

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทย นับว่าเป็นประเทศที่มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล ไม่ว่าจะเป็นท้องทะเล ชายหาด รวมถึงธรรมชาติใต้ทะเล ที่มีความสมบูรณ์ หลากหลายและสวยงาม กลายเป็นแหล่งดำน้ำที่ได้รับการยอมรับจนติดอันดับ สถานที่ท่องเที่ยวและแหล่งดำน้ำระดับโลก ธุรกิจการท่องเที่ยวทางทะเลในเมืองไทยจึงเป็นอีกหนึ่ง ธุรกิจที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก โดยมีธุรกิจดำน้ำนับเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจการท่องเที่ยวทางทะเล ซึ่งมีมูลค่ารวมไม่ต่ำกว่า 26,000 ล้านบาท (สยามรัฐ, 22 มีนาคม 2551) โดยที่ธุรกิจดำน้ำมีทั้งแบบดำผิวน้ำ (Snorkeling) ซึ่งไม่จำเป็นต้องเรียน เพราะอุปกรณ์และวิธีการดำไม่สลับซับซ้อน ส่วนอีกแบบคือการดำน้ำลึก (Scuba Diving) ซึ่งจำเป็นต้องอาศัย การเรียนรู้โดยเข้ารับการอบรมวิธีใช้อุปกรณ์ดำน้ำ และความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำน้ำ ซึ่งในช่วง 5 - 6 ปีที่ผ่านมา การดำน้ำลึกมีการขยายตัวและเป็นที่นิยมกันมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเชิงพานิช ซึ่งเป็นการดำน้ำเพื่อสันทนาการ ชื่นชมความงามของธรรมชาติใต้ท้องทะเล

ธุรกิจดำน้ำลึก สามารถจำแนกแยกย่อยออกเป็นธุรกิจได้อีกหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่การเรียนการสอนการดำน้ำ การให้เช่าเรือเพื่อใช้ในการดำน้ำ การจัดทัวร์ (โปรแกรมการท่องเที่ยว) รวมถึงการขายอุปกรณ์การดำน้ำ บางกิจการประกอบธุรกิจเพียงรูปแบบเดียว แต่บางกิจการก็ประกอบธุรกิจให้บริการหลายรูปแบบ เช่น มีทั้งให้บริการสอนดำน้ำ จัดโปรแกรมการดำน้ำ ขายอุปกรณ์ดำน้ำร่วมกับการมีบริการที่พักค้างแรมด้วย เป็นต้น จากการขยายตัวของผู้เล่นใจเรียน และท่องเที่ยวโดยการดำน้ำ ทำให้ธุรกิจขยายตัวจากการลงทุนของผู้ประกอบการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างมาก โดยเฉลี่ยในแต่ละปีจะโตขึ้นประมาณ 10 - 15% ทั้งนี้ การขยายตัวของธุรกิจดำน้ำยังส่งผลให้ธุรกิจต่อเนื่องต่าง ๆ ให้ขยายตัวตามไปด้วย เช่น ธุรกิจบริการสถานที่พักค้างแรม ธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น

แม้ว่าเจ้าของธุรกิจดำน้ำในประเทศไทยจะเป็นชาวต่างชาติเสียเป็นส่วนมาก แต่ก็มีธุรกิจดำน้ำแห่งหนึ่งที่มีสัญชาติไทยและเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปในประเทศไทย คือ ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ ซึ่งเป็นองค์การที่มีชื่อเสียงด้านการเรียนการสอนดำน้ำ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวธรรมชาติทางท้องทะเล รวมถึงที่พักค้างแรมที่เป็นธรรมชาติ และในปัจจุบัน

ยังเป็นที่รู้จักด้านการเป็นตัวอย่างรวมถึงเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียง ที่ทำให้ ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ เป็นองค์การที่รวมเอาธุรกิจการบริการที่พักค้างแรม ธุรกิจดำน้ำและศูนย์เศรษฐกิจพอเพียง มาไว้ในที่ ๆ เดียวกันได้และสามารถดำเนินธุรกิจมาได้ยาวนาน

ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2525 ณ หาดทุ่งวัวแล่น อำเภอชุมพร ซึ่งเป็นทะเลที่อุดมสมบูรณ์ที่สุดของอ่าวไทย โดยเริ่มต้นจากบังกะโลเล็ก ๆ ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นที่พักยามเดินทางมาดำน้ำของครอบครัว ต่อมาหนังสือท่องเที่ยวนามเพื่อนเดินทางได้เขียนถึงทะเลชุมพร ทำให้ที่แห่งนี้เป็นที่รู้จัก และเริ่มมีนักเดินทางแวะเวียนมาเยี่ยมเยือน ชื่นชมความงามมากขึ้น จนเป็นจุดกำเนิดของบังกะโลเพื่อการพักผ่อนของนักท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจาก 5 หลัง เป็น 40 หลัง และเพิ่มเป็น 120 หลัง ในหลายปีต่อมาจากการกู้เงินก้อนใหญ่ โดยให้บริการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล มีเรือนำเที่ยวทางทะเลเพื่อชมเกาะและดำน้ำดูปะการัง อันเป็นกิจกรรมหลักที่อยู่ควบคู่มา กับ รีสอร์ทตั้งแต่เริ่มแรก และเป็นกิจกรรมที่ทำให้ทะเลชุมพรเป็นที่รู้จักกันทั่วไป โดยเฉพาะโรงเรียน สอนดำน้ำ ที่นอกจากจะให้ความรู้ในการดำน้ำแล้ว องค์การแห่งนี้ยังเน้นในเรื่องการรักษาสภาพแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติ เพื่อให้คนรุ่นหลังได้มีโอกาสชื่นชมธรรมชาติอันสมบูรณ์งดงามต่อไป นอกจากการดำน้ำชื่นชมสีสันอันงดงามของปะการังและสัตว์ใต้ท้องทะเลแล้ว ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ ยังมีกิจกรรมเพื่อร่วมกันอนุรักษ์ทะเลไทยอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการดำน้ำเก็บสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การเก็บสิ่งปฏิกูลและซากอวนที่ติดตามกองหิน และชายเกาะ การร่วมกันนำหอยมือเสือมาปล่อย จนเป็นอุทยานหอยมือเสือของประเทศไทย การขยายตัวของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ เติบโตควบคู่กับแนวคิดการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐาน ตั้งแต่ครั้งบุกเบิกรีสอร์ทเพื่อรักษาธรรมชาติรอบทุ่งวัวแล่นให้คงความสวยงาม เมื่อเวลาผ่านไป ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำไม่ได้เป็นเพียงองค์การที่เป็นที่รู้จักในเรื่องรีสอร์ทที่พักหรือศูนย์ดำน้ำ แต่ได้ริเริ่มการทำเกษตรธรรมชาติโดยไม่ใช้สารเคมี โดยใช้พื้นที่ภายในรีสอร์ท มีการทำนาข้าว แปลงสมุนไพร ผลไม้ ผักไร้สารเคมีที่เติบโตจากร่วมมือร่วมใจของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีฟาร์มไก่โรงเรือนผลิตสับปะรด แซลมอน น้ำยาล้างจาน ฯลฯ เพื่อใช้เองภายในรีสอร์ท ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นรูปธรรมเพียงส่วนหนึ่งของการนำแนวคิดเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ ในการบริหารธุรกิจ หลังจากทีรีสอร์ทได้รับผลกระทบจากวิกฤต เศรษฐกิจปี 2540 โดยบทหนักตกเป็นของผู้บริหารรุ่นที่ 2 ที่ต้องแบกรับภาระหนี้สินกว่า 300 ล้านบาท รวมทั้งพนักงานซึ่งส่วนมากเป็นชาวบ้านในท้องถิ่นอีกถึง 150 คน ที่จะต้องรับผิดชอบให้อยู่ได้อย่างมั่นคง เวลา 9 ปีผ่านไป หนี้สินเหลือเพียงหนึ่งในสาม โดยผู้บริหารถือว่าการดำเนินงานที่ลุล่วงมาได้ด้วยดีเกินคาดครั้งนี้ เป็นผลจากการนำแนวคิด

เรื่องเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ ประกอบกับการน้อมนำพระราชดำรัสต่าง ๆ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นแนวทาง

นอกจากการน้อมนำแนวคิดต่าง ๆ มาใช้ในรีสอร์ทแล้ว ยังได้เผยแพร่ไปสู่ชุมชนรอบข้างด้วยจนเกิดเป็นเครือข่ายชุมชนที่ร่วมกันเผยแพร่ผลการดำเนินงานตามแนวปรัชญาดังกล่าว จนได้พัฒนา เป็นรีสอร์ทที่เป็นศูนย์รวมความรู้ทั้งด้านกีฬา ดำน้ำ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการเป็นรีสอร์ท แนวใหม่ที่พัฒนา เป็นศูนย์การเรียนรู้ตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงที่ทรงคุณค่ามากยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินงานถือว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้ คือ พนักงานและชาวบ้านลงมือทำเกษตรธรรมชาติและดำเนินชีวิตโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงกันมากขึ้น องค์การอยู่ได้ พนักงานมีความสุข ชาวบ้านมีสุขภาพที่ดี คนในท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตัวเองและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งการที่ชุมพร คาบาน่า กลายเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่เปิดอบรมแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ชาวบ้าน นักเรียนนักศึกษา ชาวราชการที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไปที่สนใจ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพราะต้องการให้ความรู้เพื่อนำไปปรับใช้และกระจายความรู้ต่อไปต่อกัน ก็ยังตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การในปัจจุบันที่ต้องการเป็นองค์การที่ทำประโยชน์ให้กับสังคม ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตคนไทย และดำเนินกิจการตามแนวพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งไม่ยึดติดเรื่องรายได้หรือผลประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ก่อนจะประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับอย่างในปัจจุบัน ผู้บริหารของชุมพร คาบาน่า และศูนย์กีฬาดำน้ำ ต้องฝ่าฟันกับอุปสรรคมากมาย ทั้งการต่อสู้กับคู่แข่งทางธุรกิจ การสร้างกลยุทธ์เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน การสื่อสารกับชาวบ้านและผู้ให้บริการเพื่อให้เข้าใจ และยอมรับแนวคิดเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งอาจต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมทั้งของชาวบ้านและผู้ให้บริการ เช่น ให้ชาวบ้านเลิกใช้ สารเคมีและยาฆ่าแมลง เปลี่ยนมาทำเกษตรธรรมชาติ ทั้งหมดที่ตอนแรกชาวบ้านไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงหรือการสื่อสารกับผู้ให้บริการให้เข้าใจว่า ทำไมรีสอร์ทจึงต้องตั้งที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ห่างไกลกับชายหาด ไม่มีเครื่องเล่นทางน้ำ เช่น บานาน่าโบ๊ตไว้บริการ รวมทั้งการมีฟาร์มไก่ แปลงพืชผัก หรือโรงผลิตน้ำมันไบโอดีเซลในพื้นที่รีสอร์ทแทนสวนดอกไม้สีสันสวย ๆ หรือสระว่ายน้ำริมทะเลอย่างรีสอร์ทชั้นนำอื่น ๆ การทำความเข้าใจเหล่านี้ล้วน ต้องใช้การสื่อสาร ทั้งภายในกับพนักงานขององค์การ และภายนอกคือการสื่อสารกับชุมชนและผู้ให้บริการ ที่จะต้องสร้างความเข้าใจและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงและความแตกต่างของ ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ

จากข้อมูลดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้เอง ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการจัดการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกของ ชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ เพื่อให้เข้าใจถึงการ

จัดการสื่อสารเพื่อการดำเนินกิจการทั้งในส่วนของธุรกิจรีสอร์ท เพื่อบริการที่พักค้างแรมและธุรกิจดำน้ำอันเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และเป็นส่วนหนึ่งที่นำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมากศาล ที่สามารถผนวกเข้ากับการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้แบบบูรณาการตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแนวคิดเกษตรธรรมชาติตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่เข้ากันได้เป็นอันหนึ่งอันหนึ่งเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่ต้องการเข้าสู่ธุรกิจนี้และผู้ประกอบการในธุรกิจอื่น ที่จะนำการจัดการสื่อสารเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ปัญหานำวิจัย

1. ผู้บริหารของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ มีการจัดการสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างไร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน
2. ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการจัดการสื่อสารขององค์กรเป็นอย่างไร มีแนวทางแก้ไขอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการจัดการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรของผู้บริหารของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการจัดการสื่อสารขององค์กร รวมถึงแนวทางแก้ไข

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ศึกษาการจัดการสื่อสารของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ" เป็นการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ประเภทการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในประเด็นที่ต้องการศึกษาจากผู้บริหาร พนักงานของชุมพร คาบาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาดำน้ำ ชาวบ้านที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ให้บริการ รวมทั้งมีการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข่าวจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่ 10 สิงหาคม 2550 – 1 สิงหาคม 2551

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การจัดการ หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีกระบวนการ หรือ ระเบียบ วิธีปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ บรรลุถึงเป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ ที่องค์การตั้งไว้

การจัดการสื่อสาร หมายถึง การดำเนินงานด้านการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารของ องค์การ มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้

การจัดการสื่อสารภายใน หมายถึง การดำเนินงานด้านการสื่อสารภายในองค์การ ซึ่ง เป็น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานภายในองค์การ และระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในนโยบาย และการดำเนินงานที่ถูกต้องตรงกัน

การจัดการสื่อสารภายนอก หมายถึง การดำเนินงานด้านการสื่อสารระหว่างองค์การ กับ บุคคลภายนอก อันได้แก่ ผู้ให้บริการและชาวบ้านที่อยู่ในชุมชนรอบข้าง เพื่อสร้างความเข้าใจ และ ความสัมพันธ์อันดีงาม ตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้

ชุมพร คาบาน้ำ รีสอร์ท และศูนย์กีฬาใต้น้ำ หมายถึง องค์การที่ประกอบธุรกิจ ให้บริการทั้งด้านที่พักค้างแรม การท่องเที่ยวทางทะเลและเป็นศูนย์ดำน้ำครบวงจร คือเป็นทั้ง โรงเรียนสอนดำน้ำตั้งแต่ขั้นพื้นฐานจนถึงระดับสูงตามมาตรฐานสากล ตลอดจนบริการให้เช่า อุปกรณ์ดำน้ำทั้งการดำน้ำลึกและผิวน้ำ จัดกิจกรรมการดำน้ำ พร้อมมีบริการให้เช่าเรือเพื่อการดำ น้ำทั้งแบบค้างคืน และไปเช้าเย็นกลับ นอกจากนี้ยังเป็นองค์การที่เป็นศูนย์การเรียนรู้เกี่ยวกับ เศรษฐกิจพอเพียงและเกษตรธรรมชาติ โดยองค์การตั้งอยู่บนหาดทุ่งวัวแล่น ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร

เศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง ปรัชญาที่ชี้แนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตน ที่พระบาท สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชทรงมีพระราชดำรัสแก่พลกนิกรชาวไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 และพูดถึงอย่างชัดเจนในวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2540 (ภายหลังวิกฤติเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540) เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขเศรษฐกิจของประเทศไทย ให้ดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนในกระแส โลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งชุมพร คาบาน้ำ รีสอร์ท และศูนย์กีฬาใต้น้ำ ได้น้อมนำ แนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน และการจัดการการสื่อสารในช่วงที่องค์การประสบ ภาวะวิกฤต

การดำน้ำลึก หมายถึง การดำน้ำแบบสกูป้า (Scuba: Self-Contained Underwater Breathing Apparatus) ซึ่งจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ช่วยหายใจใต้น้ำและต้องผ่านการอบรมความรู้ ทักษะการดำน้ำและการใช้อุปกรณ์ช่วยหายใจ โดยต้องได้รับบัตรอนุญาตก่อนการดำน้ำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเข้าใจการวางแผนการสื่อสารทั้งภายนอกและภายในองค์กรของผู้บริหารของชุมพร คานาน่า รีสอร์ท และศูนย์กีฬาผาดำน้ำ ที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน
2. เพื่อเข้าใจปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการจัดการสื่อสารขององค์กรที่กำหนดไว้รวมถึงแนวทางแก้ไข