะงัน

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความสัมพันธ์กับเกาะพะงันในสถานะอะไร โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	192	48.0
หญิง	208	52.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.อายุ		
18-22 ปี	67	16.8
23-35 ปี	151	37.7
36-45 ปี	138	34.5
46-60 ปี	38	9.5
60 ปีขึ้นไป	6	1.5
รวม	400	100.0
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	265	66.3
ปริญญาตรี	121	30.3
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.6
รวม	400	100.0
4.อาชีพ		
นักศึกษา	57	14.3
ราชการ	47	11.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	51	12.8
ลูกจ้างภาคเอกชน	90	22.5
เจ้าของกิจการ	60	15.0
อาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป	95	23.8
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและ ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 ภูมิปัญญา		
เกาะพะงัน	167	41.8
นอกพื้นที่เกาะพะงัน	233	58.2
รวม	400	100.0
6. ท่านมีความสัมพันธ์กับเกาะพะงันในสถานะอะไร		
นักท่องเที่ยว	71	17.8
ราษฎรที่อาศัยบนเกาะพะงัน	166	41.5
มาประกอบอาชีพ	120	30.0
อื่นๆ	43	10.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 400 คนจำแนกตามตัวแปรดังนี้

เพศ เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และ เพศชาย มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 จำนวนผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

อายุ เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ที่มีอายุระหว่าง 23-35 ปี มีจำนวนมากที่สุดเป็นจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-45 ปี มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ระดับกลางๆ มีอายุระหว่าง 18-22 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ระดับเริ่มน้อยลง คือ ช่วงอายุระหว่าง 46-60 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และระดับน้อยที่สุดคืออายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

การศึกษา เมื่อพิจารณาตามการศึกษา พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด เป็นจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

อาชีพ เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระและรับจ้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมา คือ ลูกจ้างเอกชน มีจำนวนทั้งสิ้น 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนระดับปานกลาง คือ เจ้าของกิจการมีจำนวน 60 คน คิด

เป็นร้อยละ 15.0 และเป็นนักศึกษาจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ ส่วนพนักงานรัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 อาชีพรับราชการมีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

ภูมิลาเนา เมื่อพิจารณาตามภูมิลาเนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีภูมิลาเนาอยู่นอกพื้นที่เกาะพะงัน มีจำนวนทั้งสิ้น 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 และรองลงมา คือ คนพื้นเพบนเกาะพะงัน มีจำนวนทั้งสิ้น 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

ความสัมพันธ์กับเกาะพะงัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสัมพันธ์ในสถานะเป็นราษฎรที่อาศัยบนเกาะพะงันมากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือผู้มาประกอบอาชีพมีจำนวนทั้งสิ้น 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และนักท่องเที่ยวซึ่งมาท่องเที่ยวในระยะเวลาสั้นๆ ซึ่งเป็นส่วนน้อย มีจำนวนทั้งสิ้น 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ส่วนระดับน้อยที่สุด คืออื่นๆ มีจำนวนทั้งสิ้น 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กร ภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไป) ต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวเกาะพะงัน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย
 - 1.1. สิ่งแวดล้อมด้านทรัพยากรธรรมชาติ
 - 1.2. สิ่งแวดล้อมทางสังคมและประชากร
 - 1.3. สิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว
 - 1.4. สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมการท่องเที่ยว
2. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว
 - 2.1. คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน
 - 2.2. การดูแลสิ่งแวดล้อม
 - 2.3. การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม
 - 2.4. การใส่ใจต่อผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยว
 - 2.5. การแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน

โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ออกมาดังต่อไปนี้

2.1 การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว โดยรวมแต่ละด้าน

ความคิดเห็น ต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
สิ่งแวดล้อมด้านทรัพยากรธรรมชาติ	4.50	0.37	เห็นด้วย
สิ่งแวดล้อมด้านสังคมและประชากร	4.52	0.37	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว	4.37	0.47	เห็นด้วย
สิ่งแวดล้อมด้านวัฒนธรรมการท่องเที่ยว	4.38	0.49	เห็นด้วย
รวม	4.44	0.39	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.2 ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว โดยรวมแต่ละด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 1 ด้าน คือ ด้านสังคมและประชากร ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.52 ส่วนความคิดเห็นอีก 3 ด้านต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และด้านวัฒนธรรมการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50, 4.37 และ 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ต่อการจัดการความเสี่ยงด้าน
สิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ด้านทรัพยากรธรรมชาติ โดยรวมแต่ละข้อ

ด้านทรัพยากรธรรมชาติ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. การพัฒนาระบบควบคุมการบำบัดน้ำเสียก่อนลงสู่ทะเล	4.77	0.52	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การพัฒนานำปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ทั้งบนบกและในทะเล	4.47	0.89	เห็นด้วย
3.การรักษาดูแลทรัพยากรดิน ป่าชายเลนป้องกันน้ำทะเลกัดเซาะ	4.42	0.59	เห็นด้วย
4. การรักษาทัศนียภาพอันสวยงามโดยควบคุมสิ่งปลูกสร้างบดบัง	4.34	0.54	เห็นด้วย
5. การรักษาพื้นที่ทำกินทางการเกษตรให้อยู่ในสัดส่วนที่สมดุลย์	4.41	0.56	เห็นด้วย
6. ป้องกันการบุกรุกทรัพยากรป่าไม้ เพิ่มการปลูกป่าเพื่อลดมลพิษทางอากาศ	4.61	0.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ป้องกันการใช้เทคโนโลยีที่มีความสามารถทำลายทรัพยากรสูง	4.56	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ส่งเสริมการใช้แผนฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม	4.42	0.63	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.3 ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยง ด้าน
ทรัพยากรธรรมชาติ ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งมีทั้งหมด 3 ข้อดังนี้

1. การพัฒนาระบบควบคุมการบำบัดน้ำเสียก่อนลงสู่ทะเล
2. ป้องกันการบุกรุกทรัพยากรป่าไม้ เพิ่มการปลูกป่าเพื่อลดมลพิษทาง
3. ป้องกันการใช้เทคโนโลยีที่มีความสามารถในการทำลายทรัพยากรสูง

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.77, 4.61 และ 4.5 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงด้านทรัพยากรธรรมชาติ ในระดับเห็นด้วย มีทั้งหมด 5 ด้านคือ

1. การพัฒนานำปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ทั้งบนบกและในทะเล
2. การรักษาทัศนียภาพอันสวยงามโดยควบคุมสิ่งปลูกสร้างบดบัง
3. การรักษาดูแลทรัพยากรดิน ป่าชายเลนป้องกันน้ำทะเลกัดเซาะ
4. การรักษาพื้นที่ทำกินทางการเกษตรให้อยู่ในสัดส่วนที่สมดุลย์
5. ส่งเสริมการใช้แผนฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.47, 4.42, 4.34, 4.41 และ 4.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไป) ต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวด้านสังคมและประชากร โดยรวมแต่ละข้อ

ด้านสังคมและประชากร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ส่งเสริมนโยบายการแก้ปัญหาหาเสพติดอย่างเข้มงวดและยั่งยืน	4.65	0.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน	4.65	0.52	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. สร้างสถานที่รองรับปัญหาการย้ายถิ่นฐาน แก้ปัญหาคนขอทาน	4.30	0.67	เห็นด้วย
4. ป้องกันแก้ไขปัญหามลพิษต่างด้าวที่เข้ามาผิคมกฎหมาย	4.42	0.57	เห็นด้วย
5. ป้องกันแก้ไขปัญหาโสเภณี และสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว	4.46	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.54	0.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ป้องกันการบุกรุกทำลายป่าสร้างโรงแรมและที่อยู่อาศัย	4.62	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.4 ผลจากการวิจัยแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยง ด้านสังคมและประชากร ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งมีทั้งหมด 5 ข้อดังนี้

1. ส่งเสริมนโยบายการแก้ปัญหาหาเสพติดอย่างเข้มงวดและยั่งยืน
2. ส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน
3. ป้องกันแก้ไขปัญหาโสเภณี และสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว
4. ป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. ป้องกันการบุกรุกทำลายป่าสร้างโรงแรมและที่อยู่อาศัย

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.65, 4.65, 4.46, 4.54 และ 4.62 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสังคมและประชากรในระดับเห็นด้วย มีทั้งหมด 2 ด้านคือ

1. สร้างสถานที่รองรับปัญหาการย้ายถิ่นฐาน แก้ปัญหาคนขอทาน
2. ป้องกันแก้ไขปัญหามลพิษต่างด้าวที่เข้ามาผิคมกฎหมาย

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.30 และ 4.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไปต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว โดยรวมแต่ละข้อ

ด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.ส่งเสริมการลงทุนข้ามชาติเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ	4.32	0.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.ส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปมีความสามารถในการทำธุรกิจ	4.43	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.ป้องกันและควบคุมค่าครองชีพไม่ให้สูงขึ้น	4.37	0.66	เห็นด้วย
4.ป้องกันและควบคุมมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างไม่ให้มีราคาสูง	4.36	0.68	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.5 ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 2 ข้อด้วยกันคือ

1. ส่งเสริมการลงทุนข้ามชาติเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ
2. ส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปมีความสามารถในการทำธุรกิจ

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.32 และ 4.43 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ในระดับเห็นด้วย มีทั้งหมด 2 ข้อด้วยกันคือ

1. ป้องกันและควบคุมค่าครองชีพไม่ให้สูงขึ้น
2. ป้องกันและควบคุมมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างไม่ให้มีราคาสูง

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.37 และ 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ปฏิบัติงาน
ในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชน
ทั่วไป ต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมการ
ท่องเที่ยวโดยรวมแต่ละข้อ

ด้านวัฒนธรรมการท่องเที่ยว	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ส่งเสริมการใช้ภาษาถิ่นและเครื่องแต่งกายพื้นเมือง	4.54	0.71	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ป้องกันการเปลี่ยนค่านิยมอาหารการกินมาเป็นตะวันตก	4.45	0.77	เห็นด้วย
3. ป้องกันการลอกเลียนศิลปวัฒนธรรมตะวันตก	4.15	0.63	เห็นด้วย
4. รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมให้คงอยู่	4.26	0.60	เห็นด้วย
5. รักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตดั้งเดิมให้คงอยู่	4.51	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.6 ผลจากการวิจัยแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยง ด้าน
วัฒนธรรมการท่องเที่ยว ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 2 ข้อดังนี้

1. ส่งเสริมการใช้ภาษาถิ่นและเครื่องแต่งกายพื้นเมือง
2. รักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตดั้งเดิมให้คงอยู่

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.54 และ 4.51 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงด้านวัฒนธรรมการท่องเที่ยว ในระดับเห็นด้วย มีทั้งหมด 3
ด้านคือ

1. ป้องกันการลอกเลียนศิลปวัฒนธรรมตะวันตก
2. รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมให้คงอยู่
3. ป้องกันการเปลี่ยนค่านิยมอาหารการกินมาเป็นตะวันตก

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.15, 4.26 และ 4.45 ตามลำดับ

2.2 การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว โดยรวมแต่ละด้าน

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการ ท่องเที่ยว	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	4.50	0.43	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การดูแลสิ่งแวดล้อม	4.53	0.41	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม	4.47	0.47	เห็นด้วย
4. การใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ นักท่องเที่ยว	4.49	0.43	เห็นด้วย
5. การแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน	4.49	0.40	เห็นด้วย
รวม	4.50	0.39	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.7 ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 2 ด้านดังนี้

1. คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน
2. การดูแลสิ่งแวดล้อม

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.50 และ 4.53 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทั้งหมด 3 ด้านดังนี้

1. การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม
2. การใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ นักท่องเที่ยว
3. การแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.47, 4.49 และ 4.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์การภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน โดยรวมแต่ละข้อ

สิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ป้องกันการใช้แรงงานต่างด้าวให้บริการนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ผิดกฎหมาย	4.71	0.54	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ส่งเสริมระบบการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นหากมีปัญหาคความขัดแย้งเกิดขึ้น	4.60	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ส่งเสริมและศึกษาทำความเข้าใจถึงข้อดีข้อเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนการดำเนินงาน	4.28	0.59	เห็นด้วย
4. ส่งเสริมการให้ความเป็นธรรมต่อข้อเรียกร้องของทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม	4.49	0.60	เห็นด้วย
5. รักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เป็นธรรม	4.42	0.62	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.8 ผลจากการวิจัยแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งหมด 2 ข้อด้วยกันคือ

1. ป้องกันการใช้แรงงานต่างด้าวให้บริการนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ผิดกฎหมาย
2. ส่งเสริมระบบการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นหากมีปัญหาคความขัดแย้งเกิดขึ้น

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.71 และ 4.60 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงานในระดับเห็นด้วย มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ

1. ส่งเสริมและศึกษาทำความเข้าใจถึงข้อดีข้อเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนการดำเนินงาน
2. รักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เป็นธรรม
3. ส่งเสริมการให้ความเป็นธรรมต่อข้อเรียกร้องของทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.28, 4.42 และ 4.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ปฏิบัติงาน
ในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไป
ต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในการดูแลสิ่งแวดล้อม แต่ละข้อ

การดูแลสิ่งแวดล้อม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	4.71	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ส่งเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม	4.58	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมรณรงค์ความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการท่องเที่ยวร่วมกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน	4.42	0.57	เห็นด้วย
4. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรระดับล่างทุกภาคส่วนให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการท่องเที่ยว	4.45	0.60	เห็นด้วย
5. ส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Internet) ให้อยู่ภายใต้กฎหมาย โดยการ กำหนดเวลา สถานที่ เพศ และวัยที่เหมาะสม	4.52	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.9 ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในการดูแลสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 3 ข้อ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
2. ส่งเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม
3. ส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Internet) ให้อยู่ภายใต้กฎหมาย โดยการ กำหนดเวลา สถานที่ เพศ และวัยที่เหมาะสม

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.71, 4.58 และ 4.52 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวนในการดูแลสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ในระดับเห็นด้วย 2 ข้อ คือ

1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมรณรงค์ความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการท่องเที่ยวร่วมกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน

2. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรระดับล่างทุกภาคส่วนให้เกิดความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยว
ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.42 และ 4.45

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและ ประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมแต่ละข้อ

การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง	4.52	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ส่งเสริมการลดต้นทุนสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวต่อผู้ใช้บริการ	4.60	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. พัฒนานวัตกรรมการผลิตสินค้าและบริการหรือกระบวนการใหม่ๆ ต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว	4.52	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ส่งเสริมระบบการเจรจาต่อรอง การระงับข้อพิพาทและการจำแนกผลกระทบโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน	4.23	0.56	เห็นด้วย
5. รักษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันทุกฝ่ายในกรณีเกิดความขัดแย้ง	4.51	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.10 ผลจากการวิจัยแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 4 ข้อด้วยกันคือ

1. ส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง
2. ส่งเสริมการลดต้นทุนสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวต่อผู้ใช้บริการ
3. พัฒนานวัตกรรมการผลิตสินค้าและบริการหรือกระบวนการใหม่ๆ ต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว
4. รักษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันทุกฝ่ายในกรณีเกิดความขัดแย้ง ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.52, 4.60, 4.52 และ 4.51 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ในระดับเห็นด้วย คือ ส่งเสริมระบบการเจรจาต่อรอง การระงับข้อพิพาทและการจำแนกผลกระทบโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน มีระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.23

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการใส่ใจต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวแต่ละข้อ

การใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ นักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการหรือนักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลในการใช้สินค้าและบริการอย่างเหมาะสม	4.59	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การพัฒนาสินค้าและบริการครบวงจรเพื่อประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย	4.37	0.63	เห็นด้วย
3. ส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการให้ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว	4.49	0.59	เห็นด้วย
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องมีกลไกในการตรวจสอบและชดเชย	4.48	0.63	เห็นด้วย
5. รักษากฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ	4.53	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.11 ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในการใส่ใจต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 2 ข้อดังนี้

1. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการหรือนักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลในการใช้สินค้าและบริการอย่างเหมาะสม
 2. รักษากฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ
- ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.59 และ 4.53 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในการใส่ใจต่อผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวในระดับเห็นด้วย คือ

1. การพัฒนาสินค้าและบริการครบวงจรเพื่อประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย
2. ส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการให้ปลอดภัยต่อสุขภาพแก่ผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องมีกลไกในการตรวจสอบและชดเชย

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.37, 4.49 และ 4.48

ตารางที่ 4.12 แสดงว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไป ต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการแบ่งปันสู่สังคมและชุมชนแต่ละข้อ

การแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. พัฒนาการท่องเที่ยวโดยให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์ร่วมกันจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว	4.52	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. พัฒนาบุคลากรด้านเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน	4.45	0.60	เห็นด้วย
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน และกำหนดกิจกรรมแต่ละตัวชี้วัดที่ชัดเจน ในการวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม	4.42	0.58	เห็นด้วย
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.49	0.57	เห็นด้วย
5. ส่งเสริมงบประมาณการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการท่องเที่ยว	4.54	0.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. รักษาความเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่น และรับวัฒนธรรมภายนอกโดยการยอมรับของทุกภาคส่วน	4.56	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.12 ผลจากการวิจัยแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวในการการแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทั้งหมด 3 ข้อด้วยกันคือ

1. พัฒนาการท่องเที่ยวโดยให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์ร่วมกันจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว
2. ส่งเสริมงบประมาณการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน โดยให้ชุมชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการท่องเที่ยว
3. รักษาความเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่น และยอมรับวัฒนธรรมจากภายนอกโดยการยอมรับของทุกภาคส่วน

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.52, 4.54 และ 4.56 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวในการแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน ในระดับเห็นด้วย ทั้งหมด 3 ข้อคือ

1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอนและกำหนดกิจกรรมแต่ละตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม
2. พัฒนาบุคลากรด้านเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ระดับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ที่ 4.45, 4.42 และ 4.49 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แนวความคิดหรือข้อเสนอแนะ

ข้อที่ 1. ท่านคิดอย่างไรกับการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงัน

จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ถึงการศึกษาหาวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวของเกาะพะงันที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และการรักษาให้ มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติที่ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและคำร้อยละ ทั้งหมด 5 ข้อ

ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. การพัฒนาระบบควบคุมการบำบัดน้ำเสียก่อนลงสู่ทะเล	323	80.8
2. การพัฒนานำปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ทั้งบนบกและในทะเล	261	65.3
3. ป้องกันการบุกรุกทรัพยากรป่าไม้ เพิ่มการปลูกป่า เพื่อลดมลพิษทางอากาศ	253	63.3
4. ป้องกันการใช้เทคโนโลยีที่มีความสามารถในการทำลายทรัพยากรสูง	245	61.3
5. ส่งเสริมการใช้แผนฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม	196	49.0

จากตารางที่ 4.13 ผลจากการวิจัย พบว่าการจัดการความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาตินั้น เรื่องที่สำคัญเร่งด่วนที่สุดนั้นคือ การพัฒนาระบบควบคุมการบำบัดน้ำเสียก่อนลงสู่ทะเล ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีจำนวนมากถึง 323 คน ให้ความสำคัญโดยเห็นด้วยมากที่สุดถึงร้อยละ 80.8 เห็นด้วยมากที่สุดรองลงมาคือการพัฒนาปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ทั้งบนบกและในทะเลมีจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 เห็นด้วยมากที่สุดถัดมาคือการป้องกันการบุกรุกทรัพยากรป่าไม้ เพิ่มการปลูกป่า เพื่อลดมลพิษทางอากาศ มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 ส่วนการป้องกันการใช้เทคโนโลยีที่มีความสามารถในการทำลายทรัพยากรสูง เห็นด้วยมากที่สุดอันดับรองสุดท้าย มีจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 และเห็นด้วยมากที่สุดลำดับสุดท้ายคือการส่งเสริมการใช้แผนฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม มีจำนวนแค่ 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้ช่วยเหลือเรื่องสิ่งแวดล้อม เจ้าของธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร ไม่ควรปล่อยน้ำเสียลงสู่แม่น้ำและทะเลโดยตรง
2. เห็นควรให้พัฒนานำปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ทั้งบนบกและในทะเลเพื่อส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ แต่บางส่วนไม่เห็นด้วยในการดำเนินการเช่นนั้นเพราะอาจจะทำให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมได้
3. การบุกรุกทำลายป่าเป็นเรื่องสำคัญที่ประชาชนในพื้นที่เป็นห่วงมากเพราะนายทุนกว้านซื้อที่ดินสำหรับปลูกสร้างโรงแรมที่พักนักท่องเที่ยว อีกทั้งต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้กฎหมายเอาผิดผู้ที่บุกรุกป่าอย่างจริงจัง

ตารางที่ 4.14 การจัดการความเสี่ยงทางด้านสังคมและประชากร ที่ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและค่าร้อยละ ทั้งหมด 5 ข้อ

ด้านสังคมและประชากร	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ส่งเสริมนโยบายการแก้ปัญหายาเสพติดอย่างเข้มงวดและยั่งยืน	274	68.5
2. ส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน	267	66.8
3. ป้องกันแก้ปัญหาโสเภณี และสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว	203	50.8
4. ป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	224	56.0
5. ป้องกันการบุกรุกทำลายป่า สร้างโรงแรมและที่อยู่อาศัย	267	66.8

จากตารางที่ 4.14 พบว่าการจัดการความเสี่ยงทางด้านสังคมและประชากรนั้น เรื่องที่สำคัญเร่งด่วนที่สุดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดมีจำนวนมากถึง 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 คือ การส่งเสริมนโยบายการแก้ปัญหายาเสพติดอย่างเข้มงวดและยั่งยืน เห็นด้วยมากที่สุดถัดมามีจำนวนเท่ากัน 2 เรื่อง คือ การส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชนและการป้องกันการบุกรุกทำลายป่า สร้างโรงแรมและที่อยู่อาศัย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 ส่วนเห็นด้วยมากที่สุดอันดับรองสุดท้ายคือการป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเห็นด้วยมากที่สุดลำดับสุดท้าย คือ การป้องกันแก้ปัญหาโสเภณี และสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8

ข้อเสนอแนะ ควรหาแนวทางในการป้องกันยาเสพติดอย่างยั่งยืน เพราะเกาะพะงันได้ขึ้นชื่อว่าเป็นแหล่งเสพยาเสพติดในช่วงฟูลมูนปาร์ตี้ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปราบปรามอย่างเด็ดขาดและไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว

ตารางที่ 4.15 การจัดการความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ที่ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และ รักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและค่าร้อยละ ทั้งหมด 4 ข้อ

สิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ส่งเสริมการลงทุนข้ามชาติเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ	191	47.8
2. ส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปมีความสามารถในการทำธุรกิจ	197	49.3
3. ป้องกันและควบคุมค่าครองชีพไม่ให้สูงขึ้น	179	44.8
4. ป้องกันและควบคุมมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างไม่ให้มีราคาสูง	180	45.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่าการจัดการความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว เรื่องที่สำคัญเร่งด่วนที่สุด ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุดมีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 คือ การส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปมีความสามารถในการทำธุรกิจ เห็นด้วยมากที่สุดถัดมาคือเรื่องการส่งเสริมการลงทุนข้ามชาติเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนเรื่องการป้องกันและควบคุมมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างไม่ให้มีราคาสูง มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และลำดับสุดท้ายคือเรื่องการป้องกันและควบคุมค่าครองชีพไม่ให้สูงขึ้น มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8

ข้อเสนอแนะ ควรส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีโอกาสทำธุรกิจถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ นักลงทุนรายใหญ่ข้ามชาติแต่รัฐบาลก็ต้องส่งเสริม ในขณะที่เดียวกันก็ต้องควบคุมราคาที่ดินไม่ให้สูงเกินไป เพราะชาวบ้านอาจจะตัดสินใจขายเพราะได้ราคาดี ส่วนการควบคุมค่าครองชีพไม่ให้สูงขึ้นทาง รัฐบาลต้องควบคุมราคาสินค้าที่แพงกว่าพื้นที่อื่น

ตารางที่ 4.16 การจัดการความเสี่ยงทางด้านวัฒนธรรม ที่ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและค่าร้อยละ ทั้งหมด 3 ข้อ

สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมการท่องเที่ยว	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ส่งเสริมการใช้ภาษาถิ่นและเครื่องแต่งกายพื้นเมือง	262	65.5
2. ป้องกันการเปลี่ยนค่านิยมอาหารการกินมาเป็นตะวันตก	240	60.0
3. รักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตดั้งเดิมให้คงอยู่	221	55.3

จากตารางที่ 4.16 พบว่าการจัดการความเสี่ยงทางด้านวัฒนธรรม เรื่องที่สำคัญเร่งด่วนที่สุดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 คือ การส่งเสริมการใช้ภาษาถิ่นและเครื่องแต่งกายพื้นเมือง เห็นด้วยมากที่สุดถัดมาเป็นเรื่องการป้องกันการเปลี่ยนค่านิยมอาหารการกินมาเป็นตะวันตก มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเห็นด้วยมากที่สุดอันดับสุดท้ายคือรักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตดั้งเดิมให้คงอยู่ มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3

ข้อเสนอแนะ ชาวเกาะพะงันกังวลเรื่องภาษาถิ่นและเครื่องแต่งกายพื้นเมือง ค่านิยมเรื่องอาหารการกินและการรักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตดั้งเดิมให้คงอยู่ตลอดไป ไม่อยากให้ส่งเสริมการท่องเที่ยวมากเกินไป เพราะนักท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งที่มาท่องเที่ยวแล้วสร้างความเสียหายให้กับเกาะพะงัน เช่น ช่วงพฤษภาคมปีที่ดีจะมีการดื่มกินตลอด 24 ชั่วโมง เด็กยุคใหม่ วัยรุ่นชอบมั่วสุมในสิ่งผิดกฎหมาย อบายมุขมากมาย คนยุคเก่าก็เหลือน้อยที่จะคอยสั่งสอนลูกหลานต้องการให้หน่วยงานของรัฐส่งเสริมอาชีพและความเป็นอยู่ดั้งเดิมของคนในท้องถิ่น

ข้อที่ 2. ท่านคิดอย่างไรกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงัน

จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ถึงการศึกษาหาวิธีการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมทางการท่องเที่ยว ของเกาะพะงันที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และการรักษาให้ มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและค่าร้อยละทั้งหมด 4 ข้อดังนี้

ด้านสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ป้องกันการใช้แรงงานต่างด้าวให้บริการนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ผิดกฎหมาย	297	74.3
2. ส่งเสริมระบบการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นหากมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น	258	64.5
3. ส่งเสริมการให้ความเป็นธรรมต่อข้อเรียกร้องของทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม	215	53.8
4. รักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เป็นธรรม	193	48.3

จากตารางที่ 4.17 พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงานนั้น เรื่องที่สำคัญเร่งด่วนที่สุดนั้นคือ การป้องกันการใช้แรงงานต่างด้าวให้บริการนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ผิดกฎหมาย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ มีจำนวน 297 คน ให้ความสำคัญโดยเห็นด้วยมากที่สุดร้อยละ 74.3 เห็นด้วยมากที่สุดรองลงมา คือ การส่งเสริมระบบการไต่ถ้อยเบี่ยงเบนหากมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้นมีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 ส่วนเรื่องการส่งเสริมการให้ความเป็นธรรมต่อข้อเรียกร้องของทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมนั้น เห็นด้วยมากที่สุดมีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเรื่องการรักษาสีทึบขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เป็นธรรม เห็นด้วยมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้ายมีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

ข้อเสนอแนะ การใช้แรงงานต่างด้าวให้บริการนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นพนักงานบริการตามร้านอาหาร และเข้ามาใช้แรงงานด้านธุรกิจก่อสร้าง ผู้ประกอบการต้องมีใบอนุญาตและตัวผู้ใช้แรงงานก็ต้องมีเอกสารอนุญาตให้ทำงานอย่างถูกกฎหมาย เพื่อลดปัญหาการแย่งงานกับคนในพื้นที่หรือแรงงานไทย ต้องการให้มีหน่วยงานเข้ามาดูแลอย่างใกล้ชิดในเรื่องระบบการไต่ถ้อยเบี่ยงเบนในกรณีเกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง หรือระหว่างลูกจ้างด้วยกัน ไม่ควรปล่อยให้เกิดปัญหาตนเอง

ตารางที่ 4.18 ความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อม ควรพัฒนา ป้องกันส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและค่าร้อยละทั้งหมด 4 ข้อดังนี้

การดูแลสิ่งแวดล้อม	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	297	74.3
2. ส่งเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม	255	63.8
3. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรระดับล่างทุกภาคส่วนให้เกิดความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยว	202	50.5
4. ส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Internet) ให้อยู่ภายใต้กฎหมาย โดยการ กำหนดเวลา สถานที่ เพศ และวัยที่เหมาะสม	231	57.8

จากตารางที่ 4.18 พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม เรื่องที่สำคัญ เร่งด่วนที่สุดลำดับแรก ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมมีจำนวนทั้งสิ้น 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 เห็นด้วยมากที่สุดลำดับที่สองได้แก่ การส่งเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 สำหรับลำดับรองสุดท้ายเห็นด้วยมากที่สุด คือ เรื่องการส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Internet) ให้อยู่ภายใต้กฎหมาย โดยการกำหนดเวลา สถานที่ เพศ และวัยที่เหมาะสม มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 และลำดับสุดท้าย คือ สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรระดับล่างทุกภาคส่วนให้เกิดความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยว มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

ข้อเสนอแนะ การประชาสัมพันธ์หรือสื่อที่ทำหน้าที่ระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ หรือผู้ให้บริการด้านสินค้าและบริการต่างๆ ควรเข้าถึงการสื่อสารข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อลดปัญหาการทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร เช่น บอกถึงเขตหวงห้ามในการท่องเที่ยวชมธรรมชาติ หรือแนวเขตปะการังน้ำตื้นสวยงาม ส่วนผู้ประกอบการไม่ควรส่งเสริมชี้แนะให้กระทำที่ผิดระเบียบ กฎหมาย และที่สำคัญต้องดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว

ตารางที่ 4.19 ความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและค่าร้อยละทั้งหมด 4 ข้อดังนี้

การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว อย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง	229	57.3
2. ส่งเสริมการลดต้นทุนสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวต่อ ผู้ใช้บริการ	271	67.8
3. พัฒนานวัตกรรมการผลิตสินค้าและบริการหรือกระบวนการ ใหม่ๆ ต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว	246	61.5
4. รักษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่า เทียมกันทุกฝ่ายในกรณีเกิดความขัดแย้ง	228	57.0

จากตารางที่ 4.19 พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นว่าแรงจูงใจที่สุดและเห็นด้วยมากที่สุดกับเรื่องการส่งเสริมการตลาดต้นทุนสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวต่อผู้ใช้บริการ มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 เห็นด้วยมากที่สุดถัดมาก็คือการพัฒนาวัตกรรมการผลิตสินค้าและบริการหรือกระบวนการใหม่ๆ ต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว มีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 เห็นด้วยมากที่สุดอันดับรองสุดท้ายคือส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 และเห็นด้วยมากที่สุดลำดับสุดท้าย คือการรักษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันทุกฝ่ายในกรณีเกิดความขัดแย้ง มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0

ข้อเสนอแนะ การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมส่วนมากแล้วจะมีการเสียเปรียบและได้เปรียบตลอดเวลา เพราะนักลงทุนรายใหญ่ต้องการสร้างธุรกิจขนาดใหญ่เพื่อให้บริการลูกค้าได้มากกว่า แต่เจ้าของร้านค้า หรือธุรกิจขนาดเล็กไม่มีกำลังในการต่อสู้ทางธุรกิจ ดังนั้นหน่วยงานราชการที่ควบคุมดูแลเรื่องสินค้าและบริการจะต้องเข้ามาดูแลเพื่อให้ความเป็นธรรมกับผู้ค้ารายย่อย เช่นการเปิดขายสินค้าราคาถูกสำหรับนักท่องเที่ยวหรือจัดเทศกาลอาหาร ตลาดนัดสินค้าราคาถูกเพื่อลดการเอาเปรียบทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค

ตารางที่ 4.20 ความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการใส่ใจต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว
ควรพัฒนา ป้อนกัน ส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและคำร้อยละทั้งหมด 4 ข้อดังนี้

การใส่ใจต่อผู้ใช้บริการ และนักท่องเที่ยว	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลในการใช้สินค้าและบริการอย่างเหมาะสม	257	64.3
2. ส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการให้ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว	212	53.0
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องมีกลไกในการตรวจสอบและชดเชยค่าเสียหายต่อผลกระทบจากสินค้าและบริการที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด	221	55.3
4. รักษากฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อลดปัญหาการเอาเปรียบ	232	58.0

จากตารางที่ 4.20 พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการใส่ใจต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว เรื่องที่สำคัญเร่งด่วนที่สุดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการหรือนักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลในการใช้สินค้าและบริการอย่างเหมาะสม เห็นด้วยมากที่สุดถัดมา คือ เรื่องการรักษากฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ส่วนเรื่องหน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องมีกลไกในการตรวจสอบและซัดเซยค่าเสียหายต่อผลกระทบจากสินค้าและบริการที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดนั้น เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 สุดท้ายคือเรื่องการส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการให้ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว เห็นด้วยมากที่สุด มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3

ข้อเสนอแนะ ส่วนมากจะมีการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการอื่นๆ ข้อเสนอแนะ คือ ต้องสั่งสอน ปลุกฝังความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการไม่เอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การหลอกลวงเรื่องราคา หรือการให้บริการ นี่คือนปัญหาที่ผู้ให้บริการเอาแต่ได้หรือเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน เช่น การเปิดร้านให้บริการนักท่องเที่ยวเกินเวลา การขายสินค้าที่ราคาแพงเกินจริง กรณีเกิดความขัดแย้งหรือ ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถูกเอารัดเอาเปรียบ ซึ่งเป็นปัญหากับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นอย่างมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้าไปดูแล

ตารางที่ 4.21 ความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและคำร้อยละทั้งหมด 5 ข้อดังนี้

การแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน	จำนวนคน	ร้อยละ
1. พัฒนาการท่องเที่ยวโดยให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์ร่วมกันจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว	235	58.8
2. พัฒนาศักยภาพด้านเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยว	201	50.3
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น	209	52.3
4. ส่งเสริมงบประมาณการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืนโดยให้ชุมชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการท่องเที่ยว	228	57.0
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น	237	59.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน เรื่องที่สำคัญเร่งด่วนที่สุดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเห็นด้วยมากที่สุด คือ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีจำนวนมากที่สุด 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 เห็นด้วยมากที่สุดลำดับรองลงมา คือ การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์ร่วมกันจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว มีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 เห็นด้วยมากที่สุดถัดมา คือ เรื่องการส่งเสริมงบประมาณการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืนโดยให้ชุมชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการท่องเที่ยว มีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 เห็นด้วยมากที่สุดอันดับรองสุดท้าย คือ เรื่องการส่งเสริมงบประมาณการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืนโดยให้ชุมชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการท่องเที่ยว มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเห็นด้วยมากที่สุดลำดับสุดท้าย คือ การพัฒนาศักยภาพด้านเครือข่ายเฝ้าระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืนมีจำนวนแค่ 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3

ข้อเสนอแนะ การให้ความสนใจต่อการพัฒนาสังคมเป็นเรื่องที่สำคัญโดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากให้ความสำคัญกับเรื่องการมีส่วนร่วมโดยชุมชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันทางด้านท่องเที่ยว นอกจากนั้นสิ่งที่จำเป็นรองลงมาคืองบประมาณ

ที่ทางราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดสรร เพื่อนำมาลงทุนในท้องถิ่นและให้ทางชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดการใช้งบประมาณให้คุ้มค่าที่สุด ต่อจากนั้นควรให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยการแบ่งความรับผิดชอบหรือระบบการเฝ้าระวังเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยวโดยท้องถิ่น

ข้อที่ 3. เทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงันหรือไม่เพราะอะไร เสนอแนะ

จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ถึงการศึกษาหาวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของเกาะพะงัน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และการรักษาให้มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 เทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” ควรพัฒนา ป้องกัน ส่งเสริม และรักษาให้ยั่งยืน ต่อจำนวนผู้ที่กรอกแบบสอบถามและคำร้อยละ ทั้งหมด 6 ข้อดังนี้

เทศกาล ฟูลมูนปาร์ตี้	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ส่งเสริมนโยบายการแก้ปัญหาสาเหตุดังกล่าวอย่างเข้มงวดและยั่งยืน	274	68.5
2. ส่งเสริมการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน	267	66.8
3. ป้องกันแก้ปัญหาโสเภณี และสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว	203	50.8
4. ป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	224	56.0
5. ส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง	229	57.3
6. รักษากฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ	255	63.8

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและคำแนะนำต่อเทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” เห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องการพัฒนา ส่งเสริม นโยบายการแก้ปัญหาสาเหตุดังกล่าวอย่างเข้มงวดและยั่งยืน

มีจำนวนทั้งสิ้น 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 ผู้กรอกแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะว่า การแก้ปัญหาเสพติดผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ดูแลเอาใจใส่อย่างเข้มงวดและไม่กระทำการอย่างต่อเนื่อง ไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นชาวไทยหรือชาวต่างชาติ หรืออาจจะมีเจ้าหน้าที่ของรัฐมีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องผลประโยชน์ ผู้กรอกแบบสอบถามบางส่วนไม่อยากให้มีฟูลมูนปาร์ตี้เพราะไม่เหมาะกับประเพณีไทย เห็นด้วยมากที่สุดลำดับรองลงมา คือ เรื่องส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ผู้กรอกแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะว่า ฟูลมูนปาร์ตี้สร้างปัญหาขยะมากมายทั่วทั้งเกาะพะงัน ปัญหาขยะเป็นเรื่องใหญ่มากเพราะเกาะพะงันมีพื้นที่กำจัดขยะน้อยมาก ถ้าใช้ฝังกลบก็จะมีปัญหาเรื่องการหาพื้นที่และขยะบางชนิดใช้เวลาในการย่อยสลายนาน เตาเผาขยะอาจจะเป็นทางเลือกที่จะต้องนำมาใช้ให้ทันกับปัญหาที่รอแก้ไข

เรื่องรักษากฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะว่า การเอารัดเอาเปรียบเรื่องราคาของสินค้าและบริการเป็นเรื่องที่เป็นปัญหามาอย่างยาวนาน เพราะว่าผู้ไม่หวังดีกำลังอาศัยช่วงฟูลมูนปาร์ตี้ เพราะคิดว่าผู้คนที่หลั่งไหลมาต้องการความสนุกและต้องการใช้เงินซื้อความสนุก อยากให้เจ้าของสินค้าและบริการมีจิตสำนึกและให้หน่วยงาน เข้ามาควบคุมดูแลส่วนเรื่องการส่งเสริม การแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว อย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุด มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ผู้กรอกแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะว่า ธุรกิจให้บริการส่วนมากไม่ควรมีการผูกขาด เช่น เรือโดยสารเฟอรี่ เรือควน และสถานบันเทิงต่างๆ ผู้มีอิทธิพลเป็นผู้ควบคุม เช่น นักการเมืองท้องถิ่นและระดับชาติ ตลอดจนข้าราชการที่ใช้อำนาจเหนือกฎหมายและคนในพื้นที่บางกลุ่ม การป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.09 ผู้กรอกแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะว่า ส่วนมากนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเป็นผู้ถูกรบกวน เช่น สิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว เงินทองถูกขโมยโดยแรงงานต่างด้าวหรือวัยรุ่นคนไทย ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญมากกว่าที่เป็นอยู่ กระตือรือร้นในการสืบหาผู้กระทำผิด ตามมาด้วยเรื่องการป้องกันแก้ไขปัญหาโสเภณีและสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว ซึ่งมีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.08 ผู้กรอกแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะว่า ควรควบคุมสถานบันเทิงที่ให้บริการด้านต่างๆ ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น อายุผู้ใช้บริการ อายุผู้ให้บริการ เวลาเปิดปิด และสถานที่ตั้งต้องอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเปรียบเทียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว มุ่งส่งเสริมกิจเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน : กรณีศึกษา เกาะพะงัน ผู้วิจัยได้สรุปวิธีการศึกษาและผลการศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์การวิจัยและตอบคำถามการวิจัยดังที่กล่าวมาแต่ต้น โดยมีสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

1. สรุปขั้นตอนการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยจากข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

5.1.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยจากเอกสารต่างๆ หนังสือท่องเที่ยวเกาะพะงัน บทความ เอกสารออนไลน์ ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลทรัพยากรเกาะพะงัน แผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลการบริหารความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว

5.1.2 การสร้างแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบกรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตัวเองตามความจริง (Self Administrated Questionnaire) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความสัมพันธ์กับเกาะพะงันในสถานะอะไร มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบ 2 ข้อและคำถามแบบให้เลือกหลายคำตอบโดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งหมด 6 ข้อด้วยกัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความสัมพันธ์กับเกาะพะงันในสถานะอะไร

ส่วนที่ 2. ข้อมูลทางด้านการความคิดเห็น เพื่อตอบคำถามการวิจัย

เป็นคำถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป ต่อการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวและการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวเกาะพะงัน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- 1.1 สิ่งแวดล้อมด้านทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 8 ข้อ
- 1.2 สิ่งแวดล้อมทางสังคมและประชากร จำนวน 7 ข้อ
- 1.3 สิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว จำนวน 4 ข้อ
- 1.4 สิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรมการท่องเที่ยว จำนวน 5 ข้อ

2. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว

- 2.1 คำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน จำนวน 5 ข้อ
- 2.2 การดูแลสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 ข้อ
- 2.3 การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม จำนวน 5 ข้อ
- 2.4 การใส่ใจต่อผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว จำนวน 5 ข้อ
- 2.5 การแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3. คำถามเกี่ยวกับแนวความคิดและข้อเสนอแนะ

ฟูลมูนปาร์ตี้ (Full Moon Party) มีผลกระทบต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวด้านการจัดการความเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามด้วยตัวเองพร้อมกับทีมงานวิจัย โดยรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวไทยและประชาชนทั่วไป) แบบเฉพาะเจาะจง โดยการเลือกเก็บตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดการความเสี่ยง ด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว และการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงปัญหาต่างๆ ที่เกาะพะงันกำลังเผชิญอยู่ ขั้นตอนที่สำคัญในการเก็บข้อมูลคือการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่องฟูลมูนปาร์ตี้ (Full Moon Party) ว่ามีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข และสิ่งไหนที่จะต้องส่งเสริมต่อไป เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น

5.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 400 ชุด ซึ่งในแต่ละตอนของแบบสอบถาม ได้กำหนดชัดเจนถึงกลุ่มเป้าหมาย ที่ผู้วิจัยลงพื้นที่เข้าไปเก็บข้อมูล ทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว และการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวถึงปัญหาต่างๆ และที่สำคัญการสัมภาษณ์ถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ใช้เทศกาลฟูลมูนปาร์ตี้เป็นจุดขาย หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ผล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ รายงานผลการวิจัยเป็นแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (Statistic Package for Social Science: SPSS) ดังที่กล่าวมาข้างต้นโดยการแสดงค่าทางสถิติดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) ที่ได้จากการแสดงแนวความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การสัมภาษณ์ (In-depth Interview) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้กรอกแบบสอบถาม

5.2 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ทางการท่องเที่ยวและการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว มุ่งสู่เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาเกาะพะงัน เพื่อสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยจากที่กล่าวมาข้างต้น ดังต่อไปนี้

5.2.1 เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ชีวิตของชุมชนและประเพณีวัฒนธรรมของเกาะพะงัน ที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ของแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีมากที่สุด การประกอบอาชีพส่วนมาก เป็นอาชีพอิสระและรับจ้างทั่วไป ส่วนภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่ใช่คนในพื้นที่เกาะพะงัน แต่มาอาศัยเกาะพะงันเพื่อประกอบอาชีพต่าง ๆ กัน ในการสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งตามกลุ่มประชากร ที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการแสดงความคิดเห็นไปก่อนหน้านี้ สามารถนำมาสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1.การจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3 ข้อด้วยกันคือ

1. การพัฒนาระบบควบคุมการบำบัดน้ำเสียก่อนลงสู่ทะเล
2. ป้องกันการบุกรุกทรัพยากรป่าไม้เพิ่มการปลูกป่าเพื่อลดมลพิษทางอากาศ
3. ป้องกันการใช้เทคโนโลยีที่มีความสามารถในการทำลายทรัพยากรสูง

ซึ่งจะสังเกตเห็นได้ว่า ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย มองถึงการป้องกันและแก้ปัญหา ในเรื่องมลพิษทางน้ำ การบุกรุกและทำลายป่าเป็นสำคัญ เพราะว่าถ้าเมื่อไหร่เกาะพะงันมีปัญหาเรื่องการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ทะเล และปล่อยให้มีการตัดไม้ทำลายป่า ผลก็คือจะกระทบต่อสถานะแวดล้อมที่สวยงามทางน้ำและทางบก สิ่งเหล่านี้จะทำลายทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม ซึ่งมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวโดยตรง อย่างที่ทราบกันว่าเกาะพะงันเป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่มีหาดทรายขาวสวยงาม รวมทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยว ที่มีความสมบูรณ์ของระบบนิเวศทางทะเล พบปะการัง และสิ่งมีชีวิตที่มีความหลากหลาย ทำให้สามารถเป็นแหล่งดำน้ำตื้นและน้ำลึก เพื่อชมความงามของสิ่งมีชีวิตใต้ท้องทะเล ในแนวปะการัง แนวปะการังกระจายตัวอยู่ทั่วไป ในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญคือ (ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2553)

ส่วนความคิดเห็นต่อการจัดการความเสี่ยงด้านทรัพยากรธรรมชาติในระดับเห็นด้วย มีทั้งหมด 5 ข้อคือ

1. การพัฒนานำปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ทั้งบนบกและในทะเล
2. การรักษาทัศนียภาพอันสวยงามโดยควบคุมสิ่งปลูกสร้างบดบัง
3. การรักษาดูแลทรัพยากรดิน ป่าชายเลนป้องกันน้ำทะเลกัดเซาะ
4. การรักษาพื้นที่ทำกินทางการเกษตรให้อยู่ในสัดส่วนที่สมดุลย์
5. ส่งเสริมการใช้แผนฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม

ถึงแม้ว่าจะเป็นเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญรองลงมาแต่ก็ยังอยู่ในระดับสูงอยู่ดังนั้นก็แสดงให้เห็นว่าเรื่องสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ นั้นเป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องมีการพัฒนา รักษา และส่งเสริมให้ดีขึ้นตลอดเวลา ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ โดยการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงกลุ่มพื้นที่ พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว สำนักงานคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ (2554) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มเติมว่า ควรมีการพัฒนารูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับศักยภาพเชิงวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในพื้นที่ และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงขีดความสามารถของพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกวิธี การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประเพณี การท่องเที่ยวเชิงเกษตร กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา สวนสุขภาพ และสวนสนุก

2. การจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวด้านสังคมและประชากร

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 ข้อดังนี้

1. ส่งเสริมนโยบายการแก้ปัญหาเสพติดอย่างเข้มงวดและยั่งยืน
2. ส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน
3. ป้องกันปัญหาโสเภณี และสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว
4. ป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
5. ป้องกันการบุกรุกทำลายป่าสร้างโรงแรมและที่อยู่อาศัย

อยู่ในระดับเห็นด้วย มี 2 ข้อคือ

1. สร้างสถานที่รองรับปัญหาการย้ายถิ่นฐาน แก้ปัญหาคนขอทาน
2. ป้องกันแก้ไขปัญหามุคคละต่างด้าวที่เข้ามาผิดกฎหมาย

การจัดระบบการดูแลจากทุกภาคส่วนถือว่าเป็นการให้ความสำคัญต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตาม ถ้าไม่ได้รับความร่วมแรงร่วมใจจากประชาชน ผู้นำท้องถิ่น และหน่วยงานปกครองในท้องถิ่นเช่น องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนหน่วยงานการท่องเที่ยว ในท้องถิ่นก็อาจจะทำให้การจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวด้านสังคมและประชากร ที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาจจะไม่บรรลุผลสำเร็จก็เป็นได้ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวเกาะพะงัน ควรจะเห็นความสำคัญของการแก้ปัญหา โดยอาศัยเครือข่ายทางสังคม (Social Networks) หมายถึง ชุมชนของความสัมพันธ์ของบุคคล กลุ่ม องค์กร ที่สมัครใจสื่อสารสัมพันธ์กันหรือดำเนินกิจกรรมโดยที่มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรกันทั้ง ข้อมูลข่าวสาร การบริการ และคำแนะนำ (เสรี พงศ์พิศ, 2546)

ขนิษฐา กาญจนรังษินนท์ (2553) ได้ชี้ให้เห็นว่าการสร้างเครือข่ายสามารถทำได้โดยการแสวงหาคนที่มีความคิด และประสบปัญหาแบบเดียวกัน แล้วดึงมาร่วมเครือข่ายที่มีแนวความคิดเดียวกัน เพราะการเป็นเครือข่ายจะช่วยแก้ปัญหาของเขาได้ การดำเนินการตามหลักการนี้ จะทำให้สามารถขยายเครือข่ายต่อไปได้ โดยโน้มน้าวชักชวนให้คนเข้ามาเป็นสมาชิก ด้วยการชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับทั้งระดับส่วนตัว และประโยชน์ในภาพรวม ดังนั้นเครือข่ายผู้รู้ทางการท่องเที่ยวเป็นการรวมกลุ่มของผู้ที่มีความรู้ทางการท่องเที่ยว ที่สมัครใจที่จะเรียนรู้ร่วมกัน โดยแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะ ประสบการณ์ และทรัพยากรต่างๆ โดยการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกันกับทุกภาคส่วนในสังคม

3. การจัดการความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ข้อคือ

1. ส่งเสริมการลงทุนข้ามชาติเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ
2. ส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปมีความสามารถในการทำธุรกิจ

อยู่ในระดับเห็นด้วย มี 2 ข้อคือ

1. ปกป้องและควบคุมค่าครองชีพไม่ให้สูงขึ้น
2. ปกป้องและควบคุมมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างไม่ให้มีราคาสูง

การสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวเกาะพะงัน นั้นต้องอาศัยการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือ จะต้องมีการอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรอย่างพอดี เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในระยะเวลายาวนาน และมีการกระจายผลประโยชน์ให้แก่คนส่วนใหญ่ รวมทั้งมีการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อนำหลักการนี้มาปรับใช้กับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จึงมีจุดเน้นที่สำคัญโดย สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (2538) ให้ความสำคัญต่อการสร้างเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนโดยชุมชนในท้องถิ่นเป็นกลไกขับเคลื่อนดังต่อไปนี้

1. จะต้องดูแลทรัพยากรการท่องเที่ยว ให้สามารถใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในระยะเวลายาวนานจนถึงชั่วลูกชั่วหลาน มิใช่เพียงเพื่อคนรุ่นปัจจุบันเท่านั้น
 2. ลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองและลดปริมาณของเสียที่จะเป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม
 3. มีการกระจายรายได้และผลประโยชน์ให้แก่คนในท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่ การเปิดโอกาสให้ชุมชนในท้องถิ่นได้เข้าร่วมในบริหารจัดการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
 4. มีการประชุมปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว และชุมชนในท้องถิ่น เพื่อการวางแผนงานการจัดสรรงบประมาณ และการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม
 5. มีการสร้างเครือข่ายเพื่อเผยแพร่แนวคิด การศึกษาวิจัย และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนออกไปในหมู่ประชาชน ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง
- เทิดชาย ชวบบำรุง (2554) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ เป็นจำนวนมากทั้งยังสามารถสร้างงานและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี รัฐบาลควรกำหนดนโยบายที่จะต้องมุ่งส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สร้างงานให้แก่ประชาชน รวมทั้งเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศด้วย โดยรัฐบาลควรมุ่งมั่นให้มีการเพิ่มศักยภาพ และพัฒนาการท่องเที่ยวดังนี้

1. เพิ่มตลาด ทั้งตลาดใหม่และตลาดเฉพาะกลุ่ม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่คุณภาพ และกระตุ้น ให้นักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น

2. ส่งเสริมการพัฒนาตลาดท่องเที่ยวหลายฝ่ายเห็นถึงความสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ก็ได้สนับสนุนแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนดังกล่าว จึงได้ดำเนินการเพื่อให้มีการวิจัยเพื่อให้เกิดองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืนต่อไป (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2554)

มากไปกว่านั้นการจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจต้องคำนึงถึงเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) คือ แนวคิดการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ (Knowledge) การศึกษา (Education) การสร้างสรรค์งาน (Creativity) และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) ที่เชื่อมโยงกับรากฐานทางวัฒนธรรม การส่งสมความรู้ของสังคมและเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่เข้าด้วยกัน (อาคม เดิมพิทยาไพสิฐ, 2552)

4. การจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ข้อคือ

1. ส่งเสริมการใช้ภาษาถิ่นและเครื่องแต่งการพื้นเมือง
2. รักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตดั้งเดิมให้คงอยู่

ในระดับเห็นด้วย 3 ข้อคือ

1. ป้องกันการลอกเลียนศิลปวัฒนธรรมตะวันตก
2. รักษาขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมให้คงอยู่

3. ป้องกันการเปลี่ยนค่านิยมอาหารการกินมาเป็นตะวันตก ความเจริญรุ่งเรืองด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้มนุษย์เดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นส่งผลให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมประเพณีกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งอาจจะมองเป็นดาบสองคมสำหรับสังคมนั้นๆ ที่ซึ่งเปรียบเสมือนสถานที่รองรับนักท่องเที่ยวและบุคคลต่างชาติต่างภาษา นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมขนานใหญ่ของมนุษยชาติในยุคปัจจุบัน เป็นเรื่องที่สร้างความปั่นป่วนทางสังคมและวัฒนธรรมที่ทำให้คุณค่าที่มีอยู่ลดต่ำลงไป การส่งเสริมบทบาทชุมชนและองค์กรชุมชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างครบวงจร ทั้งการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การบำรุงรักษา และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยธรรมาภิบาลสร้างจิตสำนึก และเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ชุมชนและท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการพัฒนาสินค้าและบริการในท้องถิ่นที่เชื่อมโยงกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อลดแรงเสียดทานจากภายนอกโดยการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในยุคการท่องเที่ยวที่เฟื่องฟู

(สำนักงานคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2554)

นอกเหนือจากการจัดการ ความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม ควรศึกษาความเป็นอัตลักษณ์หรือตัวตนของท้องถิ่น ที่อยู่อาศัยของตนเองด้วยถ้าไม่อย่างนั้นสังคมและชุมชนอาจล่มสลายเพราะความอ่อนแอที่ไม่สามารถยืนอยู่ได้ จากการเข้ามาของวัฒนธรรมต่างถิ่น ดังนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไว้ในหลักสูตรมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย สำหรับผู้ประกอบการโฮมสเตย์ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งจะพิจารณาได้จากองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังต่อไปนี้

1. การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในขอบเขตความสามารถของธรรมชาติชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว
2. การตระหนักในกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่มีผลกระทบต่อชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน

3. การมีส่วนร่วมของประชาชน ในกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่มีต่อการท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553)

สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2554) โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน เชื่อว่าถ้าสิ่งแวดล้อมดี คนดี สังคมจะต้องดีแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งแวดล้อมไม่ดี คนไม่ดี สังคมก็มีปัญหา จึงได้กำหนดกรอบด้านศาสนา วัฒนธรรม นันทนาการ การกีฬาเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางวัฒนธรรมเพื่อลดความเสี่ยงจากการท่องเที่ยวที่อาจจะกระทบวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น

1. พัฒนารูกระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการและสิ่งสาธารณสถาน
2. จัดอบรมจริยธรรม/คุณธรรมให้แก่เด็กและเยาวชน
3. สนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างวัฒนธรรมทางสังคมที่ถูกต้องดีงามและมีคุณค่า
4. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมวันสำคัญของชาติแก่เด็กและเยาวชน
5. เพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ให้เพียงพอต่อการใช้ประโยชน์ของประชาชน ต่อการส่งเสริมด้านสุขภาพ

6. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การจัดการแข่งขันกีฬาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระดับภูมิภาคอำเภอไทย เช่น เกาะสมุย เกาะพะงัน และเกาะเต่า

7. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของภาคองค์กรพัฒนาเอกชน

5.2.2 เพื่อศึกษาการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-35 ปี ระดับการศึกษาการศึกษาค่าว่า

ปริญญาตรีมีมากที่สุด การประกอบอาชีพส่วนมากมีอาชีพอิสระ และรับจ้างทั่วไป และภูมิลำเนาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่ใช่คนในพื้นที่เกาะพะงัน แต่มาอาศัยบนเกาะพะงันเพื่อประกอบอาชีพต่าง ๆ กัน ในการสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอการสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งตามกลุ่มประชากรที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการแสดงความคิดเห็นไปก่อนหน้านี้ ซึ่งสามารถนำมาสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงาน

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไป แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ข้อคือ

1. ป้องกันการใช้แรงงานต่างด้าวให้บริการนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ผิดกฎหมาย
2. ส่งเสริมระบบการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นหากมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น

ส่วนความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ

1. ศึกษาทำความเข้าใจถึงข้อดีข้อเสียกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนการดำเนินงาน
2. รักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เป็นธรรม
3. ส่งเสริมการให้ความเป็นธรรมต่อข้อเรียกร้องของทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน (Human rights) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดยสิทธิดังกล่าวควรครอบคลุมถึงสิทธิความเป็นพลเมือง สิทธิทางการเมือง สิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และสิทธิตามกฎหมายระหว่างประเทศด้วยและการปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor practices) องค์กรต้องตระหนักว่าแรงงานไม่ใช่สินค้า ดังนั้นแรงงานจึงไม่ควรถูกปฏิบัติเสมือนเป็นปัจจัยการผลิต การป้องกันการใช้แรงงานต่างด้าวให้บริการนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาต่อสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการอนุญาตให้แรงงานต่างด้าว เข้ามาทำงานรับจ้างและใช้แรงงาน ในสถานประกอบการต่าง ๆ นั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่นจำเป็นต้องเข้มงวดกวดขัน เพื่อไม่ให้แรงงานต่างด้าวปลอมแปลงปะปนเข้ามาทำงาน ซึ่งอาจจะนำไปสู่การทำงานในสิ่งที่ผิดกฎหมายได้

ปัญหาแรงงานต่างด้าวที่เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยเฉพาะที่เป็นผู้หญิงและแรงงานเด็ก ซึ่งก่อให้เกิดเป็นประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน เช่นการถูกละเมิดโดยผู้ประกอบการด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว การถูกล่วงละเมิดทางเพศ การใช้แรงงานเด็กที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ เป็นต้น รูปแบบในกลุ่มของแรงงานต่างด้าว เช่นกลุ่มแรงงานที่ทำงานในระบบ ได้แก่ กลุ่มแรงงานในประเภทรับเหมาก่อสร้าง โรงแรมที่พัก สถานบันเทิง ร้านอาหาร และห้างร้านต่างๆ กลุ่มแรงงานอีกกลุ่มหนึ่ง คือกลุ่มแรงงานนอกระบบและแรงงานอพยพ

การละเมิดสิทธิมนุษยชนในด้านแรงงาน พิจารณาหลักการสิทธิมนุษยชน เพื่อแปรหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐาน ในการทำงานสู่การปฏิบัติ กล่าวคือ เพื่อให้ทุกคนมีงานทำอย่าง

เหมาะสมหมายความว่า มีโอกาสในการทำงานรับรอง ค้ำครองและส่งเสริมสิทธิคนงาน และการ ค้ำครอง และการเป็นตัวแทนด้านสังคม ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่นเช่น แรงงานจังหวัด และหน่วยงานด้านความปลอดภัย ซึ่งต้องทำงานประสานกันที่ปราศจากผลประโยชน์ (An Interest) ของบุคคลหรือกลุ่มที่มีผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านความรับผิดชอบ ต่อสังคม(สำนักงาน ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์,2554)

ส่งเสริมการให้ความเป็นธรรม ต่อข้อเรียกร้องของทุกฝ่าย อย่างเท่าเทียมโดยกำหนด มาตรการกลางด้านแรงงานสากล และอนุสัญญาด้านแรงงาน ได้พัฒนารับรองสิทธิขั้นพื้นฐานดังที่ ร่างไว้ในกฎบัตรนานาชาติ เสรีภาพในการรวมตัว และสิทธิในการเจรจาต่อรองเป็นกลุ่ม การจำกัด การใช้แรงงานแบบบังคับ การเลือกปฏิบัติในการจ้างคน และการทำงานมาตรฐานการมร ประสิทธิภาพในการจำกัดแรงงานเด่น

รักษาสีสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เป็นธรรมได้แก่ สภาพการทำงานที่ ปลอดภัย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวนชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม การแจ้งเตือนและค่า ทำขวัญเพื่อให้ลูกจ้างออกจากงาน การให้ค่าจ้างในระหว่างลาป่วย และอนุญาตให้หยุดงานได้ เงิน ชดเชยภายหลังเกษียณ เป็นต้น ลักษณะการละเมิดสิทธิมนุษยชนด้านแรงงาน มีหลายรูปแบบ กล่าวคือ การจ้างทำงานภายใต้เงื่อนไข ที่ไม่ได้รับการควบคุมและไม่ได้รับการคุ้มครอง เป็นงานที่ ไม่มีสวัสดิการ หรือการคุ้มครองด้านสังคมใดๆ ซึ่งลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นจากแรงงานในระบบ (ศูนย์ช่วยเหลือและจัดการวิกฤติแรงงาน 2553)

2. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการดูแลสิ่งแวดล้อม

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์การภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและ ประชาชนทั่วไป แสดงความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3 ข้อคือ

1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม

2. ส่งเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม

3. ส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Internet) ให้อยู่ภายใต้กฎหมาย โดยการ กำหนดเวลา สถานที่ เพศ และวัยที่เหมาะสม

ส่วนความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย 2 ข้อ คือ

1. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรม

2. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรระดับล่างทุกภาคส่วนให้เกิดความรับผิดชอบต่อ การท่องเที่ยว

ปัจจุบันการทำลายสิ่งแวดล้อมถือเป็นอาชญากรรมที่กระทำต่อส่วนรวม เพื่อประโยชน์ เฉพาะตน จากการประกอบธุรกิจที่ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

จะต้องไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม แต่ต้องส่งเสริมรักษาสิ่งแวดล้อม การทำลายสิ่งแวดล้อมยังเป็นการสร้างต้นทุนที่สูงขึ้นโดยไม่จำเป็น เพราะผู้กระทำถูกจับและผิดกฎหมายทำให้เสียชื่อเสียง ถูกค่าไม่เชื่อถือ ทำให้สูญเสียความสามารถในการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ

ประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่ต้องตระหนักได้แก่ การทำลายความหลากหลายทางชีวภาพ มีขยะและขยะพิษเพิ่มขึ้น และระบบนิเวศน์ถูกทำลาย ทำให้เกิดมลพิษในอากาศ น้ำ และในพื้นดิน ป่าถูกทำลาย นำไปสู่การสูญสิ้นของทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ ดังนั้นการรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม มีตั้งแต่การป้องกันการเสียหาย การหยุดทำลายสิ่งแวดล้อม การแก้ไขปัญหาและการชดใช้ความเสียหายจากการก่อให้เกิดปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น แต่การป้องกันเป็นวิธีที่ดีที่สุด เพราะหากสร้างปัญหามาจนเกิดมลพิษแล้ว ภาวการณ์ของธุรกิจการท่องเที่ยว จะเสียหายจนเกินเยียวยาได้ สิ่งสำคัญที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการในด้านสิ่งแวดล้อมได้คือ

1. ศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (EIA: Environment Impact Assessment) เพื่อประเมินผลกระทบทางลบ การหาทางปรับสมดุลด้านสิ่งแวดล้อม และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้
2. ใช้เทคโนโลยีที่รักษาหรือเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ซึ่งต้องลงทุนเพื่อประสิทธิภาพการผลิตในระยะยาวและชื่อเสียงของกิจการ
3. ยกเลิกการใช้เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีที่ส่งผลร้ายต่อสิ่งแวดล้อม
4. ใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพมากที่สุดทำร้ายสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดและสูญเสียน้อยที่สุด
5. หลีกเลี่ยงการผลิตสินค้าที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม และทำให้ลูกจ้างไม่ปลอดภัย
6. สร้างระบบบำบัดของเสีย ที่มีประสิทธิภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
7. ให้ความรู้และส่งเสริมลูกค้าและผู้ให้บริการให้ตระหนักและดำเนินการรักษาสิ่งแวดล้อม
8. ทำความรู้จักและความเข้าใจในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย ตั้งแต่ ผู้ถือหุ้น ลูกจ้าง ชุมชนโดยรอบ และสังคมโดยรอบ
9. มีมาตรการและแผนฉุกเฉินเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินการของธุรกิจการท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังควรเพิ่มมาตรการด้านกฎหมายอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดช่องโหว่น้อยที่สุด มาตรการภาครัฐต้องมีบทลงโทษผู้กระทำผิด และส่งเสริมให้กำลังใจต่อวิสาหกิจที่ดำเนินการถูกต้องเช่น การลดภาษีการค้า เป็นต้น

นอกจากนี้การอาศัยเครือข่ายและองค์กรทางสังคม ยังสามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องช่วย กันป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น สถาบันการเงินตระหนักไม่อำนวยความสะดวกให้วิสาหกิจ ที่ทำลายสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการรวมกลุ่มอาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมในชุมชนและในเมือง เป็นต้น (โสภณ พรโชคชัย, 2551)

3. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 ข้อคือ

1. ส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง
2. ส่งเสริมการลดต้นทุนสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวต่อผู้ใช้บริการ
3. พัฒนานวัตกรรมด้านสินค้าและบริการใหม่ๆต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว
4. รักษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันทุกฝ่าย

อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ส่งเสริมระบบการเจรจาต่อรอง การระงับข้อพิพาทและการจำแนกผลกระทบโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม เพื่อส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ผลิตลดต้นทุนสินค้าและบริการ การพัฒนานวัตกรรมการผลิตสินค้าและบริการ และการรักษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกันนั้น สามารถแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจในแต่ละระดับ ที่มีความเกี่ยวข้องกันดังต่อไปนี้

ระดับของคู่ค้าด้วยกัน ได้แก่ การแบ่งปันหรือการใช้ทรัพยากรร่วมกันหรือการรวมกลุ่มในแนวตั้งตามสายอุปทาน ความรอบคอบระมัดระวังในการผสานประโยชน์อย่างเป็นธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบต่อคู่ค้า

ระดับของชุมชนและสภาพแวดล้อม ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคม ของภาคธุรกิจ ได้แก่ การสงเคราะห์แก่กลุ่มชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ การส่งเสริมแรงงานท้องถิ่นให้มีโอกาสในตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กร การสนับสนุนแนวทางการระแวดระวัง ในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงาน การผลิตสินค้าและบริการ ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ และการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

ระดับของประชาสังคม ตัวอย่างความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มหรือเครือข่ายอื่นๆ ในการพัฒนาสังคม การตรวจตราดูแลให้กิจการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการถ่วงละเมิดสิทธิ มนุษยชน รักษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกันทุกฝ่าย ในกรณีเกิดความและส่งเสริมระบบการเจรจาต่อรอง การระงับข้อพิพาทและการจำแนกผลกระทบ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การรับฟังข้อมูลหรือทำประชาพิจารณ์ ต่อการดำเนินกิจการที่ส่งผลกระทบต่อสังคมโดยรวม และการทำหน้าที่ในการเสียภาษีอากรให้รัฐอย่างตรงไปตรงมา เป็นต้น (Kotler and Lee, 2005)

4. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการใส่ใจต่อผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ข้อคือ

1. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลในการใช้สินค้าและบริการอย่างเหมาะสม

2. รักษากฎหมายคุ้มครองผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพื่อลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ ส่วนความคิดเห็นอยู่ระดับเห็นด้วย 3 ข้อ

1. การพัฒนาสินค้าและบริการครบวงจรเพื่อประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายมีระดับค่าเฉลี่ยของ

2. ส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการให้ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องมีกลไกในการตรวจสอบและชดเชยค่าเสียหายต่อผลกระทบจากสินค้าและบริการ

การให้ความสำคัญและใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues) ดังนั้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูล ในการใช้สินค้าและบริการอย่างเหมาะสม ทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาสินค้าและบริการ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งาน และสุขภาพของผู้บริโภคนอกจากนี้เมื่อพบว่า สินค้าไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด องค์กรก็จะต้องมีกลไกในการเรียกคืนสินค้า พร้อมทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด (โกศล ดิสิตรธรรม, 2554)

Kotler and Lee (2005) ชี้ให้เห็นถึงประเด็นของผู้บริโภคซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ ในระดับของคู่แข่งทางธุรกิจด้วยกัน ถ้าผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจด้วยกันแล้วผลประโยชน์ก็จะเกิดกับผู้บริโภคอย่างเต็มที่ เช่น การพัฒนาสินค้าและบริการ การชดเชยค่าเสียหายต่อผลกระทบจากสินค้าและบริการ การผลิตสินค้าและบริการที่ให้ความปลอดภัยต่อสุขภาพ ตลอดจนการดูแลกิจการมิให้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแข่งขันด้วยวิธีการทุบตลาด การดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ เป็นต้น

5. การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านการแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน

ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน เจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3 ข้อคือ

1. พัฒนาการท่องเที่ยวโดยให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์ร่วมกันจากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว

2. ส่งเสริมงบประมาณการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืนโดยให้ชุมชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาการท่องเที่ยว

3. รักษาความเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่น และยอมรับวัฒนธรรมจากภายนอกโดยการยอมรับของทุกภาคส่วน

ส่วนความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ทั้งหมด 3 ข้อคือ

1. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน และกำหนดกิจกรรมแต่ละตัวชี้วัดที่ชัดเจน ในการวางแผนการจัดการสิ่งแวดล้อม

2. พัฒนาบุคลากรด้านเครือข่ายเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น

การแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน (Contribution to the community and society) ให้ทุกฝ่ายหันมาช่วยกันคิดหาหนทางใหม่ๆ ที่จะสร้างสังคมแห่งการให้ เพิ่มมากขึ้น จากความร่วมมือของทุกฝ่ายจะทำให้สิ่งแวดล้อม สังคม และคุณภาพชีวิตของทุกคนดีขึ้นเช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวและการจัดสรรงบประมาณการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อย่างยั่งยืน โดยให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับประโยชน์ร่วมกัน จากการให้บริการด้านต่าง ๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น ร่วมกันกับชุมชนและท้องถิ่น (โกสลด ดีศีลธรรม, 2554)

แนวความคิดทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้ ยังได้รับการเน้นย้ำอย่างต่อเนื่อง ในวงสัมมนาหรือการประชุมระหว่างประเทศอีกเป็นจำนวนมาก เช่น ในการประชุมว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาขององค์การสหประชาชาติ ในปี 1992 และการประชุมระดับโลกเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในปี 2002 การพัฒนาอย่างยั่งยืน จะมุ่งเน้นที่ความยั่งยืนของสังคมโดยรวมเป็นความยั่งยืนที่ไม่ใช่ความอยู่รอดของบุคคล หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งเท่านั้น

ส่วนความรับผิดชอบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะใกล้เคียงกันกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน เนื่องจากองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบด้วยด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จะแสดงถึงความคาดหวังของสังคมที่องค์กรจะต้องนำมาพิจารณาในการกำหนดวัตถุประสงค์โดยรวมเพื่อนำไปปฏิบัติต่อไป (Elkington, 1997)

5.2.3 เทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” มีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวเกาะพะงันหรือไม่เพราะอะไรเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นับส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-35 ปี ระดับการศึกษาการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีมากที่สุด การประกอบอาชีพส่วนมากมีอาชีพอิสระและรับจ้างทั่วไป และภูมิลำเนาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช่คนในพื้นที่เกาะพะงัน แต่มาอาศัยบนเกาะพะงันเพื่อประกอบอาชีพ

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและคำแนะนำต่อเทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 6 เรื่องและเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อเทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” ทั้งเชิงบวกและลบ นั้นหมายความว่า ถ้าเรื่องเหล่านี้ได้รับการป้องกันและแก้ปัญหาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ก็จะทำให้เกาะพะงันเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีภาพพจน์ที่ดีและมีความพร้อมพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว แต่ถ้าผู้ที่รับผิดชอบและประชาชนในท้องถิ่น ไม่สามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาจากเรื่องดังกล่าวได้ นั้นหมายความว่าเกาะพะงันและฟูลมูนปาร์ตี้ก็อาจจะไม่มีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวระดับโลก และทำให้นักท่องเที่ยวอาจจะมาท่องเที่ยวลดลง

ศรีวรรณ ทาปัญญา (2010) ให้ความเห็นถึงความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว (The Sustainable Destination Competitiveness Model) โดยนำหลักการในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับแหล่งท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็นองค์ประกอบ 2 ส่วนพื้นฐานดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คือการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของชุมชนและการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวซึ่งจะต้องมีกระบวนการในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมของชุมชน และการป้องกันและระวังความเสี่ยงต่างๆ ที่จะมากระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว เช่น เรื่องขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนถึง 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 เห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หาแนวทางในการป้องกันและแก้ไข จากต้นเหตุที่เกิดจากการให้บริการอาหารเครื่องดื่ม แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก ที่มาร่วมฉลองคืนพระจันทร์เต็มดวง นอกจากนี้ยังรวมถึงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนระหว่างชุมชนและแหล่งท่องเที่ยว และจะต้องมีนวัตกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยการไม่ทำลายวิถีชีวิตชุมชนดั้งเดิม เพื่อให้ชุมชนเกิดการบริหารจัดการ ในภาคผลิตและบริการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนด้วยการร่วมมือกันหลายๆภาคส่วนในสังคม เช่น การส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรม และเปิดกว้าง ผู้มีส่วนได้ส่วน

เสียส่วนใหญ่ เห็นว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการได้อย่างอิสระ

ส่วนที่ 2 คือความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งสินค้าและบริการเช่นด้าน ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์น่าประทับใจ ธรรมชาติอันงดงาม และความพร้อมในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ระบบความปลอดภัย และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือศูนย์ประชาสัมพันธ์ อย่างครบครัน นอกจากความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวแล้ว เรื่องความพร้อมของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ตลอดจนถึงการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของคนในชุมชน ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตโดยการสร้างเป็นเครือข่ายทางสังคมที่เข้มแข็งเพื่อป้องกันปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการป้องกันแก้ไขปัญหาโสเภณี และสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว ความเข้มแข็งของชุมชนในท้องถิ่น เป็นการสอดคล้องถึงความมีศักยภาพในการแข่งขัน ทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถที่จะคืนผลกำไรให้กับสังคม โดยการมีส่วนร่วมของสังคม ในทุกภาคส่วนพร้อมที่จะรับผิดชอบร่วมกัน (CSR) โดยการสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมให้รู้คุณค่า ความห่วงใย ทรัพยากรธรรมชาติด้านการท่องเที่ยว ให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ทำให้สังคมได้รับรู้ถึงความเป็นไปได้อย่างมีเหตุผล ดังนั้นในการพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวของเกาะพะงันอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการโดยอาศัยหลักการบริหารจัดการ อย่างเป็นระบบและอาศัยแนวร่วมจากทุกภาคส่วนมาเป็นเครือข่ายอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะพะงันได้อย่างยั่งยืน (ศรีวรรณ ทาปัญญา, 2010)

5.3 การอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามเพื่ออภิปรายผล จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว และการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวมุ่งสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน” โดยอาศัยหลักแนวคิด ทฤษฎี จากกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเชื่อมโยงว่า มีความสอดคล้องหรือเกี่ยวพันกันอย่างไร เพื่อตอบคำถามการวิจัยโดยยึดหลักการอภิปรายผล เรียงตามลำดับคำถามดังต่อไปนี้

5.3.1 การจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว ที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร ผู้วิจัยได้อภิปรายผลโดยเรียงลำดับในแต่ละด้านตามลำดับดังนี้

(1) จากการวิจัยเรื่องการจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ผลการวิจัยพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือการพัฒนากระบวนการบำบัดน้ำเสีย ป้องกันการบุกรุกทรัพยากรป่าไม้ เพิ่มการปลูกป่าเพิ่มเติม และการใช้แผนฉุกเฉินเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม เนื่องจากว่าพื้นที่ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับสากลนั้นถ้าขาดซึ่งการป้องกันแก้ไขปัญหาก็กล่าวมาจะทำให้มีผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลง เพราะว่าธรรมชาติที่สวยงามโดนทำลาย

Robertson et al. (2006) ได้สรุปผลการวิจัยที่สอดคล้องกับการรักษาดูแลทรัพยากรดิน ป่าชายเลนป้องกันน้ำทะเลกัดเซาะ การรักษาทัศนียภาพอันสวยงามโดยควบคุมสิ่งปลูกสร้างบดบัง และการรักษาพื้นที่ทำกินทางการเกษตร ให้อยู่ในสัดส่วนที่สมดุลนั้น ส่วนการพัฒนานาปีโตรเลียมขึ้นมาใช้ทั้งบนบกและในทะเล มีบางส่วนที่ยังมีความเห็นด้วยน้อยลง ทั้งนี้เพราะว่ากลัวผลกระทบที่อาจจะเกิดต่อน้ำมันรั่วไหล ไปทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล

(2) จากการวิจัยเรื่องการจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวด้านสังคมและประชากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการส่งเสริมนโยบายการแก้ปัญหาหาเสด็จอย่างเข้มงวดและยั่งยืน การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในชุมชน การป้องกันแก้ปัญหาโสเภณีและสถานบันเทิงบริการนักท่องเที่ยว เนื่องจากว่าพื้นที่เกาะพะงันมีชื่อเสียงในเรื่องความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ถึงแม้ว่าจะมีคนจำนวนมากมาท่องเที่ยว สร้างรายได้มากมายให้เกาะพะงัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการป้องกันแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดเป็นปัญหาใหญ่ในอนาคต เหมือนกับปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันการบุกรุกทำลายป่าสร้างโรงแรมและที่อยู่ ส่วนปัญหาที่เร่งด่วนรองลงมาคือเรื่องสถานที่รองรับปัญหาการย้ายถิ่นฐานและแก้ปัญหาคนขอทาน ป้องกันแก้ไขปัญหามุสลิมต่างด้าวที่เข้ามาผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเรื่องที่สร้างปัญหาซ้ำซาก ให้กับผู้ที่รับผิดชอบต้องแก้ไข เพราะว่าบุคคลต่างได้ด้าวก่อให้เกิดปัญหาสังคมมากมาย เช่นอาชญากรรม ค้ายาเสพติดและลักขโมย

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Espiner (2001) พบว่าสถานที่ท่องเที่ยวเองต้องกำหนดกฎเกณฑ์ในการท่องเที่ยว เพื่อปกป้องความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการทราบ นี่เป็นสิ่งที่ท้าทาย ความสามารถของผู้บริหารที่ต้องตระหนักถึงอันตรายจากภัยคุกคามต่อทรัพยากรธรรมชาติทางการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม กฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติต่างๆ ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายเพื่อสร้างความสมดุล ระหว่างผู้กำหนดกฎเกณฑ์และผู้ปฏิบัติคือ นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ อยู่บนความอิสระภายในขอบเขตของสังคมความเสี่ยง

(3) จากการวิจัยเรื่องการจัดการความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยวผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เป็นเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยอย่างยิ่งคือ การส่งเสริมการลงทุนข้ามชาติเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปมีความสามารถในการทำธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากการส่งเสริมเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ของเกาะพะงันให้ดีขึ้นได้ โดยมีหน่วยงานของรัฐเข้ามาดูแลส่งเสริม แต่ยังมีบางส่วนได้เสนอแนะว่า ไม่ควรให้ทุนต่างชาติเข้ามามาก เพราะอาจจะเกิดการผูกขาดเรื่องตลาด จนทำให้ผู้ค้ารายย่อยไม่สามารถจะแข่งขันได้ ส่วนที่มึ่มีความคิดเห็นรองลงมาคือ เรื่องการป้องกันและควบคุมค่าครองชีพไม่ให้สูงขึ้น และการป้องกันและควบคุมมูลค่าที่ดินสิ่งก่อสร้างไม่ให้มีราคาสูง ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งลดลง ก็ไม่ได้ลดลงมากจนเกินไปทั้งนี้เพราะว่า สองเรื่องที่กล่าวไปนั้นมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าเรื่องการลงทุนทำธุรกิจ เพราะว่าค่าของราคาแพงก็มีข้อเสนอแนะว่าควรจะต้องมีการควบคุมดูแล

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Robertson et al. (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารความเสี่ยงการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ผลจากการศึกษาโดยมุ่งหมายที่จะแสดงให้เห็น ศักยภาพการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีสภาพที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการเติบโตในอนาคต เพราะว่าเป็นหนึ่งในภาคการส่งออกที่สำคัญ ของสินค้าและบริการในเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ คุณค่าและความสำคัญของการท่องเที่ยว แสดงให้เห็นถึงการสร้างอาชีพ กระตุ้นการลงทุนและอำนวยความสะดวกให้เกิดโอกาสทางการค้า และการได้รับการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจตัดสินใจในรัฐบาล ซึ่งจะช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าการท่องเที่ยว ได้รับการปกป้องจากภัยคุกคามหลายประเภท

(4) จากการวิจัยเรื่องการจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว ด้านทางวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยอย่างยิ่งคือ การส่งเสริมการใช้ภาษาถิ่นและเครื่องแต่งกายพื้นเมือง ป้องกันการเปลี่ยนค่านิยมอาหารการกินมาเป็นตะวันตก รักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิถีชีวิตดั้งเดิมให้คงอยู่ ทั้งนี้เพราะว่าปัจจุบันอิทธิพลของความเจริญด้านต่างๆ พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ย่อมทำให้คนในเกาะพะงันเกิดความสนใจ อยากเลียนแบบ เช่นในช่วงฟูลมูลปาร์ตี้ มีการดื่มแอลกอฮอล์ เป็นจำนวนมากพร้อมกับการเปิดเพลงที่มีเสียงดังตลอดทั้งคืน สิ่งเหล่านี้ย่อมกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีบางเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ลดจำนวนลงจากเรื่องที่กล่าวไปข้างต้น อาจจะเพราะว่า คนยุคสมัยเก่าต้องการป้องกันการลอกเลียนศิลปวัฒนธรรมตะวันตก โดยการส่งเสริมและรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมให้คงอยู่ โดยมีการจัดงานทางประเพณีที่สืบทอดกันมาตั้งแต่โบราณกาล

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพี สาคริก (2549) พบว่าผลกระทบจากการท่องเที่ยว บนพื้นฐานทางด้านวัตถุ ซึ่งคนยุคปัจจุบันมักยึดติด ส่วนใหญ่มองไปที่ผลกระทบทาง

เศรษฐกิจและสังคม มีคนส่วนน้อยนักที่จะมองเห็นสังคมนัยของชีวิตคนท้องถิ่น เห็นได้ว่าการท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบทางวัฒนธรรมของคนท้องถิ่นนั้น ควรจะเป็นสิ่งสำคัญที่สุดทั้งนี้เพราะว่าการสูญเสียวัฒนธรรมย่อมนำมาซึ่งความล่มสลายของท้องถิ่น ไม่เพียงแค่นั้นประเทศชาติก็เช่นกัน สำหรับประเทศด้อยพัฒนา ซึ่งอยู่ในแถบเส้นศูนย์สูตรของโลก มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ เป็นที่ต้องการสำหรับการดำเนินชีวิตขั้นพื้นฐานของคนทุกชาติทุกภาษา คนส่วนใหญ่ เมื่อพูดถึงความหมายของวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ควรจะวิเคราะห์เจาะลึกลงไปถึงรากเหง้า แต่กลับเข้าใจว่า เป็นเรื่องของสิ่งประดิษฐ์หรือเป็นผลพวงทางวัฒนธรรมเท่านั้น แต่ในทางกลับกันควรจะเน้นความสำคัญลึกลงไปถึงรากฐานจิตใจ ที่มีความรับผิดชอบต่อแผ่นดินถิ่นเกิดของคนท้องถิ่น

5.3.2 การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร

(1) จากการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวด้านสิทธิมนุษยชนและข้อปฏิบัติด้านแรงงานผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยอย่างยิ่งคือ เรื่องการป้องกันการใช้แรงงานต่างด้าวให้บริการนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ผิดกฎหมาย ส่งเสริมระบบการไกล่เกลี่ยเบื้องต้นหากมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น ส่งเสริมการให้ความเป็นธรรมต่อข้อเรียกร้องของทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นคือการเข้ามาของแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย จำนวนมากก่อให้เกิดปัญหาการว่าจ้าง และปัญหาการขูดรีดแรงงานจากนายจ้าง แต่ในทางกลับกันมีแรงงานบางส่วนที่เข้ามาถูกต้องตามกฎหมายก็จะได้ รับ ด้านการรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การจัดสวัสดิการที่เป็นธรรม เพราะค่าจ้างแรงงานถูกกว่าแรงงานในท้องถิ่น

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ UNTAD (2008) ได้แสดงให้เห็นว่า การเติบโตทางเศรษฐกิจไม่ได้เป็นหลักประกันการพัฒนาที่ยั่งยืน และไม่ได้ขจัดปัญหาความยากจนให้หมดไป เช่น บางประเทศมีรายได้ให้ประชากรต่อหัวสูง กลับอยู่ในระดับต่ำของการพัฒนามนุษย์ มีปัญหาความเหลื่อมล้ำแตกต่างระหว่างประเทศร่ำรวยและประเทศยากจน ระหว่างคนรวยกับคนจน ในประเทศเดียวกัน ดังนั้นการพัฒนามนุษย์มีอยู่ 5 ลักษณะที่สำคัญคือ

1. การสร้างความเข้มแข็ง (Empowerment) คือการเพิ่มขีดความสามารถในการเลือกทางและทางเลือกให้ผู้คนได้เป็นอิสระจากความหวาดกลัว จากสิ่งที่พวกเขาขาดแคลน และให้พวกเขามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่มีผลกระทบต่อชีวิตของพวกเขา

2. ความร่วมมือ (Co-operation) ผู้คนสัมพันธ์กันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. ความเท่าเทียม (Equity) โอกาสเข้าถึงทรัพยากร การศึกษา การดูแลสุขภาพ การจัดการชีวิต ทรัพยากร ชุมชนของตนเอง

4. ความยั่งยืน (Sustainability) การพัฒนานี้ไม่ทำลายทรัพยากรและโอกาสของคนรุ่นต่อไป แต่สร้างหลักประกันให้คนในอนาคตเป็นอิสระ จากความยากจนและได้ใช้ความสามารถขั้นพื้นฐานของตัวเอง

5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ในชีวิตทรัพย์สิน การคุกคามจากโรคและภัยอันตราย

(2) จากการวิจัยเรื่อง เกี่ยวกับความคิดเห็นในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่งเกี่ยวกับการดูแลสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่คุณกรอกแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยอย่างยิ่งคือ การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่งที่เกี่ยวข้องเกิดความตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ธุรกิจการท่งเกี่ยวข้องดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรระดับล่างทุกภาคส่วนให้เกิดความรับผิดชอบต่อการท่งเกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากว่าปัจจุบันเจ้าของธุรกิจต่างๆที่มีอาชีพให้บริการสินค้าและบริการทางการท่งเกี่ยวข้อง ไม่สนใจ เอาใจใส่ ละเลยต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม มีความเห็นแก่ตัวมากขึ้น ผู้กรอกแบบสอบถามจำนวนหนึ่งเสนอแนะว่าการ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและนักท่งเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมรณรงค์ความรับผิดชอบต่อการท่งเกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนทั้งนี้เนื่องจาก สามารถสร้างความรู้สึท่งที่ผูกพันกับกิจกรรมและทำให้เกิดการตระหนักถึงปัญหามากขึ้น

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dodds and Joppe (2005) กล่าวว่าการศึกษาและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยให้การท่งเกี่ยวข้องเผชิญปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติในการส่งเสริมการท่งเกี่ยวข้องอย่างยั่งยืนลดลง แต่อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมยังต้องการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนภาครัฐ ถ้าทุกฝ่ายให้ความร่วมมือ (Involvement) ในความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างดี ความมั่นใจนักลงทุนและผู้เกี่ยวข้องในภาคการท่งเกี่ยวข้อง จะทำให้เกิดการพัฒนาการท่งเกี่ยวข้องอย่างยั่งยืนต่อไป

(3) เรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็น ในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม การท่งเกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่คุณกรอกแบบสอบถาม ส่วนมากเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือการส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการทางการท่งเกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง การส่งเสริมการลงทุนสินค้าและบริการทางการท่งเกี่ยวข้องต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจากว่าปัจจุบันธุรกิจต่างๆที่มีอาชีพในการผลิตสินค้าและบริการทางการท่งเกี่ยวข้องมีความคิดว่ ถ้าตัวเองผูกขาดเรื่องตลาดจะทำให้มีรายได้อ่ยามหาศาล แต่ในทางกลับกันไม่ยอมที่จะพัฒนานวัตกรรมการผลิตสินค้าและบริการ หรือกระบวนการใหม่ๆต่อ

ผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ แต่เจ้าของธุรกิจคิดว่าจะเป็นการลงทุนเพิ่มและไม่คุ้มกับการลงทุน การรักษากฎหมายและระเบียบปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันทุกฝ่าย ในกรณีเกิดความขัดแย้งนอกจากนี้ ผู้กรอกแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะและต้องการเห็นการแก้ปัญหา โดยช่วยกันรับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น เช่น ส่งเสริมระบบการเจรจาต่อรอง การระงับข้อพิพาท และการจำแนกผลกระทบ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพิลา กันหา (2552) ความหมายของจริยธรรมเป็นกฎเกณฑ์แห่งความประพฤติ หรือหลักความจริงที่เป็นแนวทางแห่งความประพฤติปฏิบัติ อลิสโตเติลกล่าวว่า พฤติกรรมที่เหมาะสมคือ ควรปฏิบัติตามกฎการเดินสายกลาง (Golden mean of moderation) คือการไม่ทำอะไรสุดโต่ง เช่น ร่ำรวยเกินไป ยากจนเกินไป ความหมายของจริยธรรมธุรกิจจรรยาบรรณเป็นมาตรฐานคุณค่าแห่งความดีงามของการกระทำ และหรือพฤติกรรมโดยรวม

ส่วนจรรยาบรรณทางธุรกิจเป็น มาตรฐานการผลิตสินค้าและการให้บริการ เพื่อผลตอบแทนตามคุณค่าของการลงทุนโดยเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ผู้บริโภคผู้รับบริการ รัฐบาล สังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงเศรษฐกิจร่วมกัน

(4) จากการวิจัยเรื่อง เกี่ยวกับความคิดเห็นในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยวการใส่ใจต่อผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นเรื่องที่คุณกรอกแบบสอบถามส่วนมาก เห็นด้วยอย่างยิ่งคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการหรือนักท่องเที่ยว ได้รับทราบข้อมูลในการใช้สินค้าและบริการอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการผลิตสินค้าและบริการ ให้ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อสังคมจะต้องมีกลไกในการตรวจสอบและเช็คความเสี่ยงที่เกิดขึ้น นักท่องเที่ยวจำนวนไม่น้อยที่โดนหลอกลวง ทำให้สถานที่ท่องเที่ยวเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้รักษากฎหมายคุ้มครองผู้ให้บริการหรือนักท่องเที่ยว ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อลดปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ เพราะว่าเกาะพะงันเริ่มมีพวกที่เป็นมิชชาชีพที่เข้ามาในรูปแบบนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Porter et al.(2006) ได้ทำการศึกษาการสร้างวาระทางสังคม คือการจัดอันดับปัญหาสังคมที่ชัดเจน เพื่อให้สังคมได้บรรลุโอกาสและผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจไปพร้อม ๆ กัน ในการเสริมสร้างกลยุทธ์ขององค์กรโดยตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดผลกระทบทางสังคมที่สำคัญคือ

1. องค์กรทำหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดี คือการมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการพัฒนาทางสังคมและกิจกรรมทางธุรกิจที่ต้องเดินไปด้วยกัน

2. การตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กรที่ห่วงโซ่กิจกรรมเป็นหลัก ในการดำเนินงาน เนื่องจากมีความเป็นไปได้ที่จะส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่คุณค่าสำหรับหน่วยธุรกิจ

หลายบริษัทได้นำวิธีการตรวจสอบรายการเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของสังคมและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม เป็นแนวทางในการกำหนดแผนและปรับกระบวนการภายในบริษัทเพื่อต้องการเพิ่มศักยภาพแผนเชิงรุกให้มากขึ้น

5.3.3 ฟูลมูนปาร์ตี้ (Full Moon Party) มีผลกระทบต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวด้านการจัดการความเสี่ยงและความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างไร

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนมาก มีความคิดเห็นและคำแนะนำต่อเทศบาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” ในเรื่องการส่งเสริมนโยบายการแก้ปัญหาเสพติดอย่างเข้มงวดและยั่งยืน ทั้งนี้เนื่องจากการแก้ปัญหาเสพติดที่ผ่านมา ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ดูแลเอาใจใส่อย่างเข้มงวดและไม่กระทำอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญมีเจ้าหน้าที่รัฐเข้าไปมีส่วนรู้เห็น ปลดปล่อยให้เกิดการกระทำผิด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากแนะนำว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ควรเลือกปฏิบัติว่าเป็นชาวไทย หรือต่างชาติ หรืออาจจะต้องมีการตรวจสอบ กรณีมีเจ้าหน้าที่ของรัฐมีส่วนได้ส่วนเสีย ในเรื่องผลประโยชน์ ผู้กรอกแบบสอบถามบางส่วน ไม่อยากให้เทศกาลฟูลมูนปาร์ตี้ เพราะไม่เหมาะกับประเพณีไทย เพราะร้านก๋วยเตี๋ยวต้องการมา เพื่อแค่ความสนุกในระยะเวลาสั้นๆ และก็จากไปแต่ทิ้งความเสียหายไว้มากมาย แสดงความคิดเห็นในทำนองว่าได้น้อยกว่าเสีย เช่น ปัญหาขยะมากมายทั่วทั้งเกาะพะงัน ซึ่งเป็นเรื่องใหญ่มากเพราะเกาะพะงันมีพื้นที่กำจัดขยะน้อยมาก ถ้าใช้ฝังกลบก็จะมีปัญหาเรื่องการหาพื้นที่ และขยะบางชนิดใช้เวลาในการย่อยสลายนาน เตาเผาขยะอาจจะเป็นทางเลือกที่จะต้องนำมาใช้ให้ทันกับปัญหา ซึ่งกำลังรอรับการแก้ไขจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เช่น อบต. อบจ. และหน่วยงานเทศบาลที่รับผิดชอบ แต่บางครั้งติดปัญหาอยู่ที่งบประมาณ กำลังคน และเครื่องจักร

นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆ อีกมากมายที่ผู้ตอบแบบสอบถาม สะท้อนถึงปัญหาทางธุรกิจทางศีลธรรมและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตัวอย่างเช่นปัญหาการเอาเปรียบในการดำเนินการธุรกิจสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ย่อมหวังผลทางธุรกิจเพราะฉะนั้น ย่อมจะต้องมีการหวังผลกำไรและเอาเปรียบผู้บริโภค อยากให้เจ้าของสินค้าและบริการมีจิตสำนึก และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมดูแล ผู้ตอบแบบสอบถามได้แนะนำว่า ธุรกิจให้บริการส่วนมากไม่ควรมีการผูกขาด เช่น เรือโดยสารเฟอร์รี่ เรือควั่น และสถานบันเทิงต่างๆ ผู้มีอิทธิพลเป็นผู้ควบคุม เช่น นักการเมืองท้องถิ่นและระดับชาติ ตลอดจนข้าราชการที่ใช้อำนาจอยู่เหนือกฎหมาย และคนในพื้นที่บางกลุ่ม เรื่องที่สำคัญไม่แพ้กันที่เกิดขึ้นบ่อย ในช่วงเทศกาลฟูลมูนปาร์ตี้ ส่วนมากนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเป็นผู้ถูกรั้วทำ เช่น สิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว เงินทองถูกขโมย ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญมากกว่าที่เป็นอยู่ กระตือรือร้นในการสืบหาผู้กระทำผิด โดยเฉพาะช่วงเทศกาลผู้ตอบแบบสอบถามแนะนำว่าควรเข้มงวด และเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่ให้มากกว่าเดิม

เพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัย ไม่ปล่อยให้ผู้ที่มาสนุกสนานกระทำอะไรที่สุ่มเสี่ยงต่อการเป็นเหยื่อของผู้ไม่หวังดี

ผลจากการวิจัยเพิ่มเติมกรณีฟูลมูนปาร์ตี้ (Full Moon Party) ที่มีต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว อ้างถึงสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2552) ตารางที่ 2.2 จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว และพักที่เกาะพะงัน ระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม ค.ศ 2008-2009 จะสังเกตเห็นว่าจำนวนโดยรวมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติในภาพรวมมีจำนวนลดลงจากจำนวน 101,010 คนในปี 2008 แต่ในปี 2009 จำนวนนักท่องเที่ยว มีจำนวน 86,112 คน ลดลงถึง 14.75 เปอร์เซ็นต์ เป็นที่น่าสังเกตว่าโดยปกติช่วงดังกล่าวเป็นฤดูท่องเที่ยวของทางภาคใต้ของประเทศไทย จะเป็นช่วงที่สภาพอากาศดีที่สุด เหมาะแก่การจัดปาร์ตี้ในคืนพระจันทร์เต็มดวงเพราะเป็นฤดูร้อน ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม แต่ในช่วงเวลาดังกล่าว กลับมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติลดลง ซึ่งอาจจะมาจากหลายสาเหตุที่ไม่อาจจะกล่าวได้ชัดเจน จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงทำให้เกาะพะงัน อาจจะสูญเสียโอกาสต่าง ๆ มากมายเช่น ธุรกิจสินค้าและบริการนักท่องเที่ยว ด้านโรงแรมที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร และการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวลดลง ทำให้จำนวนเงินที่ไหลเวียนบนเกาะพะงันก็ลดลงตามไปด้วย ซึ่งปัญหาดังกล่าว อาจจะนำไปสู่ศักยภาพในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวของเกาะพะงัน ในตลาดท่องเที่ยวโลกลดน้อยลงไปด้วย

เพื่ออภิปรายผลความได้เปรียบในการแข่งขัน ทางการท่องเที่ยวเกาะพะงัน ในภาพรวมการประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning) ในการจัดการความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว และการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้ทราบถึง จุดแข็ง (S: Strength) จุดอ่อน (W: Weakness) โอกาส (O: Opportunity) และอุปสรรค (T: Treat) ต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยว

สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร (Internal Analysis)

จุดแข็ง (S: Strength) ความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยว

1. เกาะพะงันมีธรรมชาติที่สวยงาม การรักษาทัศนียภาพอันสวยงามไว้ได้ โดยควบคุมไม่ให้มีสิ่งปลูกสร้างบดบังทัศนียภาพ มีทรัพยากรป่าไม้ที่ยังสมบูรณ์ การป้องกันการบุกรุกทรัพยากรป่าไม้ อย่างเป็นผล

2. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยผู้นำท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

3. การปกป้องรักษาประเพณี วัฒนธรรมให้คงอยู่ โดยเฉพาะประเพณีชักพระทางทะเลที่มีแห่งเดียวในประเทศไทย

4. เทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” ยังเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวซึ่งมองว่า มีผลต่อการสร้าง

ความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นอย่างมาก

การทำตลาดการท่องเที่ยวในเชิงรุกของเกาะพะงัน ยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่รู้จักกันแพร่หลายในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยมีกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวอย่างงานฟูลมูนปาร์ตี้ของอำเภอเกาะพะงัน ซึ่งได้รับการจดทะเบียนลิขสิทธิ์แล้ว นอกจากนี้เกาะพะงันยังมีธรรมชาติที่คงความสมบูรณ์ สัมผัสได้จากป่าเขาและน้ำตกที่ยังคงมีต้นไม้นขนาดใหญ่ โดยเฉพาะน้ำตกธารเสด็จและน้ำตกธารประพาศ ที่ยังมีน้ำที่ใสไหลตลอดทั้งปี ด้วยความสวยงามของน้ำตกดังกล่าวทำให้พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เสด็จประพาศ มาชื่นชมความงามของน้ำตกและเกาะพะงันถึง 16 ครั้ง การเสด็จประพาศ จึงเป็นที่ยืนยันว่าเกาะพะงันยังคงมีมนต์เสน่ห์จากอดีตจนถึงปัจจุบัน การทำการตลาดท่องเที่ยวในเชิงรุกยังเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวคนไทยก็เป็นเป้าหมายหลักเช่นกัน โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่าย เช่น สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เช่น อบต และอบจ

ศรีวรรณ ทาปัญญา (2010) ให้ความเห็นถึงความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว (The Sustainable Destination Competitiveness Model) คือความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งสินค้าและบริการเช่นด้าน ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี เป็นเอกลักษณ์น่าประทับใจ ธรรมชาติอันงดงาม และความพร้อมพร้อมในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครันนอกจากความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวแล้ว เรื่องความพร้อมของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ตลอดจนจนถึงการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของคนในชุมชนด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิต

มากไปกว่านั้น ศรีวรรณ ทาปัญญา (2010) ได้ชี้ให้เห็นถึงการเพิ่มศักยภาพจุดแข็งของแหล่งท่องเที่ยวว่า เป็นการสอดคล้องถึงความมีศักยภาพใน การแข่งขันทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถที่จะคืนผลกำไรให้กับสังคม โดยการมีส่วนร่วมของสังคม ในทุกภาคส่วนพร้อมที่จะรับผิดชอบร่วมกัน (CSR) ในการดำเนินการร่วมกันทางการท่องเที่ยว โดยการสร้างจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมให้รู้คุณค่า ความห่วงใย ทรัพยากรธรรมชาติด้านการท่องเที่ยว ให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ทำให้สังคมได้รับรู้ถึงความเป็นไปได้อย่างมีเหตุผล ดังนั้นในการพัฒนาทางการท่องเที่ยวของเกาะพะงันอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการโดยอาศัยหลักการบริหารจัดการ อย่างเป็นระบบและอาศัยแนวร่วมจากทุกภาคส่วน มาเป็นเครือข่ายอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะพะงันได้อย่างยั่งยืน

จุดอ่อน เป็นที่รู้กันว่าเกาะพะงันเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและมีศักยภาพในการส่งเสริมการท่องเที่ยว แต่มีจุดอ่อนที่ทุกฝ่ายต้องรีบดำเนินการป้องกันและแก้ไข เพื่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน กับแหล่งท่องเที่ยวอื่น

1. ปัญหาสุขภาพจิต

2. ปัญหาความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินปัญหาอาชญากรรม 224 คน ร้อยละ 56.0

3. ปัญหาขยะล้นเกาะ ถือเป็นปัญหาที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไข จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ตอบ แบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งกับนโยบายการแก้ปัญหาสุขภาพจิตอย่างเข้มงวดและยั่งยืน 274 คน ร้อยละ 68.5 และการส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยมีจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8

4. ปัญหาโสเภณีและสถานบันเทิงที่ให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งส่วนมากเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างผิดกฎหมาย สถานบันเทิงเปิดเกินเวลาที่กำหนด หรือผู้ให้บริการมีอายุที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ทำให้เสียชื่อเสียงของประเทศ ทำให้เกิดกรณีการล่วงละเมิดทางเพศได้ ความเห็นแก่ตัวของเจ้าของกิจการที่ให้บริการสินค้าและบริการ โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งทางรัฐบาลควรเร่งดำเนินการป้องกันและแก้ไข ควรส่งเสริมการแข่งขันด้านสินค้าและบริการ ทางการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง และการใช้กฎหมายควบคุมลงโทษผู้ที่กระทำความผิด อย่างกรณีการแก้ปัญหาสุขภาพจิต โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการขายและเสพยา ซึ่งจะอาศัยช่วงการจัดเทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” ที่เกิดขึ้นทั่วทั้งเกาะ เป็นห้วงเวลาที่เหมาะแก่การกระทำความผิด

Kotler and Lee (2005) ได้จำแนกความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีมุมมองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรหรือสถานที่ ที่ตัวเองเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ (CSR) เป็น 6 ชนิด กิจกรรม ได้แก่

1. การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) เป็นการจัดหาเงินทุน วัสดุสิ่งของ หรือทรัพยากรอื่นขององค์กร เพื่อขยายการรับรู้และความห่วงใยต่อประเด็นปัญหาทางสังคมนั้น ตลอดจนสนับสนุนการระดมทุน การมีส่วนร่วม หรือการเพิ่มหาอาสาสมัครเพื่อการดังกล่าว องค์กรธุรกิจอาจริเริ่มและบริหารงานส่งเสริมด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใดหรือกับหลายๆองค์กรก็ได้

2. การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) เป็นการอุดหนุน หรือการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์เพื่อช่วยเหลือหรือร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาทางสังคมจำเพาะหนึ่งๆ ซึ่งมักมีช่วงเวลาที่ยากัดแน่นอน หรือดำเนินการแบบจำเพาะผลิตภัณฑ์ หรือให้แก่การกุศลที่ระบุไว้เท่านั้น กิจกรรมซีเอสอาร์ชนิดนี้ องค์กรธุรกิจมักร่วมมือกับองค์กรที่ไม่มีวัตถุประสงค์หากำไร เพื่อสร้างสัมพันธภาพในประโยชน์ร่วมกัน ด้วยวิธีการเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ เพื่อนำเงินรายได้ไปสนับสนุนกิจกรรมการกุศลนั้นๆ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีส่วนร่วม ในการช่วยเหลือการกุศลผ่านการซื้อผลิตภัณฑ์ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

3. การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาด้านสังคม (Corporate Social Marketing) เป็นการสนับสนุนการพัฒนาหรือการทำให้เกิดผลจากการณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุข ด้าน

ความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาวะ ความแตกต่างสำคัญระหว่างการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาด้านสังคมกับการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาด้านสังคมจะเน้นที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) เป็นหลัก ในขณะที่การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคมจะเน้นที่การสร้างตระหนักรู้ (Awareness) ตลอดจนการสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว

4. การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) เป็นการช่วยเหลือไปที่ประเด็นปัญหาทางสังคมโดยตรง ในรูปของการบริจาคเงินหรือวัตถุสิ่งของ เป็นกิจกรรมซีเอสอาร์ที่พบเห็นในแทบทุกองค์กรธุรกิจ และโดยมากมักจะเข้าไปตามกระแสความต้องการจากภายนอก หรือมีผู้เสนอให้ทำมากกว่าจะเกิดจากการวางแผนหรือออกแบบกิจกรรมจากภายในองค์กรเอง ทำให้ไม่เกิดการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก

5. การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) เป็นการสนับสนุนหรือจูงใจให้พนักงาน คู่ค้าร่วม สละเวลาและแรงงานในการทำงานให้แก่ชุมชน ที่องค์กรตั้งอยู่และเพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาทางสังคมที่องค์กรให้ความสนใจหรือห่วงใย องค์กรธุรกิจอาจเป็นผู้ดำเนินการเองโดยลำพัง หรือร่วมมือกับองค์กรหนึ่งองค์กรใด และอาจเป็นผู้กำหนดกิจกรรมอาสาต่างกล่าวนั้นเอง หรือให้พนักงานเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมแล้วนำเสนอต่อองค์กรเพื่อพิจารณาให้การสนับสนุน โดยที่พนักงานสามารถได้รับการชดเชยในรูปของวันหยุดหรือวันลาเพิ่มเติม

6. การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในเชิงป้องกันด้วยการหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม หรือในเชิงร่วมกันแก้ไขด้วยการช่วยเหลือเยียวยาปัญหาทางสังคมนั้นๆ ด้วยกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อการยกระดับสุขภาวะของชุมชนและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม โดยที่องค์กรธุรกิจสามารถที่จะดำเนินการเองหรือเลือกที่จะร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกก็ได้

ประเด็นใหม่ที่เกิดขึ้นในการวิจัยในครั้งนี้ ถือเป็นมิติใหม่และทำให้มองเห็นถึงสัญญาณที่ดีหรือเป็นความต้องการของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งซึ่งมีอาจจะรู้ได้ แต่จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่ง มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะถึงเทศกาลฟูลมูนปาร์ตี้ (Full Moon Party) ว่าเป็นปาร์ตี้ที่ไม่เหมาะสมกับสังคมไทยเป็นอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วยกับแนวทางการจัดปาร์ตี้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในลักษณะนี้ เพราะมีแต่อบายมุข นักท่องเที่ยวมาพักในระยะเวลาสั้นๆ แค่นี้เพื่อร่วมสนุกในคืนพระจันทร์เต็มดวงเท่านั้นแล้วก็จากไป ซึ่งผลประโยชน์หรือความเห็นแก่ตัวที่เกิดขึ้น ซึ่งไม่ใช่เป็นความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามจากคนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นคนที่อยู่อาศัยบนเกาะพะงัน ดังนั้นเขาต้องการให้ผู้รับผิดชอบแก้ปัญหาเช่น เรื่องยาเสพติดอย่างเข้มงวดอย่างยั่งยืน มีจำนวนมากถึง 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 พบว่ามีเฉพาะกลุ่มผู้ที่ให้บริการ ด้านเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์และด้านบริการอาหารและที่พักราคาถูกแบบชั่วคราว 1-2 คืนเท่านั้น ที่ได้ประโยชน์

ซึ่งไม่สอดคล้องกับนโยบายแผนพัฒนาการท่องเที่ยวระดับท้องถิ่นของเกาะพะงัน ที่ได้กำหนดไว้ คือยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งได้กล่าวถึงแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสียดุล และแนวทางการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะพะงัน, 2553)

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Analysis)

จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนจำนวน 400 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สอดคล้องกับแนวความคิดเห็นและข้อเสนอแนะพบว่า เกาะพะงันมีศักยภาพในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยได้ระบุสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว จากประเด็นดังต่อไปนี้

โอกาส (Opportunity) เทศกาล“ฟูลมูนปาร์ตี้” และการเปิดเสรีภาคการท่องเที่ยวมีผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันดังต่อไปนี้

1. การเปิดเสรีภาคการท่องเที่ยวสร้างเงินทุนหมุนเวียนเพิ่มรายได้ให้กับผู้ดำเนินธุรกิจด้านสินค้าและบริการตลอดจนประชาชนในท้องถิ่น เช่น ด้านขนส่ง ด้านที่พัก ด้านบันเทิงสันทนาการ ด้านการบริการ

2. นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลเทศกาล “ฟูลมูนปาร์ตี้” สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกมาร่วมฉลองที่เกาะพะงันเป็นจำนวนมาก

3. ไม่มีปัญหาทางการเมืองเหมือนในอดีต เช่นการชุมนุมประท้วงหรือการปิดสนามบินทำให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกมาท่องเที่ยวเกาะพะงันมากขึ้น

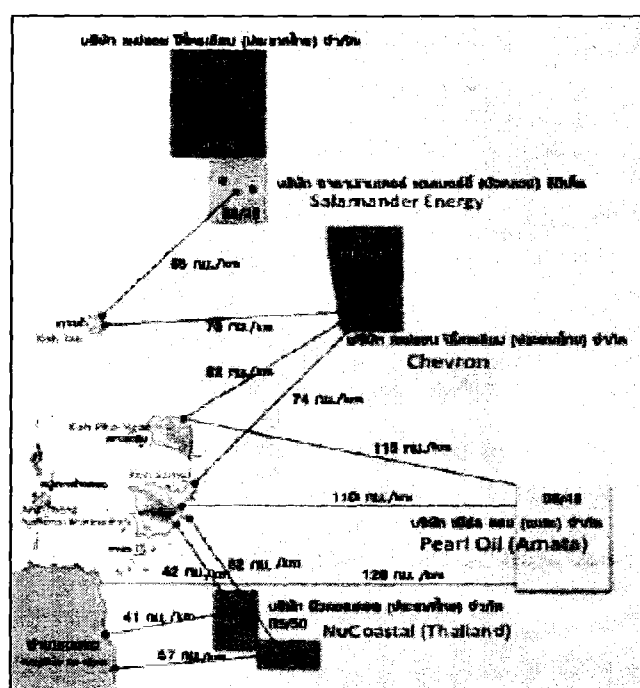
ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2553) ได้กล่าวสรุปในงานวิจัย เรื่องการเปิดเสรีภาคการท่องเที่ยว : โอกาสความท้าทายของธุรกิจท่องเที่ยวไทยว่า การเปิดเสรีสาขาท่องเที่ยว น่าจะเป็นโอกาสหนึ่งของผู้ประกอบการตลาดการท่องเที่ยว ภายในประเทศเพราะว่า ภาคบริการด้านการท่องเที่ยวของไทยถือว่ามีความพร้อมค่อนข้างสูง ทั้งในส่วนของความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งการเปิดเสรีทางการท่องเที่ยว น่าจะช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจการท่องเที่ยวมีรายได้เพิ่มขึ้นจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการบริการ โรงแรมที่พัก ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหาร ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก รวมถึงธุรกิจด้านบันเทิงและด้านสันทนาการ

อุปสรรค เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และถ้าเกิดขึ้นจะทำความเสียหายแก่การท่องเที่ยวเกาะพะงันซึ่งมีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวดังต่อไปนี้

1. การพัฒนานำปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ อาจจะทำให้เกิดความเสียหายจากปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อม กรณีเกิดน้ำมันรั่วไหล จะส่งผลกระทบชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทยซึ่งแน่นอนที่สุดเกาะ

พะงันจะอยู่ในอาณาบริเวณที่จะได้รับผลกระทบโดยตรง ประเด็นใหม่ที่น่าสนใจจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าการจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาตินั้น จากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความเห็นอยู่ในระดับด้วยเป็นอย่างดี คือการพัฒนาปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ทั้งบนบกและในทะเลมีจำนวนถึง 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3

รูปประกอบที่ 5.9 แท่นขุดเจาะน้ำมันต่างชาติบริเวณทะเลทางภาคใต้ของอ่าวไทย



ที่มา: Samui Condemns Thai gulf oil drilling (2010)

ในขณะเดียวกันเรื่องของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุด คือ การพัฒนาระบบควบคุมการบำบัดน้ำเสียก่อนลงสู่ทะเล ที่ผู้มีผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนมากถึง 323 คน ให้ความสำคัญโดยเห็นด้วยมากที่สุดถึงร้อยละ 80.8 ที่มีความเห็นว่าการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตเห็นได้ว่าประเด็นใหม่ที่เกิดขึ้นคือผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการดำเนินการขุดเจาะน้ำมันปิโตรเลียมในอ่าวไทยขึ้นมาใช้ซึ่งแท่นเจาะของบริษัท เชฟรอน ประเทศไทย จำกัด (Chevron Thailand Co.,Ltd) อยู่ใกล้กับเกาะพะงันซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลกเพียงแค่ประมาณ 62 กิโลเมตร ผลจากการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นนำไปสู่

ความเห็นที่ต่างกัน คือเห็นด้วยกับการบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ทะเล และในขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยกับการพัฒนาน้ำมันปิโตรเลียมขึ้นมาใช้ ซึ่งนั่นหมายถึง ผลการวิจัยที่แสดงออกมามีมุมมองที่ต่างกันเพราะ ส่วนหนึ่งไม่ได้สนใจต่อปัญหาผลกระทบน้ำมันรั่วไหลลงสู่ทะเลที่อาจจะเกิดขึ้นได้ แต่ถ้าเกิดขึ้นอาจจะทำลายสภาพแวดล้อมทางทะเล เช่นอาชีพชาวประมงชายฝั่ง และอาชีพการท่องเที่ยว พื้นที่ซึ่งห่างออกไปจากเกาะพะงันคือ อำเภอ เกาะสมุย ห่างจากแท่นเจาะเชฟรอน ประเทศไทย จำกัด ประมาณ 74 กิโลเมตร อำเภอขนอม อำเภอท่าศาลา อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ห่างจากแท่นเจาะ นีวคอสตอล ประเทศไทย จำกัด ประมาณ 40-57 กิโลเมตร ก็ได้มีการประท้วงต่อต้าน บริษัท เชฟรอนและนีวคอสตอล ประเทศไทย จำกัด เพราะว่าไม่เห็นด้วยกับนโยบายของรัฐบาลอย่างรุนแรง ในการให้ต่างชาติเข้ามาเจาะน้ำมันปิโตรเลียมทะเลในอ่าวไทย เพราะอาจจะมีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นำไปสู่ผลกระทบทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ของภาคใต้ฝั่งทะเลอ่าวไทยทั้งหมดก็เป็นไปได้

รูปประกอบที่ 5.10 คนสมุยไม่เห็นด้วยการขุดเจาะน้ำมันอ่าวไทย



ที่มา: ผู้จัดการออนไลน์ (2553)

2. ส่งเสริมการลงทุนข้ามชาติเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากไม่เห็นด้วยต่อการที่รัฐบาลจะส่งเสริมการลงทุนทางการท่องเที่ยว โดยเปิดเสรีให้นักลงทุนข้ามชาติเข้ามาดำเนินธุรกิจด้านต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพราะจะส่งผลกระทบกับ ธุรกิจการให้บริการ

ที่ใหญ่กว่าซึ่งอยู่นอกพื้นที่เกาะพะงัน นี่คือผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยว เพราะฉะนั้น ข้อเสนอแนะก็คือ

(1) กำหนดหน้าที่ให้คนในหมู่บ้าน รู้จักหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ร่วมสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีจิตสำนึกเสียสละเพื่อพัฒนาตนเองและแผ่นดินเกิด รักและหวงแหนถิ่นฐานบ้านเกิด ส่งเสริมความเจริญในด้านจิตใจ ไม่หลงใหลในวัตถุนิยม เป็นพลเมืองที่ดี เป็นหูเป็นตาให้กับส่วนราชการ

(2) ต้องมีจิตสำนึกต่อส่วนรวมของปัจเจกบุคคล ความเสียสละของบุคคลพร้อมที่จะเสียสละเวลาเพื่อส่วนรวมซึ่งเป็นส่วนร่วมในการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์เช่น เก็บรวบรวมข้อมูล ดูแลรักษาศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น เพื่อสร้างเป็นฐานข้อมูลที่ดีสำหรับส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

(3) ดูแลและปกป้องรักษาโดยการให้ความร่วมมือร่วมกับหน่วยงานราชการและภาคเอกชนเพื่อเป็นศูนย์กลางในการพิทักษ์รักษาสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น บ้าน วัด และโรงเรียน (บวร) สถานที่สำคัญทางศาสนา แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมประเพณี ยังเป็นสถานที่ซึ่งเป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชนในท้องถิ่น

(4) สนับสนุนช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์กรปกครองท้องถิ่นและหน่วยงานราชการอื่นๆ อย่างจริงใจและให้ความร่วมมือกับผู้นำชุมชนในด้านการท่องเที่ยวและเป็นเครือข่ายที่เฝ้าระวังและตรวจสอบการกระทำที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยว

(5) กำหนดรูปแบบการเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมแก้ปัญหา ร่วมดำเนินการ ร่วมติดตาม และร่วมรับผลประโยชน์ที่ทางรัฐบาลหยิบยื่นให้ พอที่จะสามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้ ซึ่งจะช่วยสร้างเพิ่มศักยภาพและความเข้มแข็งต่อการพัฒนาเครือข่ายท่องเที่ยวภาคประชาชนได้อย่างยั่งยืน

5.4.2 ผู้นำชุมชน และปราชญ์ชาวบ้าน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้นำชุมชน มีความพึงพอใจในอดีตต่อการท่องเที่ยวของเกาะพะงันอยากเห็นภาพเหมือนในอดีต ย้อนหลังไปเมื่อ 30 ปีที่แล้ว ที่ยังมีอาชีพเกษตรกรรมเช่น ทำสวนมะพร้าว ชาวประมงชายฝั่งและทำนา แต่ในปัจจุบันอาชีพเกือบทั้งหมดที่กล่าวมา เปลี่ยนไปเป็นด้านการท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องเช่น ชาวบ้านขายที่ดินเพื่อให้มาลงทุนสร้างโรงแรมที่พักหรือชาวบ้านจำเป็นต้องมาทำธุรกิจการท่องเที่ยวอื่นๆ ทั้งที่ไม่มีเงินทุนมากพอและไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ดังนั้นผู้นำชุมชนอยากจะให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และอยู่รอดปลอดภัยจากอิทธิพลการท่องเที่ยวที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต สิ่งที่สำคัญที่ผู้นำชุมชนเสนอแนะคือ ความสำคัญต่อการรวบรวมองค์ความรู้ท้องถิ่น เพื่อสร้างเครือข่ายผู้มีความรู้

ทางการท่องเที่ยวระดับท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะพะงัน ผู้นำชุมชนอธิบายว่า เมื่อมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ผิดทิศทางมาเป็นเวลานานแล้ว และยังคงเป็นแบบนี้ต่อไป ซึ่งเป็นที่รู้กันว่าชุมชนไม่สามารถด้านระบบทุนนิยมที่ถาโถมเข้ามาเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวตามวิธีของตัวเองซึ่งมีผลกระทบเป็นอย่างมาก นั้นหมายความว่าอำนาจรัฐไม่สามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีปัญหาจากการคอร์รัปชัน ดังนั้นผู้นำชุมชนเสนอว่า

(1) ต้องพิจารณาลักษณะชุมชนที่เอื้อต่อการสร้างเครือข่าย หมายความว่าชุมชนต้องมีความพร้อมที่จะเป็นแนวร่วมในการสร้างคลังสมองทางการท่องเที่ยวชุมชน เช่น ด้านบุคลากร เครื่องไม้เครื่องมือ การบริหารจัดการ และงบประมาณ ซึ่งทางรัฐบาลต้องส่งเสริมสนับสนุน

(2) ต้องมีการสำรวจข้อมูลของชุมชนเพื่อทราบจำนวนกลุ่มต่างๆ ที่มีอยู่แล้วในชุมชน เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเยาวชน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรี กลุ่มอาชีพ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม) กลุ่มรักษาสีงแวดล้อม กลุ่มแม่บ้าน

(3) หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานการท่องเที่ยวต้องเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ส่วนชุมชนเองต้องให้ความร่วมมือและมีความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

(4) ผู้นำและสมาชิกเครือข่ายต้องมีความรู้ความสามารถซื้อสัตย์สุจริต ต้องมีจิตวิญญาณและอุดมการณ์ในการทำงานเพื่อชุมชน ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน

5.4.3 นักธุรกิจและเจ้าของกิจการท่องเที่ยว

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ถึงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักธุรกิจด้านการท่องเที่ยวส่วนมากได้แสดงความคิดเห็น ถึงความไม่เห็นด้วยกับนโยบาย การสร้างเครือข่ายทางการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทางการท่องเที่ยว โดยให้ทุกภาคส่วนในสังคมเข้ามามีส่วนร่วม เพราะว่าไม่สามารถดำเนินการในเชิงปฏิบัติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ทำให้รายได้ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด แต่การให้ความร่วมมือกับกลุ่มทุน นักธุรกิจที่มีเงินอาจจะสร้างรายได้จำนวนมาก ซึ่งนักธุรกิจการท่องเที่ยวส่วนมาก พึงพอใจกับการเจริญเติบโตทางด้านวัตถุ มีนักทุนจากภายนอกเข้ามามากมายทำให้เกิดการลงทุน ในโครงการใหญ่ๆ อย่างไรก็ตามยังมีกลุ่มนักธุรกิจส่วนน้อย มีทัศนคติที่ดีในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และเห็นด้วยอย่างมาก ต่อการสร้างเครือข่ายทางการท่องเที่ยว ภาคประชาชนเพราะจะสร้างความแข็งแกร่งทางการท่องเที่ยวให้กับท้องถิ่น ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน ซึ่งแนวทางในการสร้างเครือข่าย จำเป็นต้องรวบรวมรายชื่อ และรวบรวมองค์ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น วิถีชีวิต วัฒนธรรม และแหล่งทรัพยากรธรรมชาติของเกาะพะงัน จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกๆ ฝ่ายในสังคม ดังนั้นข้อเสนอแนะของนักธุรกิจด้านการท่องเที่ยวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ควรจัดหมวดหมู่ของธุรกิจแต่ละประเภทให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน จัดตั้งผู้นำในกลุ่มนักธุรกิจการท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มของธุรกิจ

(2) จัดตั้งชมรมเครือข่ายนักธุรกิจการท่องเที่ยวและจัดเวทีพบปะสมาชิกเครือข่ายการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกกลุ่มนักธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน และจัดกิจกรรมต่อเนื่องเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์การทำงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยวระหว่างกัน

(3) ให้มีการจดทะเบียนกลุ่มเครือข่าย นักธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อให้มีกฎหมายรองรับสถานะขององค์กรเพื่อจะได้ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน มาสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ของเครือข่าย

(4) จัดให้สมาชิกเครือข่ายนักธุรกิจการท่องเที่ยวมีสวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง เบี้ยประชุม และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

(5) ภาครัฐหรือกระทรวงที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนการทำงานของเครือข่ายนักธุรกิจการท่องเที่ยว ทั้งในเรื่องข้อมูลข่าวสารวิชาการ ทรัพยากรและงบประมาณ เช่น จัดบในการประชาสัมพันธ์ เบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนค่าเดินทาง งบทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้เครือข่ายสามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเครือข่ายมีลักษณะไม่ใช่กลุ่มผลประโยชน์จะไม่มีรายได้เพื่อมาบริหารจัดการตัวเอง

5.4.4 ข้าราชการการเมือง และข้าราชการประจำในท้องถิ่น

มีความคิดเห็นต่อสถานการณ์การท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วซึ่งมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวส่วนมากจะเป็นปัจจัยภายนอกเช่น สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เช่นปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองปัญหาเศรษฐกิจโลกที่ทำให้นักท่องเที่ยวลดลงซึ่งมีผลกระทบต่อยาได้จากการท่องเที่ยวของท้องถิ่น ที่สำคัญปัญหาสังคมที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเกาะพะงัน เช่น ยาเสพติด ปัญหาอาชญากรรม อย่างไรก็ตามนักการเมืองท้องถิ่นได้ให้ทัศนะคติในเชิงแก้ปัญหาการท่องเที่ยวในพื้นที่ว่า

แสดงความเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ควรกำหนดวิธีการและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีสายงานการบังคับบัญชาหน้าหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณที่ชัดเจนและโปร่งใส ควรชี้แจงวัตถุประสงค์แนวทางในการจัดตั้งเครือข่ายการท่องเที่ยวภาคประชาชนในท้องถิ่นให้ทราบโดยทั่วกัน และแนวทางการสร้างระบบเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอก ซึ่งในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานกว้างๆไว้ 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การลงพื้นที่เพื่อศึกษาสภาพบริบทของชุมชนและกลุ่ม คุศสถานการณ์ความเป็นไปได้ของการจัดตั้งเครือข่ายการท่องเที่ยวภาคประชาชน สรรหาผู้นำชุมชนที่มีความรู้ความสารถด้านการท่องเที่ยว

ขั้นที่ 2. ต้องส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่ม/เครือข่ายโดยมีการชี้แจงให้ความรู้เพื่อทำความเข้าใจเรื่องอำนาจหน้าที่ ระบบกฎหมาย ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ องค์การท่องเที่ยวภาครัฐและเอกชน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 3. ต้องสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกระบวนการมีส่วนร่วมในการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวภาคประชาชนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) การกำหนดบทบาทของเครือข่าย การพัฒนาเครือข่าย การทำประชาพิจารณ์รับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อมาปรับปรุงพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยว

ขั้นที่ 4. ต้องมีระบบการติดตามการดำเนินงานของเครือข่าย มีระบบสารสนเทศ ข้อมูลระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางการท่องเที่ยวในท้องถิ่นทั้งหมดเช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและประเพณี หรือการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ภูเขา ทะเล แม่น้ำ สัตว์ป่าและอื่นๆ เข้าระบบฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ ในศึกษาพัฒนาและส่งเสริมแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างเครือข่ายทางการท่องเที่ยว เพื่อไปขยายผลต่อยอดไปสู่หน่วยงานและสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆต่อไป

ขั้นที่ 5. ต้องใช้หลักการ “การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” คือเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนตลอดจนประชาชนและเครือข่ายภาคประชาสังคมทุกภาคส่วน ภายในท้องถิ่นและภายนอกท้องถิ่นมีส่วนร่วมเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังทางการท่องเที่ยวให้แข็งแกร่งและยั่งยืน

ขั้นที่ 6. เปิดรับสมัครสมาชิกเครือข่ายโดยความสมัครใจ และคัดเลือกให้มีประธานเครือข่ายและกรรมการ จัดตั้งเป็นคณะทำงานหรือศูนย์ประสานงานเครือข่ายระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด เพื่อทำหน้าที่ประสานเชื่อมโยงการทำงานระหว่างสมาชิกต่างๆ ที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ จัดประชุม จัดหางบประมาณสนับสนุนการจัดทำกิจกรรม และประชาสัมพันธ์ผลงานของเครือข่าย

5.4.5 หน่วยงานทางการท่องเที่ยวระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

ควรให้ความสำคัญกับการจัดการความเสี่ยงและความรับผิดชอบต่อสังคมทางการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยียุคสมัยใหม่ ซึ่งจะมีบทบาทอย่างมาก ในการกำหนดนโยบายทางการท่องเที่ยวของประเทศในอนาคต นั้นหมายความว่าองค์กรสามารถยืนอยู่ได้อย่างมั่นคงถ้า สถานที่ท่องเที่ยว

มองเห็นถึงการจัดการความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวในหลายๆด้านตลอดจน การกำหนดกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยวโดยให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมเข้ามามีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมที่ตัวเองมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะฉะนั้นองค์กรการท่องเที่ยวควรจะตระหนักถึงปัจจัยต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวทั้งระบบ โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นโดยการกำหนดเป็นนโยบายเชิงกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และการกำหนดภารกิจ (Mission) หรือกรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน ช่วยให้้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาว อีกทั้งยังแสดงถึงความตั้งใจในการดำเนินกิจกรรมตามนโยบายด้วย

ภารกิจ (Mission) ในกระบวนการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น ชั้นแรกองค์กรจะต้องระบุภารกิจและเป้าหมายหลักที่สำคัญ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยว ซึ่งภารกิจหมายถึง ประกาศหรือแถลงนโยบายที่กำหนดว่าจะทำอะไรในปัจจุบันและอนาคต และจะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรการท่องเที่ยวแบบใด ทั้งนี้เพื่อบรรลุสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่ง

เป้าหมาย (Goal) คือการบอกถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนา ที่ต้องการเห็นการพัฒนาการท่องเที่ยว ให้เกิดขึ้นในอนาคตและการบรรลุเป้าหมาย ที่ได้มีการกำหนดให้ชัดเจน กระชับ ตรงจุด และสามารถวัดได้ ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายจะมีการกำหนดที่ชัดเจนกว่าการกำหนดภารกิจ ว่าจะต้องทำสิ่งใด (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2551)

ลักษณะที่สำคัญของการจัดการเชิงกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยว คือการจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อการบริหารงาน ให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวในโลกยุคปัจจุบัน การบริหารเชิงกลยุทธ์จะเน้น และให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic decision making) ที่ไม่เหมือนกับการตัดสินใจในลักษณะอื่น ๆ เพราะการบริหารเชิงกลยุทธ์จะเกี่ยวข้องกับอนาคต ในระยะยาวขององค์กรที่ต้องการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. กระบวนการของการบริหารองค์กร โดยรวมเป็นการบริหารที่เน้นการสร้างกลยุทธ์ทางการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรในระยะยาว

2. การตัดสินใจที่อาศัยชั้นเชิงไม่มีวิธีการที่สำเร็จรูปต้องอาศัยความร่วมมือพันธมิตรผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย (Commitment) และทรัพยากรที่องค์กรสามารถหามาได้ ต้องมีทิศทางที่ชัดเจนต่อทางเลือกต่างๆ และแสดงให้เห็นทุกคนในที่เกี่ยวข้องเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) หมายถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Goal) ขององค์กรการท่องเที่ยว ในระยะสั้นและระยะยาวและต้องการให้เกิดการนำไปสู่การจัดทำนโยบาย ทางการท่องเที่ยวที่สามารถนำไป ปฏิบัติได้จริงในอนาคต (เอกชัย อภิศักดิ์กุล และ วรรณะ บุญขวัญ, 2551)

จากนั้นผู้วิจัยไปวางแผนการปฏิบัติตามกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานตามพันธกิจ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจก่อให้เกิดโอกาสหรืออุปสรรคแก่องค์กรได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมภายใน เพื่อหาหรือจุดอ่อนและจุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่องค์กรเป็นอยู่ เพื่อหาวิธีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบ ในการแข่งขันขององค์กร โดยคำนึงถึง

1. ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร
2. ลักษณะธุรกิจการท่องเที่ยวในอนาคต
3. สภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยว
4. การจัดสรรทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยว
5. การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2551)

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจในหัวข้อเรื่องการทำวิจัย ยังมีผู้กรอกแบบสอบถามบางช่วง กลุ่มอายุและช่วงระดับการศึกษายังไม่เข้าใจใน เรื่องการจัดการความเสี่ยงและความรับผิดชอบ ต่อสังคม เพราะฉะนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรจะเจาะบุคคลกลุ่มนั้นๆ ที่มีวุฒิภาวะทั้งความรู้และความเข้าใจ เช่น เรื่อง การกำกับดูแลองค์กรที่เป็นประเด็นหนึ่งของ CSR ซึ่งผู้วิจัยขอโอกาสในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป แต่อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้ว ทุกคนควรมีความรู้และเข้าใจโดยจิตสำนึกถึงเรื่องที่กำลังทำวิจัยอยู่ก่อนแล้ว

2. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้เจาะจงกลุ่มเป้าหมาย ที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติแต่รวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เป็นคนไทยเท่านั้น เพราะว่าผู้วิจัยต้องการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาที่สะท้อนถึงความต้องการที่แท้จริง ในฐานะเจ้าของพื้นที่และเจ้าของประเทศที่เป็นคนไทยแต่อย่างไรก็ตามในอนาคตผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะบรรจุนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย

3. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการประสานงาน ในการทำงานมีอุปสรรคบ้างในเรื่องของการแจกแบบสอบถามและวิธีการเก็บข้อมูลของทีมงาน ผู้วิจัยได้กำชับให้ทำงานที่กระชับและตรงประเด็นมากที่สุด เพื่อการได้มาซึ่งข้อมูลตามที่วางแผนไว้

4. ปรับปรุงในการเก็บข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งอย่างมากเพราะจะได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น เพราะได้เปิดโอกาสให้มีการถกเถียงอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง จะได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างมาก แต่ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

เชิงลึกเท่านั้น (In-depth Interview)

5. การออกแบบสอบถามและการเก็บข้อมูล ควรจะออกแบบให้ชัดเจนและตรงตามวัตถุประสงค์ให้มากที่สุด ไม่ควรมีมากหลายแบบหรือน้อยแบบจนเกินไป เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย