

รูปแบบการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยว จังหวัดหนองบัวลำภู

THE MODEL OF TOURISM POLICY ADMINISTRATION IN NONGBUALAMPHU PROVINCE

วินัย บัวประดิษฐ์¹ ดร.สุชาติ แสงทอง² ดร.ประกอบ สารวรรณ³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาแบบผสมทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ เก็บข้อมูลจากกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดและนักท่องเที่ยวในงานเทศกาล “เที่ยวหอยหิน กินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว” จำนวน 398 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสถิติพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า เครือข่ายองค์กรทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และตำบลมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนารูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู โดยมีการวิเคราะห์ผ่านกรอบแนวคิด 7s Model เป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวให้มีมาตรฐาน ผลการประเมินการใช้รูปแบบการบริหารดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมและความสอดคล้องของหน้าที่กับนโยบายการจัดงาน คิดเป็นร้อยละ 86.7 ความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดงาน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และความชัดเจนของการอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการจัดงาน คิดเป็นร้อยละ 77.8 ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเที่ยวงาน คิดเป็นร้อยละ 87.4 ข้อมูลข่าวสารการแสดงป้ายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 88.4 ความสะดวกของเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 89.0 ความสวยงามบริเวณการจัดงานท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 85.0 และการดูแลของเจ้าหน้าที่มีต่อนักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 88.5 โดยทั่วไปการจัดงานในปีดีกว่าปีที่ผ่านมา ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่า รูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดที่นำมาใช้นั้นมีประสิทธิภาพ ควรนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารการท่องเที่ยวที่มีบริบททั่วไปใกล้เคียงกันต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารนโยบาย การท่องเที่ยว จังหวัดหนองบัวลำภู

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

²รองศาสตราจารย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษา

³อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อาจารย์ที่ปรึกษา

Abstract

This research aimed to develop the model of tourism policy administration in Nongbualamphu province. Both qualitative and quantitative approaches were employed. Non-probability of 398 provincial tourism development committees and tourists visiting “Tiew Hoy-Hin Kin Lam-Yai Ngwai Luang-Pu-Khao” festival were interviewed. Data were analyzed using content analysis and descriptive statistics analysis.

The results revealed that multi-level committees including province, district and sub-district participated in developing tourism policy administration model of Nongbualamphu province. 7s McKinsey model was conducted with aiming to facilitate logistic supports to tourists in accessing to the tourism sites. After implementing the tourism policy administration model, the satisfaction of functional management was 86.7%, sufficiency of personnel 80.0% and clear directing implementation 77.8%. Moreover, the tourists were satisfied as follow; festival activities 87.4%, information 88.4%, transportation 89.0%, place & environment 85.0% and supporting staff 88.5%. In general, this year was better than last year. All of these reflected that the Nongbualamphu’s tourism policy administration is efficient and should be implemented in other relevant contexts

Keywords: Policy Administration, Tourism , Nongbualamphu Province

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของหลาย ๆ ประเทศ มีการเติบโตขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จากการประมาณการขององค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) พบว่า จำนวนผู้เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลกจะเพิ่มเป็น 937 ล้านคนในปี พ.ศ. 2553 โดยมีอัตราการเติบโตของการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยต่อปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538-2553 เท่ากับร้อยละ 4.7 ซึ่งอัตราการเติบโตดังกล่าวก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2543 ถึง 527 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ, 2551) จากข้อความดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวส่งผลถึงการสร้างรายได้อย่างมหาศาล ในขณะเดียวกันทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวก็ยังมีข้อจำกัดด้านศักยภาพในการรองรับ หลายพื้นที่ก่อให้เกิดปัญหาทั้งทำลายสภาวะแวดล้อมและวิถีชีวิตของชุมชน อันเนื่องมาจากขาดรูปแบบในการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (คมสัน สุริยะ, 2552) สะท้อนให้เห็นว่า

กระแสการท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้นนี้มีผลต่อการสร้างรูปแบบในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้กระแสการท่องเที่ยวในระยะหลังได้มุ่งประเด็นการท่องเที่ยวใหม่ไปในทางธรรมชาติ ลดความแออัดในเมือง ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเบนความสนใจไปสู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อีกทั้งเป็นการเพิ่มช่องทางเลือกด้านการท่องเที่ยวที่มากขึ้น (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคมสัน สุริยะ, 2551) จะเห็นว่าความเป็นธรรมชาติได้ถูกนำมาเป็นจุดขายด้านการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกันจังหวัดหนองบัวลำภูก็มีแหล่งท่องเที่ยวที่คงสภาพความเป็นธรรมชาติครอบคลุมหลายมิติ ประกอบด้วย (1) แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางธรรมชาติ ได้แก่ วนอุทยานน้ำตกเผาไต้ อุทยานแห่งชาติ ภูเก้า – ภูพานคำ ถ้าเอราวัณ ภูหินลาดข้อฟ้าและภูพานน้อยซึ่งเป็นจุดชมวิว ที่สามารถมองเห็นตัวเมืองจังหวัดหนองบัวลำภูได้อย่างครอบคลุม ทำให้มีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก (2) แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้กำลัง

เป็นที่น่าสนใจ อยู่ไม่ไกลจากตัวเมืองหนองบัวลำภู ซึ่งสามารถเดินทางไป-กลับได้ในวันเดียว ได้แก่ ศาลสมเด็จพระนเรศวรมหาราช พิพิธภัณฑ์หอยหิน 150 ล้านปี แหล่งโบราณคดีกุดคอกเมยและกุดกวางสร้อย แหล่งโบราณคดีโนนดอนกลาง แหล่งโบราณคดีภูผายา รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางศาสนาและวัฒนธรรม ประเพณีได้แก่ วัด โบราณสถาน ชุมชนโบราณ ถ้าสุวรรณหุหา ศาลสมเด็จพระนเรศวร ศาลหลักเมืองพระวอ - พระตา วัดถ้ำกึ่งเพล (หลวงปู่ขาวอนาลโย) ศาลเจ้าปู่หลุบ ที่มากไปกว่านั้นจังหวัดหนองบัวลำภูยังมีแหล่งท่องเที่ยวในมิติวัฒนธรรม ในลักษณะของงานประเพณี พิธีกรรม ความเป็นอยู่และวิถีชีวิตชุมชน ตลอดจนหมู่บ้านเครื่องปั้นดินเผาบ้านโค้งสวรรค์ ศูนย์พัฒนาอาชีพวัดสว่างศิลา ชุมชนทอผ้าไหมบ้านกุดแห่ หมู่บ้านสานกระติบบ้านบุงแก้วและบ้านดอนข่า (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู, 2553) จึงกล่าวได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดหนองบัวลำภูนั้นมีความเป็นธรรมชาติที่มากมายที่คู่ควรจะอนุรักษ์ไว้ด้วยความเป็นโบราณคดีและวิถีวัฒนธรรมชุมชนที่น่าสนใจ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะต้องมีส่วนร่วมในการวางกรอบแนวคิดด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวร่วมกันเพื่อผลักดันให้เกิดยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่ยึดโยงทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคท้องถิ่นและภาคประชาชน

อย่างไรก็ตามเมื่อวิเคราะห์นโยบายด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดหนองบัวลำภูที่ผ่านมา แม้ว่าจะมีนโยบายด้านการท่องเที่ยวอยู่บ้าง แต่ขาดการควบคุมกำกับ การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งองค์การบริหารจัดการท่องเที่ยวที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมทุกภาคส่วนในทุกๆระดับ ผู้วิจัยจึงพัฒนารูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความชัดเจนและเหมาะสมในการบริหารนโยบายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู

เพื่อประเมินประสิทธิภาพรูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เกี่ยวกับ การบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวทั้งระดับจังหวัด อำเภอและตำบล โดยมุ่งเน้นการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ NB-LP Model

ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาโครงสร้าง เพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนารูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการจัดการองค์การการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้กระบวนการกลุ่ม ประกอบด้วย คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้แทนจากหน่วยงานทั้งราชการและส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด อำเภอและตำบลในจังหวัดหนองบัวลำภู

กลุ่มเป้าหมายในการทดลอง โดยจำแนกตามบทบาทในการดำเนินงาน 3 กลุ่มคือ (1) กลุ่มบริหารที่เป็นผู้ควบคุมกำกับนโยบายและสนับสนุนเชิงยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานได้แก่ ระดับจังหวัดและอำเภอ (2) กลุ่มผู้กระทำการที่เป็นผู้ปฏิบัติการการท่องเที่ยวในระดับตำบล และ (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวงานเทศกาล

ขอบเขตพื้นที่ใช้ในการทดลอง

ผู้วิจัยใช้พื้นที่ทดลองในระดับบริหารในองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดหนองบัวลำภูและพื้นที่ทดลองในระดับปฏิบัติการที่ตำบลโนนทัน อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผ่านการลงความเห็นในที่ประชุมคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระดับจังหวัดและอำเภอ ด้วยเหตุผลว่าเป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างองค์ประกอบด้านการบริหารนโยบายด้านการจัดการองค์การการท่องเที่ยวที่เข้มแข็งครอบคลุมทั้งภาครัฐ ภาคท้องถิ่น ภาคผู้ประกอบการและภาคประชาชนและในการจัดงาน “เทศกาลเที่ยวหอยหิน กินลำไยไหว้หลวงปู่ขาว”

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดหลักการบริหารและการจัดการองค์การของแมคคินซี (7s McKinsey Model) และได้นำมาวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อแก้ไข

ปัญหาคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว
จังหวัดหนองบัวลำภู มีรายละเอียดดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาค่านิยมร่วม (Share Value) เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาที่ขาดความเชื่อมโยงที่ได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน คือต่างคนต่างทำ ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวและขาดการการฟื้นฟูวัฒนธรรมชุมชนเพื่อเป็นจุดขายของแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

2. ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาโครงสร้างองค์การ (Structure) เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาไม่มีโครงสร้างที่มีความพร้อมตั้งแต่ ระดับจังหวัด ระดับอำเภอและระดับตำบล ทำให้ขาดความเชื่อมโยง ขาดการประเมินสถานภาพของโครงสร้างและทำให้เกิดช่องว่างของการบริหารจัดการ

3. ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบการจัดการ (System) เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผ่านมายังขาดระบบการบริหารจัดการทางการตลาด ระบบการอำนวยความสะดวก ร้านอาหารยังไม่มีคุณภาพและเส้นทางคมนาคมไม่ชัดเจน

4. ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาขาดการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ที่จะสร้างกลวิธีในการนำเสนอประเพณีวัฒนธรรมที่ลึกซึ้งและชัดเจนที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว รูปธรรมหนึ่งที่ได้เห็นได้จากการไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวมีชีวิตชีวา

5. ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทักษะ (Skill) เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาบุคลากรยังขาดทักษะในการจัดการสืบเนื่องจากในพื้นที่จังหวัดหนองบัวลำภูไม่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวมาก่อน

6. ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทีมงาน (Staff) เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาไม่มีทีมงานในการวางแผนแม่บทที่ชัดเจน ทำให้แนวทางการเรียงลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการไม่เป็นรูปแบบและต่อเนื่อง

7. ยุทธศาสตร์ในการพัฒนารูปแบบ (Style) เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาขาดรูปแบบของการบริหารจัดการที่ดี ทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจที่ลึกซึ้งในการทำงาน ดังจะเห็นได้จากแต่ละปีจัดการท่องเที่ยวทำไม่

เหมือนเดิม แล้วแต่กระแสทางสังคม จึงทำให้ขาดคุณค่า

นอกจากนี้จากการทบทวนเอกสารงานวิจัย ประเมินผลความพึงพอใจในการจัดงานเทศกาล “เที่ยวหอยหิน กินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว” ในปี 2553 ที่ผ่านมาพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ได้แก่ ด้านการจัดการจราจร เพียงร้อยละ 9.0 ด้านการบริการนักท่องเที่ยว ร้อยละ 31.0 ด้านสถานที่ในการจัดงาน ร้อยละ 60.0 ในขณะที่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.0 นอกจากนี้ยังพบอีกว่าสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีห้องน้ำสะอาดไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 28.0 และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จราจรให้มากขึ้น (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน, 2553) ซึ่งเห็นว่า เมื่อก่อนนี้การบริหารจัดการที่ผ่านมายังขาดประสิทธิภาพในการจัดการที่ชัดเจน

ดังนั้นในการนำรูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภูไปทดลอง ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดการประเมินผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดหลักการบริหารและการจัดการองค์การของแมคคินซี (7s McKinsey Model)

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ดำเนินการศึกษาโดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ การระดมสมอง การประชุมกลุ่มและอภิปรายผล เพื่อพัฒนารูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยว ส่วนการศึกษาเชิงปริมาณเป็นการสำรวจโดยแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบของการบริหารนโยบายที่พัฒนาขึ้น

ประชากรกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเชิงคุณภาพประชากรกลุ่มเป้าหมายได้แก่ (1) คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้แทนจากหน่วยงานทั้งราชการและส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเชิงปริมาณได้แก่ (2) คณะกรรมการจัดงาน “เทศกาลเที่ยวหอยหิน กินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว” จำนวน 45 คนจากประชากรตัวอย่าง 129 ท่าน และ (3) นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวงาน “เทศกาลเที่ยวหอยหิน กินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว” ที่ได้

รับการสุ่มโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ขนาดตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ขนาดประชากรที่มาเที่ยงงานไม่เกิน 100,000 คน ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 398 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู ผู้แทนจากหน่วยงานทั้งราชการและส่วนท้องถิ่น ตามจังหวัดหนองบัวลำภูที่ 187/2554 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2554

ในการศึกษาเชิงปริมาณ

เก็บข้อมูลจากคณะกรรมการจัดงาน “เทศกาลเที่ยวหอยหิน กินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว ประจำปี 2554 ตามคำสั่งจังหวัดหนองบัวลำภู ที่ 1219/ 2554 ด้วยแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบถึงระดับ (1) ความเหมาะสมเป็นไปได้ของบริบททั่วไป (2) ความเพียงพอของปัจจัยนำเข้าและ (3) ความชัดเจนของขั้นตอนกระบวนการจัดงาน

เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในงานเทศกาล ด้วยแบบประเมินเพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจจากการพัฒนา ทำให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างองค์การในด้านการท่องเที่ยว การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้มาตรฐาน ตัวชี้วัด ประกอบด้วย 1) สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) 2) การเข้าถึง (Accessibility) 3) ข้อมูลข่าวสาร (Information) 4) เวลา (Time) 5) การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer care) 6) ความสะดวกสบาย (Comfort) 7) ความปลอดภัย (Safety) และ 8) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Save World)

วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการจัดระบบของข้อมูล การจำแนกข้อมูลและการจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเด็นที่ศึกษาเพื่อหาข้อสรุป จากนั้นเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการประเมินผลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู โดยอาศัยกรอบแนวคิดในการพัฒนาที่มีองค์ประกอบเชิงปัจจัยป้อน (Input) เพื่อนำไปสู่กระบวนการ (Process) และกลไกการขับเคลื่อน (Mobility Mechanism) ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คือ แนวคิดในการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ทางการบริหาร ที่จะผู้นำด้านการบริหารนโยบายการท่องเที่ยวสู่เมืองน่าอยู่ เคียงคู่รู้ค่าธรรมชาติ โดยวิสัยทัศน์ในทางการบริหาร หมายถึงความสามารถในการมองเห็นภาพที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ไกลที่สุดและชัดที่สุด ซึ่งผู้วิจัยตระหนักเสมอว่าวิสัยทัศน์ที่ดีนั้นมีคุณสมบัติเฉพาะ 8 ประการ ดังนี้คือ (1) มุ่งเน้นอนาคต (Future Oriented) (2) เต็มไปด้วยความสุข (Utopian) (3) มีความเหมาะสม (Appropriate) (4) สะท้อนความฝันสูงสุด (Reflect High Ideals) (5) สามารถอธิบายจุดมุ่งหมาย (Clarify Purpose) ได้ (6) ดลบันดาลความกระตือรือร้น (Inspire Enthusiasm) (7) สะท้อนความเป็นหนึ่งเดียว (Reflect the Uniqueness) และ (8) มีความทะเยอทะยานใฝ่สูง (Ambition)

องค์ประกอบที่ 2 คือ แนวคิดในการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural Tourism Present) ให้เป็นที่รู้จักในฐานะที่จังหวัดหนองบัวลำภูเป็น (1) แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางธรรมชาติจำนวนมาก (2) แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี และ (3) แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางศาสนาและวัฒนธรรม ประเพณี พิธีกรรม ความเป็นอยู่และวิถีชีวิตชุมชนอื่นๆ (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู, 2553)

องค์ประกอบที่ 3 คือ แนวคิดหลักการบริหาร (Administration Principle) ได้แก่ การบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยว การบริหารโครงสร้างองค์การ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารวัสดุอุปกรณ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งหัวใจสำคัญของผู้บริหารระดับสูง (ผู้วิจัยดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัด)

องค์ประกอบที่ 4 คือ แนวคิดในการปรับปรุงแก้ไข (Improvement) ให้มีความสำคัญกับ (1) ปัญหาทุกข้อร้อนได้แก่ การบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยว

ของจังหวัดหนองบัวลำภูขาดการกำกับและประเมินผล (2) ปัญหาเป้าหมายได้แก่ จังหวัดหนองบัวลำภูขาดรูปแบบของการบริหารนโยบายการท่องเที่ยว (3) ปัญหาปัจจัยได้แก่ ผู้บริหารย้ายบ่อย เพราะเป็นจังหวัดใหม่ ขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดความรู้ นักท่องเที่ยวน้อย และขาดการมีส่วนร่วม และ (4) ปัญหาสืบเนื่องได้แก่ ความไม่ต่อเนื่องและขาดการลงทุน เป็นต้น

องค์ประกอบทั้งสี่ที่กล่าวมาข้างต้นคือ VI-NAI Concept ผู้วิจัยในฐานะผู้ว่าราชการจังหวัดตระหนักดีว่ามีความจำเป็นอย่างไรที่จะต้องมีความคิดในการพัฒนา ยุทธศาสตร์แบบ VI-NAI ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับโตลีและคณะ (Tosi, Rizzo, & Carroll, 1986); กีบสันและคณะ (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1997) และอิวาเชวิชและเมทเทสัน (Ivancevich & Matteson, 1999) ที่ได้กล่าวว่า ลักษณะภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถพิเศษ (Charisma) มีการทบทวนวิสัยทัศน์ใหม่ (Vision) เพื่อจะได้ทันยุคทันสมัย (Updating) ในการพัฒนาโครงข่าย (Bridging) ในการบริหารนโยบาย

นอกจากนี้ได้เชื่อมโยงข้อมูลนำไปสู่การจัดการอย่างเป็นระบบ (System) สร้างโครงข่ายโครงสร้างพื้นฐานองค์กร (Structure) ที่สามารถจะสร้าง ยุทธศาสตร์การพัฒนา (Building) รูปแบบของการบริหารด้านการท่องเที่ยวร่วมกันและกำหนดเป็นนโยบาย (Policy) ในขณะเดียวกันผู้วิจัยในฐานะผู้ว่า

ราชการจังหวัดได้ผลักดันให้เกิดการสร้างกลยุทธ์ (Strategy) การรับรู้ในการสร้างค่านิยมร่วม (Share Value) ให้เป็นที่เคารพนับถือมีความภาคภูมิใจ จึงกล่าวโดยสรุปเป็นข้อค้นพบใหม่ (New Knowledge) คือ การพัฒนาโครงสร้างองค์กรในด้านการท่องเที่ยวในหน่วยงานทุกระดับ

จากข้อค้นพบที่กล่าวมามีจุดเด่นที่ทำให้เกิด ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบข้างต้นคือ การสร้าง เครือข่าย (Network Building: NB) ในการบริหาร นโยบายทั้งในระดับจังหวัด อำเภอและตำบลโดยยึด หลักการสร้างค่านิยมร่วมกัน (Share Value) และสร้าง ยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบของการบริหารนโยบาย ด้านการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งอาศัยรูปแบบ (Style) ความเชื่อมโยงข้อมูลไปสู่งานองค์กรในการ จัดการระดับท้องถิ่น (Staff) เช่น องค์การบริหารส่วน ตำบล ชุมชน กลุ่มแกนนำ สมาคมและชมรม ส่งเสริมให้ ทักษะการทำงาน (Skills) เกิดการอำนวยความสะดวก ในแหล่งท่องเที่ยวกำหนดเป็นนโยบายการสนับสนุนและ อำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว (Logistic Policy : LP) รวมแล้วเรียกว่า “หนองบัวลำภูโมเดล” (Nong Bua Lam Phu Model: NB-LP Model) ผู้วิจัยนำมา สร้างเมทริกซ์ (Matrix) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับ 7s McKinsey Model เพื่อสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงกับ แนวคิดทฤษฎีในการบริหารจัดการดังตาราง 1

ตาราง 1

ความสัมพันธ์ระหว่าง VINAI” Concept, NBLP Model กับ 7 s McKinsey Model

ข้อค้นพบจากการวิจัย (Research Finding)		7 s McKinsey Model
“VINAI” Concept	“NB-LP” Model	
การกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ (Vision: VI)	เกิดการสร้างเครือข่าย (Network Building: NB)	โครงสร้างพื้นฐานองค์กร (Structure Organization)
การนำเสนอแหล่งธรรมชาติ (Natural Tourism Present: N)	นโยบายการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวโดย	การจัดการระบบ (Systems)
การบริหาร (Administration Principle: A)	อาศัยการมีส่วนร่วม (Logistics Policy: LP)	ค่านิยมร่วม (Share Value) เชิงกลยุทธ์ (Strategy)
การปรับปรุงแก้ไข (Improvement: I)		รูปแบบ (Style) ทีมงาน (Staff) ทักษะ (Skills)

จากข้อสรุปดังกล่าวผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบในการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภูขึ้น โดยยึดหลักการจัดโครงสร้างรูปแบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยมีจุดเด่นในการบริหารคือ การแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวที่เป็นสหวิทยา สามารถที่จะบูรณาการยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว การบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมและธุรกิจการตลาดเข้าด้วยกันตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอและตำบล นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในทุกระดับ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเส้นทางการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยว การบริการโรงแรมและร้านอาหารสินค้าของที่ระลึกสามารถเพิ่มช่องทางในการตัดสินใจ โดยจัดให้มีแหล่งข้อมูลที่บูรณาการทั้งภาครัฐ ภาคท้องถิ่น ภาคประชาชนและภาคเอกชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นรูปแบบการบริหารที่ดี

ผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จากการนำรูปแบบในการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภูที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ในระดับโครงสร้าง โดยประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของโครงสร้างพื้นฐานองค์การ (Structure Organization) ในหน่วยระบบทำงานด้านการท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พบว่า การพัฒนาองค์การในระดับจังหวัด อำเภอ ตำบลและชุมชนดีขึ้น จะสังเกตได้จากการสนับสนุนงบประมาณในการจัดตั้งองค์การทุกระดับ การจัดสัมมนาวิชาการแก่องค์การทุกระดับ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาองค์การทั้งระดับจังหวัด อำเภอและตำบลให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ และมีการกำหนดนโยบายให้มีความเหมาะสม มีความชัดเจนและเป็นไปได้ สะท้อนถึงผลการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยระบบการทำงาน (Systems) ประกอบด้วย (1) การกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับรัฐบาล (2) การแปลงนโยบายนำไปสู่การปฏิบัติในระดับปฏิบัติการและ (3) การนำ

นโยบายที่แปลงแล้วนำไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างเหมาะสม ซึ่งให้เห็นว่าการพัฒนารูปแบบในการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภูผ่านการพัฒนาองค์การในระดับจังหวัด อำเภอ ตำบลและชุมชนนั้นสามารถยืนยันได้ว่าเป็นคุณลักษณะเฉพาะ (Characteristic) ที่โดดเด่น

นอกจากนี้ในงานวิจัยนี้ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy) ผ่านกระบวนการวางแผนที่ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวที่ผสมผสานทั้งระดับจังหวัด อำเภอและตำบลด้วยระบบ Balanced Scorecard หรือ BSC ส่งผลให้ตัวชี้วัดในองค์การส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับโครงสร้างเกือบทุกประเด็น ประเด็นที่น่าสนใจคือ ยังขาดแผนงาน/โครงการพัฒนาที่จะเพิ่มผลผลิตผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามพอสรุปได้ว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น จากข้อสังเกตส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดสอดคล้องกับที่ Kaplan and Norton (1996) ที่ได้อธิบายการพัฒนาระบบ BSC ขึ้นมาเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่าง เป็นรูปธรรมและยังเป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยทำให้องค์การมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้นโดยที่ผู้นำองค์การหรือผู้บริหารระดับสูงได้ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และทุกคนภายในองค์การรับรู้และให้การสนับสนุนในการนำระบบ BSC มาใช้ในองค์การ

นอกจากนี้ยังใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิผลของงานโดยให้ทุกหน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ที่เป็นรูปธรรม สื่อสารให้ทุกคนเข้าใจอย่างถูกต้องทุกหน่วย สามารถวัดผลงานได้ มีการสื่อสารและทำความเข้าใจกับโครงสร้างอยู่อย่างต่อเนื่องในภาระหน้าที่และความสัมพันธ์ในแต่ละหน่วยระบบ ซึ่งสอดคล้องกับกู๊ดแมนและเพนนิ่งส์ (Goodman & Pennings, 1980) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การจะเป็นไปไม่ได้ ถ้าไม่ทบทวนทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง "องค์การ" รวมทั้งมูเนย์และไรลีย์ (Mooney & Reiley, 1974) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อการทำงาน

ให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายจะประกอบด้วย ภาวะหรือหน้าที่ ที่สัมพันธ์และประสานเข้าด้วยกันและมีการเกี่ยวพันกันระหว่างหน้าที่งานในกลุ่มต่าง ๆ ด้วย ดังนั้นภาคีองค์กรเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งระดับจังหวัด อำเภอและตำบลต่างก็ให้ความสำคัญกับนโยบายการท่องเที่ยว ที่สำคัญเห็นได้จากการระดมแนวคิดหลักการร่วมกัน (Brainstorming) เพื่อสร้างแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคเพื่อการก้าวไปสู่จุดหมายของการท่องเที่ยวตามวิสัยทัศน์

ที่มากกว่านั้นแหล่งท่องเที่ยวยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเช่นโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้กับอาคารพิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ จากสำนักงานจังหวัดหนองบัวลำภูเป็นจำนวนเงิน 769,600 บาท ชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวยังได้รับการสนับสนุนโครงการด้านท่องเที่ยวในปี 2554 ในภาพรวมมากกว่า 7,000,000 บาท ที่สามารถครอบคลุมมิติการท่องเที่ยวทุกประเด็นที่สามารถฟื้นฟูสถานการณ์การท่องเที่ยวให้มีบรรยากาศที่ดี อย่างไรก็ตามเพื่อการยืนยันว่า “รูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู” ที่ค้นพบใหม่นี้ น่าจะสามารถฟื้นฟูสถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดหนองบัวลำภูให้กลับมามีคุณค่าได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำรูปแบบดังกล่าวไปทดลองใช้ในการจัดงานเทศกาล “เที่ยวหอยหินกินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว” ปี 2554 ที่ผ่านมารายละเอียดดังนี้

ผลการประเมินการทดลองใช้รูปแบบ

ข้อมูลจากคณะกรรมการจัดงาน “เทศกาลเที่ยวหอยหิน กินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว” ประจำปี 2554

ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.9 อายุเฉลี่ย 44.2 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.27 ปี อายุสูงสุด 60 ปี ต่ำสุด 24 ปี สถานะทางสังคมส่วนใหญ่รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 77.8 และส่วนใหญ่เป็นเคยเป็นคณะกรรมการจัดงานเทศกาล “เที่ยวหอยหิน กินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว” มาแล้วประมาณ 1 – 2 ปี คิด

เป็นร้อยละ 40.0 ในตำแหน่ง กรรมการ คิดเป็นร้อยละ 57.8

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมในโครงสร้างทั่วไป พบว่า คณะกรรมการฯ มีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมในบริบททั่วไปสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความเหมาะสมและสอดคล้องของหน้าที่กับนโยบายในการจัดงานสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 86.7 (มากและมากที่สุดรวมกัน) รองลงมาคือ ภาวะผู้นำของคณะกรรมการฯ ต่อหน้าที่ในการจัดงาน คิดเป็นร้อยละ 82.2 และวิสัยทัศน์ของคณะกรรมการฯ ต่อหน้าที่ในการจัดงาน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ตามลำดับและเส้นทางการคมนาคมที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวมีความเหมาะสมต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 66.6 มีข้อสังเกตคือ ความเหมาะสมในบริบททั่วไปอยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 60.0 จึงกล่าวได้ว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

ในขณะที่ความเพียงพอของการบริหารปัจจัยพบว่า คณะกรรมการฯ มีความคิดเห็นต่อความเพียงพอของปัจจัยนำเข้าสูงสุด 3 อันดับแรกคือจำนวนบุคลากรในคณะกรรมการจัดงาน คิดเป็นร้อยละ 80.0 (ระดับมากและมากที่สุดรวมกัน) รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการฯ คิดเป็นร้อยละ 71.1 และความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดงาน คิดเป็นร้อยละ 68.9 ในขณะที่ปัจจัยนำเข้าก่อนการจัดงานต่ำสุดคือ การสนับสนุนของฝ่ายอำนวยการ เมื่อมีการร้องขอ คิดเป็นร้อยละ 44.4 อย่างไรก็ตามข้อสังเกตคือ ความเพียงพอของการบริหารปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 60.0 จึงกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

นอกจากนี้ผลการประเมินความชัดเจนของกระบวนการจัดงาน สูงสุด 3 อันดับแรกคือ การอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการจัดงานของคณะกรรมการฯ คิดเป็นร้อยละ 77.8 (ระดับมากและมากที่สุดรวมกัน) รองลงมาคือ การประสานความร่วมมือในคณะกรรมการฯ ตามคำสั่ง คิดเป็นร้อยละ 77.7 และ ความเชื่อมโยงที่เป็นขั้นเป็นตอนในหน้าที่ตามคำสั่ง คิดเป็นร้อยละ 71.1 ตามลำดับ ในขณะที่ความชัดเจนของขั้นตอนกระบวนการต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอกคณะกรรมการฯ คิด

เป็นร้อยละ 46.7 ข้อสังเกตคือ ความชัดเจนของกระบวนการจัดงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 60.0 เช่นกัน จึงน่าจะกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

ข้อมูลจากนักท่องเที่ยว

พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.3 อายุเฉลี่ย 27.25 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 12.23 ปี อายุสูงสุด 86 ปี ต่ำสุด 13 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.9 และส่วนใหญ่ภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดหนองบัวลำภู 77.6

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมบริบทสภาวะแวดล้อมทั่วไปสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสนุกสนานของการเที่ยวงานในปีนี้ คิดเป็นร้อยละ 87.4 (ระดับมากและมากที่สุดรวมกัน) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดงานเทศกาล คิดเป็นร้อยละ 86.4 และบรรยากาศของความสนุกสนานของการท่องเที่ยวในเทศกาลฯ คิดเป็นร้อยละ 85.4 ส่วนความหลากหลายของกิจกรรมในการจัดงานเทศกาลอยู่ในระดับต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 84.7 อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตคือ ความเหมาะสมในบริบททั่วไปอยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 80.0 จึงกล่าวได้ว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจมาก

ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การแสดงป้ายข้อมูลก่อนที่จะเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 88.4 (ระดับมากและมากที่สุดรวมกัน) รองลงมาคือ การบริการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 86.4 และความถูกต้องและชัดเจนของเนื้อหาในป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 85.4 ตามลำดับ และเป็นที่น่าสังเกตว่า ระบบเตือนภัยเพื่อเตือนนักท่องเที่ยวถึงภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นมีคะแนนต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 73.7 ทั้งหมดนี้ยังมากกว่าร้อยละ 60.0 จึงกล่าวได้ว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อสิ่งที่มีให้บริการ สูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสะดวกของเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 89.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำสำหรับนัก

ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 82.5 และความเหมาะสมของแสงสว่างในจุดต่างๆ เพื่อให้ความสว่าง คิดเป็นร้อยละ 78.2 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าร้อยละ 60.0 จึงกล่าวได้ว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจเช่นกัน ส่วนความเพียงพอของห้องน้ำที่มีให้นักท่องเที่ยว ยังมีปัญหาที่ต้องแก้ไข มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เพียงร้อยละ 56.0 ถึงจะเป็นเช่นนั้นก็ตามนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สูงสุด 3 อันดับแรกคือ ความสวยงามของบริเวณการจัดงานท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาคือ การดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวให้คงสภาพความงามตามธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 84.2 และการตกแต่งทางเข้าให้สวยงามสอดคล้องกับสภาพแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 81.9 ตามลำดับ ในขณะที่ความปลอดภัยของพาหนะใช้บริการนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือร้อยละ 63.6 ทั้งหมดนี้ยังมากกว่าร้อยละ 60.0 จึงกล่าวได้ว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว สูงสุด 3 อันดับแรกคือ ทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่มีต่อนักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ การแสดงตามประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 84.4 และความเพียงพอของร้านจำหน่ายอาหารแก่นักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 79.1 ตามลำดับและสังเกตว่าราคาของสินค้าที่ระลึกวางจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 77.2 มีข้อสังเกตคือทั้งหมดนี้ยังมากกว่าร้อยละ 60.0 จึงกล่าวได้ว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจ

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในระดับโครงสร้าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมในบริบททั่วไป พบว่า คณะกรรมการฯ มีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมในบริบททั่วไปอันดับแรกคือ 1) ความเหมาะสมและสอดคล้องของหน้าที่กับนโยบายในการจัดงาน 2) ภาวะผู้นำของคณะกรรมการฯ ต่อหน้าที่ในการจัดงาน และ 3) วิสัยทัศน์ของคณะกรรมการฯ ต่อหน้าที่ในการจัดงาน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแม้ว่าเส้นทางการคมนาคมที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวมีความเหมาะสมต่ำสุดก็ตามอย่างน้อยก็ดีกว่าปีที่ผ่าน จาก

ร้อยละ 9.0 เป็นร้อยละ 66.6 สาเหตุหนึ่งที่เป็นเช่นนั้น เพราะว่าการจัดงานเทศกาล ดังกล่าวทุกปีจะอยู่ในช่วงฤดูฝน เส้นทางการคมนาคมที่ไม่สะดวกส่วนใหญ่เป็นสาเหตุมาจากฝนตกต่อเนื่อง

ในขณะที่ความเพียงพอของปัจจัยนำเข้าอันดับแรกคือ 1) จำนวนบุคลากรในคณะกรรมการจัดงาน รองลงมาคือ 2) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการฯ และ 3) ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดงาน ในส่วนปัจจัยนำเข้าที่มีความเพียงพอ น้อยสุดคือ การสนับสนุนของฝ่ายอำนวยการเมื่อมีการร้องขอ ซึ่งในการจัดงานครั้งนี้เป็นครั้งแรกที่ได้มีการอำนวยการในรูปแบบการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยว บางส่วนจึงขาดการเชื่อมโยง ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่น่าจะนำไปพิจารณาปรับแก้ไขในปีต่อไป

อย่างไรก็ตามการอำนวยการก็ได้วางระบบขั้นตอนกระบวนการไว้เพื่อปฏิบัติอยู่แล้ว ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินความชัดเจนของกระบวนการจัดงาน พบว่า อันดับแรกที่มีคะแนนสูงสุดคือ 1) การอำนวยการที่เอื้อต่อการจัดงานของคณะกรรมการฯ รองลงมาคือ 2) การประสานความร่วมมือในคณะกรรมการฯ ตามคำสั่ง และ 3) ความเชื่อมโยงที่เป็นขั้นเป็นตอนในหน้าที่ตามคำสั่ง ตามลำดับ ส่งผลให้การเข้ามามีส่วนร่วมของบุคคลภายนอกคณะกรรมการฯ ต่ำสุด

ทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานภายใต้ “รูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู” ได้มีการประสานองค์กรเครือข่ายสร้างความร่วมมือขององค์กรได้เป็นอย่างดี จึงกล่าวได้ว่าการดำเนินงานส่วนหนึ่งได้นำทุนทางสังคมที่ประกอบด้วย ความไว้วางใจ (Trust) บรรทัดฐาน (Norm) และเครือข่าย (Putnam, 1993) ซึ่งมนุษย์จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีความร่วมมือ มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและมีความไว้วางใจกันหรือที่เรียกว่า ทรัพยากรศีลธรรม ทรัพยากรประเภทนี้มีลักษณะพิเศษที่ยั่งยืนยิ่งเพิ่ม ไม่ได้ลดลงอย่างทรัพยากรอื่นและมีลักษณะเป็นความมั่นคงที่เกิดจากกิจกรรมทางสังคมที่สามารถแลกเปลี่ยนระหว่างกัน มีลักษณะเป็นสินค้าสาธารณะ (Public Goods) (Field, 2008)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในระดับนักท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักท่องเที่ยวมี

ความสนุกสนานของการเที่ยวงานในปีนี้มีมาก มีสถานที่ในการจัดงานเทศกาลที่เหมาะสมกว่าปีที่ผ่านมาคือ จากร้อยละ 60.0 เป็นร้อยละ 86.4 และบรรยากาศของความสนุกสนานมากเป็นพิเศษ เพียงแต่ควรเพิ่มความหลากหลายของกิจกรรมในการจัดงานเทศกาลให้มากขึ้น ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศก่อนที่จะเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยวมาก รวมทั้งการบริการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และให้ความที่ถูกต้องและชัดเจน และควรเพิ่มระบบเตือนภัยเพื่อเตือนนักท่องเที่ยวถึงภัยอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นด้วย

นอกจากนี้มีความพึงพอใจในการจัดงานในปีนี้มีมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน รูปธรรมหนึ่งเห็นได้จากการจัดการด้านจราจรมีการพัฒนาเป็นอย่างมาก จากมีความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา เพียงร้อยละ 9.0 เป็นร้อยละ 89.0 รวมทั้งความเพียงพอของห้องน้ำสะอาด จากร้อยละ 28.0 เป็นร้อยละ 56.0 และการบริการห้องน้ำสะอาด จากร้อยละ 31.0 เป็นร้อยละ 82.5 และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ จากร้อยละ 54.0 เป็นร้อยละ 86.4 และนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อสิ่งที่มีให้บริการอื่น ๆ มากตามลำดับได้แก่ 1) ความสะดวกของเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) ความสะอาดของห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว และ 3) ความเหมาะสมของแสงสว่างในจุดต่างๆ เพื่อให้ความสว่าง ตามลำดับ แต่ควรให้ความสำคัญกับความเพียงพอของห้องน้ำที่มีให้นักท่องเที่ยวด้วย ขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ 1) การสร้างความสวยงามของบริเวณการจัดงานท่องเที่ยว 2) การดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวให้คงสภาพความงามตามธรรมชาติ และ 3) การตกแต่งทางเข้าให้สวยงามสอดคล้องกับสภาพแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ แต่ก็ควรเพิ่มความปลอดภัยของพาหนะใช้บริการนักท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว จะสังเกตได้จาก 1) การมีทักษะให้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่มีต่อนักท่องเที่ยว 2) การแสดงตามประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นมีความเหมาะสม และ 3) ความเพียงพอของร้านอาหารแก่นักท่องเที่ยว ตามลำดับ มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาคือ จากร้อยละ 75.0 เป็นร้อยละ 88.5 และควรจัดบริการสินค้า

ของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยวที่มีราคาที่สูงกว่าที่ชาวบ้านเก็บไว้ เป็นของที่ระลึก

จากการทดลองใช้ “รูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนองบัวลำภู” ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง (Understanding) เกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แนวคิดของวินัย (VI-NAI Concept) ที่ประกอบด้วย (1) แนวคิดในการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision: VI) ทางการบริหาร ที่จะเป็นผู้ดำเนินการบริหารนโยบายการท่องเที่ยวสู่เมืองน่าอยู่ เคียงคู่รู้ค่าธรรมชาติ (2) แนวคิดในการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Natural Tourism Presentation: N) ให้เป็นที่รู้จักในฐานะที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี รวมถึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญทางศาสนา และวัฒนธรรม ประเพณี พิธีกรรม ความเป็นอยู่และวิถีชีวิตชุมชนอื่น ๆ (3) แนวคิดในการบริหาร (Administration - tourism: A) ได้แก่ การบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยว การบริหารโครงสร้างองค์การ การบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ การบริหารวัสดุอุปกรณ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์ และแนวคิดในการปรับปรุงแก้ไขแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (Improvement-tourism: I) โดยตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาทุกซอกทุกมุมของประชาชน

จากแนวคิดของวินัย (VI-NAI Concept) ส่งผลทำให้เกิดยุทธศาสตร์การพัฒนาในรูปแบบ “หนองบัวลำภูโมเดล” (Nong Bua Lam Phu Model; NB-LP Model) รูปแบบของการบริหารนโยบายด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ มีการสร้างองค์กรเครือข่าย (Network Building: NB) เน้นความร่วมมือทุกภาคส่วน และนำทุนทางสังคมที่ประกอบด้วย ความไว้วางใจ บรรทัดฐานและเครือข่ายออกมาใช้ สอดคล้องกับ Putnam (1993) กล่าวว่า มนุษย์จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีความร่วมมือ มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและมีความไว้วางใจกัน สร้างทรัพยากรศีลธรรมให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทรัพยากรประเภทนี้มีลักษณะพิเศษที่ยั่งยืนก็ยิ่งเพิ่มไม่ได้ลดลงอย่างทรัพยากรอื่นและมีลักษณะเป็นผลพลอยได้ที่เกิดจากกิจกรรมทางสังคมที่สามารถแลกเปลี่ยนระหว่างกัน มีลักษณะเป็นทรัพยากร

สาธารณะ (Public Sources) นอกจากนี้ยังอาศัยการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการสนับสนุนและการอำนวยความสะดวก (Logistic Policy: LP) เพื่อเป็นต้นแบบ รูปแบบดังกล่าวรวมเรียกว่า “หนองบัวลำภูโมเดล” ซึ่งเป็นผลพวงส่วนหนึ่งจากแนวคิดการพัฒนาโครงสร้างองค์การ (OD) ที่ถือได้ว่าเป็นความโดดเด่นของรูปแบบที่ผสมผสานระหว่างแนวคิดในเชิงสังคมศาสตร์และในเชิงวิทยาศาสตร์เข้าด้วยกัน

ข้อเสนอแนะ:

จากบทสรุปของงานวิจัยชิ้นนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เป็น “NB-LP Model” และกระบวนการสร้างยุทธศาสตร์ผ่านแนวคิด VI-NAI Concept ที่นำเสนอไปแล้วก่อนหน้านี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางทฤษฎีเพิ่มเติมในแนวคิดในหลักการกระบวนการจัดการระบบการพัฒนาของเฉลียว บุรีภักดี (2550) ที่กล่าวว่า “การสร้างความสำเร็จซึ่งเป็นผลผลิต (Output) ของการพัฒนานั้น ต้องอาศัยปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) เป็นตัวแปรต้นของความยั่งยืน” งานวิจัยนี้เสนอแนะว่า “การวิเคราะห์ของเฉลียว บุรีภักดี (2550) มุ่งให้ความสำคัญเพียงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ แต่หากปล่อยให้ทำหน้าที่กับบริบทหรือสภาวะแวดล้อมทางสังคมที่ผสมผสานขึ้นมาใหม่ (Social Hybrids) เพราะในแต่ละบริบทของสังคมมีแหล่งธรรมชาติที่สามารถให้ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่เพียงพอในการพัฒนาแตกต่างกัน และจะนำไปสู่ความยั่งยืนที่แตกต่างกันไปด้วย โดยเฉพาะแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นทุนทางสังคมและเป็นทรัพยากรศีลธรรม ส่งผลให้องค์กรระดับชุมชนสามารถยกระดับกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) เพื่อการพัฒนาและการปรับปรุง (Improvement) ฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ก้าวข้ามข้อจำกัดของชุมชนสู่ความทันสมัย (Modernization) เพื่อความเป็นปัจจุบันสมัย (Updating)

ในขณะเดียวกันก็ผสมผสานความเป็นตำนานและวิถีชุมชนที่น่าสนใจไว้ใน “ศูนย์เรียนรู้ภูซาง” เพื่อเป็นข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ที่อาจจะกล่าวได้ว่า “เป็นแห่งแรกของภูมิภาค” แถบนี้ที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลผ่านหนังสือที่เป็นตำนานประวัติศาสตร์ชาติระดับ

มหภาค (Macro) ผ่านประวัติศาสตร์ชุมชนในระดับจุลภาค (Micro) และสารคดีทางผ่านสื่อ Internet ที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทันจัดทำขึ้น โดยมีสาระน่ารู้ น่าท่องเที่ยวมากมาย ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ควรนำองค์ความรู้ใหม่ “แนวคิดของวินัย” (VINAI Concept)

และ “หนองบัวลำภูโมเดล” (NB-LP Model) ที่นำเสนอไปแล้วนั้น มาผสมผสานกับแนวคิดหลักการกระบวนการจัดการระบบการพัฒนาของเฉลียว บุรีภักดี (2550) จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- คมสัน สุริยะ. (2552). *โลจิสติกส์ท่องเที่ยวและโลจิสติกส์การผลิต*. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2553, จาก <http://www.tourismlogistics.com>.
- เฉลียว บุรีภักดี. (2550). *ยุทธศาสตร์การพัฒนา*. หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒนานครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ. (2551). *การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในลุ่มแม่น้ำโขง 3: การเปรียบเทียบเชิงโลจิสติกส์*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู. (2553). *แผนชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู*. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงานจังหวัดหนองบัวลำภู. (2553). *แผนพัฒนาจังหวัดหนองบัวลำภู 4 ปี (พ.ศ. 2553-2556)* (เอกสารอัดสำเนา).
- องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน. (2553). *รายงานการประเมินผลความพึงพอใจในการจัดงานเทศกาล “เที่ยวหอยหิน กินลำไย ไหว้หลวงปู่ขาว” ในปี 2553*. เอกสารอัดสำเนา.
- Field, J. (2008). *SOCIAL CAPITAL*. Second Edition, published in USA and Canada. By Routledge, London and New York
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1979). *Organization: Behavior, Structure, Process*. (3rded.) Dallas. TX: Business.
- Goodman, P. S., & Pennings, J. M. (1980). *Critical issues in assessing organizational effectiveness*. In E. E. Lawler, D. A. Nadler, & C. Cammann (Eds.), *Organizational assessment* (pp. 185-215). New York: John Wiley & Sons.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1999). *Organisational behavior and management*. McGraw-Hill, Singapore
- Ivancevich, J. M., Donnelly, Jr., J. H., & Gison, J. L. (1980). *Managing for performance*. Dallas Texas: Business.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy to Action*, Harvard Business School Press.
- Mooney, J. D., & Reiley, A. C. (1974). *The Principles of Organization*. New York: Haper.
- Putnam, R. D. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Tosi, H. L., Rizzo, J. R. & Carroll, S. J. (1986). *Managing Organizational Behavior*. New York: Pitman.