

**แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว
ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านอู่พารณ์พัฒนา 9 จำกัด จังหวัดยะลา**

นางวิชชุดา กาญจนศิริ

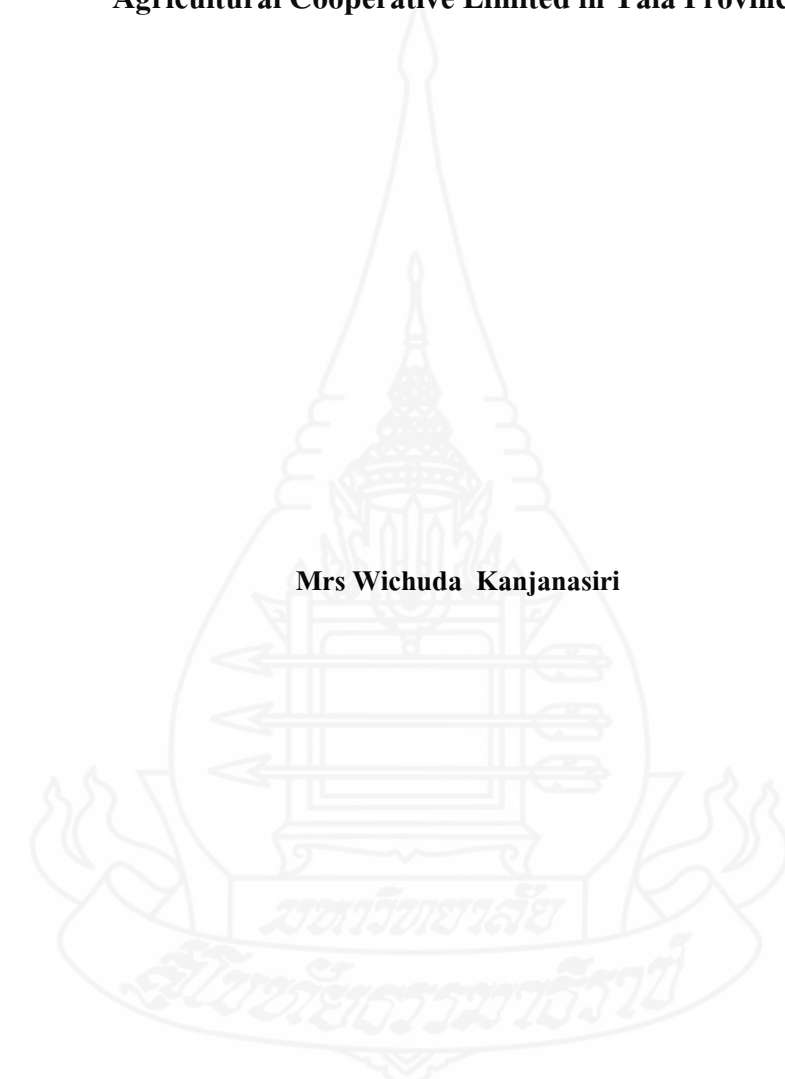


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Approaches to Tourism Business Management by the Ban Chulabhorn Patana 9
Agricultural Cooperative Limited in Yala Province**

Mrs Wichuda Kanjanasiri



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives

School of Agriculture and Cooperatives

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตร
หมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จังหวัดยะลา
ชื่อและนามสกุล นางวิชชุดา กาญจนศิริ
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์สังเสริม หอมกลิ่น)

ประธานกรรมการ



(รองศาสตราจารย์กฤษฎา ประสานวุฒิ)

กรรมการ



(รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา จิตตลดากร)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตร

หมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จังหวัดยะลา

ผู้ศึกษา นางวิษชุดา กาญจนศิริ **รหัสนักศึกษา** 2559001660 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สงเสริม หอมกลิ่น **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 2) สักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด 3) แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด และ 4) ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

ประชากรที่ศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ในช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม 2557 จำนวน 50 คน และ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 คือ สมาชิกสหกรณ์ ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และระดมสมองโดยกระบวนการมีส่วนร่วม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยเดือนละ 20,001-30,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างประเทศ ท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด นักชัตลีย์ ใช้เวลาท่องเที่ยว 2-3 วัน ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก มีจุดมุ่งหมายเพื่อชื่นชมธรรมชาติและประวัติศาสตร์ของชุมชน ความพึงพอใจด้านความเป็นมิตรของผู้นักในท้องถิ่นมากที่สุด ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาหาร และด้านบริการนำเที่ยวระดับมาก ด้านการคมนาคม ด้านสถานที่พัก และด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกระดับน้อยที่สุด 2) สักยภาพของสหกรณ์พบว่า จุดแข็งคือสมาชิกมีความพร้อม มีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยว จุดอ่อนคือสมาชิกขาดประสบการณ์การบริหารจัดการ ขาดความพร้อมปัจจัยเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว อุปสรรคคือ สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การคมนาคม การติดต่อสื่อสาร โอกาส คือ หน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนการท่องเที่ยว ส่งเสริมอาชีพ มีมาตรการความปลอดภัย 3) แนวการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวทุกด้านอย่างเป็นระบบ โดยเน้นจุดแข็งที่สำคัญของชุมชน และสหกรณ์ ควรปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน และแสวงหาโอกาสที่สนับสนุน การดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวของชุมชน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 4) ปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ คือ ไม่มีฝ่ายจัดการ เงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดการวางแผนการที่ดี ข้อเสนอแนะ ให้คณะกรรมการสหกรณ์ดำเนินการแทนฝ่ายจัดการ ฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้ให้กับมัคคุเทศก์ชุมชน ระดมเงินออม เงินฝาก และจัดหาเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำหรือขอสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ภายใต้อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์มีปริมาณธุรกิจเพิ่มขึ้น สร้างรายได้ให้กับสมาชิกและคนในชุมชน จนสามารถสร้างเศรษฐกิจฐานรากของชุมชนให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ การบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว หมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จังหวัดยะลา

Independent Study title: Approaches to Tourism Business Management by the Ban Chulabhorn Patana 9 Agricultural Cooperative Limited in Yala Province

Author: Mrs. Wichuda Kanjanasiri; **ID:** 2559001660;

Degree: Master of Business Administration (Cooperatives);

Independent Study advisor: Songserm Homglin, Associate Professor;

Academic year: 2013

Abstract

The objectives of this research were to study 1) the satisfaction of tourists who visited the Ban Chulabhorn Patana 9; 2) the potential of the Ban Chulabhorn Patana 9 Agricultural Cooperative Limited; 3) the cooperative's approaches for managing the tourism business; 4) related problem and recommendations for improvement.

The sample population consisted of 50 tourists who visited the Ban Chulabhorn Patana 9 in the period January to March 2014, and 30 people related to tourism at Ban Chulabhorn Patana 9, including members of Ban Chulabhorn Patana 9 Agricultural Cooperative Ltd, community leaders, and related government officials. Data were collected using questionnaires and a participatory brainstorming session. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The results showed that 1) The majority of tourists were male, aged 41-50, educated to bachelor's degree level, employed in private business, and with income of 20,001-30,000 baht a month. Most of them lived in another country. They like to travel on weekends and holidays, mostly for 2-3 days each time. They learned about Ban Chulabhorn Patana 9 from friends or relatives. Their major incentive was to enjoy nature and the history of the community. They were most highly satisfied with the friendliness of the local people. They were highly satisfied with the tourism attractions, the food and the tour services. They were medium satisfied with the transportation, accommodations, and safety standards. They were least satisfied with the local products and souvenirs. 2) SWOT analysis revealed that the strengths of the Ban Chulabhorn Patana 9 Agricultural Cooperative Ltd were the readiness of its members and their good attitudes towards tourism. Its weaknesses were the members' lack of experience in management and a lack of tourism facilities. Threats to the cooperative were the situation of unrest in the 3 southern border provinces, and difficulties with transportation and communication. Opportunities were the availability of government agencies that can provide tourism support, vocational support and security measures. 3) The cooperative's approaches for managing the tourism business were to manage all its resources systematically, emphasizing the main strong points of the community; to try to make improvements to strengthen its weak points; and to continuously seek out opportunities to support the community's tourism business by using a participatory process involving all stakeholders. 4) The problems with the cooperative's tourism business management were the lack of a management team, insufficient capital, insufficient materials and equipment, and lack of good planning. Recommendations were to have the cooperative committee take the role of management team, to provide skills training for local guides, to raise savings deposits and take out low-interest loans, to ask for support from related agencies, and to systematically plan operations following the principles, ideals and methods of cooperatives. These efforts would help the cooperative increase its business volume and bring in more income for members and other people in the community, which would build a strong economic foundation for sustainable strength in the community.

Keywords: Tourism business management, Ban Chulabhorn Patana 9, Yala Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น รองศาสตราจารย์กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ และอาจารย์ วัฒวัลย์ ศิลปสร ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำและติดตาม การจัดทำเอกสารการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมถึงนายวิจิต ยิษฐาณิชกุล และนางสาวโชติกา ไชยศิริกุล ประธานกรรมการและเลขานุการ สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จังหวัดยะลา ที่ได้อนุเคราะห์และสนับสนุน การค้นคว้า โดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้เพราะได้รับความร่วมมือจาก สมาชิก และคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จังหวัดยะลา ผู้นำชุมชน และประชาชนในหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ที่ได้ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและ ตอบแบบสอบถาม และผู้บันทึกภาพกิจกรรมต่างๆ ตลอดการศึกษาวิจัย คือ นายวิภาส อาบานักวิชาการมาตรฐานสินค้า สำนักงานสหกรณ์จังหวัดยะลา และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือ แนะนำให้การศึกษาประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ที่สำคัญที่สุดคือต้องขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ให้กำเนิดและมีชีวิตจน มาถึงทุกวันนี้ ขอบคุณครอบครัว และเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ผู้ร่วมงาน ทุกคนที่ให้กำลังใจมาโดย ตลอด สุดท้ายขออัญเชิญอำนาจแห่งคุณพระศรีรัตนตรัย บารมีหลวงปู่ทวด วัดช้างให้ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่ท่านเคารพนับถือ จงช่วยดลบันดาลให้ทุกท่านที่ได้กล่าวนามมาข้างต้น รวมทั้ง ผู้มีพระคุณท่านอื่นที่มีได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ จงมีแต่ความสุขความเจริญตลอดไป

วิชชุดา กาญจนศิริ

เมษายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ประเด็นปัญหาการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	17
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วม	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูล	50
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวของ หมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9	50
ศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์	63
แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตร หมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด	66
ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด	72
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการศึกษา	74
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	92
ก แบบสอบถามนักท่องเที่ยว	93
ข ประเด็นคำถามเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม	99
ค ภาพกิจกรรมการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม	101
ง แผนที่ท่องเที่ยวในจังหวัดยะลาและหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9	107
จ โปรแกรมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ และป่าฮาลา-บาลา	110
ประวัติผู้ศึกษา	112

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 รายได้จากการท่องเที่ยวจากด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอเบตง จังหวัดยะลา.....	23
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว	51
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านการศึกษาของนักท่องเที่ยว	51
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านอาชีพของนักท่องเที่ยว	52
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านรายได้ของนักท่องเที่ยว	52
ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านภูมิฐานะของนักท่องเที่ยว	53
ตารางที่ 4.6 ข้อมูลด้านช่วงเวลาในการท่องเที่ยว	54
ตารางที่ 4.7 ข้อมูลด้านระยะเวลาในการท่องเที่ยว	54
ตารางที่ 4.8 ข้อมูลด้านการรับทราบแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว	55
ตารางที่ 4.9 ข้อมูลด้านจุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยว	55
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านแหล่งท่องเที่ยว	56
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการคมนาคม	57
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่พัก.....	57
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านอาหาร.....	58
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านบริการนำเที่ยว.....	59
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก.....	59
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย.....	60
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น.....	60
ตารางที่ 4.18 ปัญหา อุปสรรค ของนักท่องเที่ยว	61
ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว	62

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	5
ภาพที่ 2.1 ที่ตั้งและอาณาเขตของจังหวัดยะลา	22
ภาพที่ 2.2 จำนวนนักท่องเที่ยวจําแนกตามประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวและผ่านด่าน ตรวจคนเข้าเมืองอำเภอเบตง จังหวัดยะลา	23
ภาพที่ 2.3 ทะเลสาบ และป่าฮาลา-บาลา	25
ภาพที่ 2.4 หมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9	26
ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	30
ภาพที่ 2.6 การมีส่วนร่วมในการจัดการของบุคคล 3 ฝ่าย	38



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินทุนหมุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาทเช่นเดียวกัน ซึ่งในปี 2552 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศประมาณ 527,326 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 8.5 ของมูลค่าส่งออกรวม (ร้อยละ 51.1 ของมูลค่าส่งออกภาคบริการ) หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 5.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ ขณะเดียวกันธุรกิจการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 6-7 ของแรงงานทั้งระบบ รวมทั้งยังช่วยกระจายรายได้และการจ้างงานไปสู่ชนบทตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ รายได้เงินตราต่างประเทศดังกล่าวยังมีส่วนสำคัญที่ช่วยชดเชยการขาดดุล การค้าในช่วงที่การส่งออกสินค้าของไทย มีแนวโน้มชะลอตัวลงตามภาวะเศรษฐกิจโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554 : 5)

จังหวัดยะลา ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และได้สุดของประเทศไทย แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 อำเภอ ประกอบด้วย 1) อำเภอเมือง 2) อำเภอรามัน 3) อำเภอบันนังสตา 4) อำเภอยะหา 5) อำเภอกาบัง 6) อำเภอกรงปินัง 7) อำเภอเบตง และ 8) อำเภอธารโต จังหวัดยะลาเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและมีความพร้อมต่อการพัฒนาซึ่งมีพื้นที่เชื่อมต่อการพัฒนาเศรษฐกิจตอนเหนือของประเศมาเลเซีย (Northern Corridor Economic Region : NCER) โดยเฉพาะบริเวณด้านชายแดนเบตงเป็นประตูเชื่อมโยงเศรษฐกิจการค้า การท่องเที่ยว การลงทุน ประกอบกับ จังหวัดยะลาเป็นแหล่งผลิตพืชการเกษตรที่สำคัญ อาทิ ยางพารา ลองกอง ทุเรียน เงาะ มังคุด ผลิตภัณฑ์ OTOP ที่มีชื่อเสียง จังหวัดยะลาได้จัดทำแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ-ป่าฮาลา บาลา จังหวัดยะลา 5 ปี (พ.ศ.2556-2560) เพื่อเป็นแนวทางในการ

ดำเนินงานส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นการเชิญชวนนักท่องเที่ยวจาก ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย เดินทางเข้ามาโดยผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ในปี 2554 มีนักท่องเที่ยวผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอเบตง จำนวน 258,216 ราย ซึ่งนักท่องเที่ยวบางส่วนจะเดินทางต่อไปยังอำเภอธารโต เพื่อชมความงามของทะเลสาบ และความอุดมสมบูรณ์ในเชิงนิเวศของป่าฮาลา บาลา การท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของจังหวัดยะลา จังหวัดยะลาได้พยายามปรับกลยุทธ์ด้านความมั่นคง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดยะลาเพิ่มขึ้น (คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดยะลา, 2555 : 4-55)

อำเภอธารโต ตั้งอยู่ที่บริเวณบ้านปยุต หมู่ที่ 1 ถนนสุขยางค์ ตำบลธารโต อำเภอธารโต ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดยะลา มีระยะห่างจากอำเภอเบตง 80 กิโลเมตร ระยะห่างจากศาลากลางจังหวัดยะลา ประมาณ 61 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 1,200 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 648 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 405,000 ไร่ แบ่งเขตการปกครองท้องที่ 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลธารโต ตำบลบ้านแห่ ตำบลแม่หวาด และตำบลคีรีเขต มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ทะเลสาบฮาลา-บาลา (ทะเลสาบธารโต) น้ำตกต่างๆ ถ้ำต่างๆ ป่าไม้ธรรมชาติ พิพิธภัณฑ์คูทธารโต พิพิธภัณฑ์หมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 หมู่บ้านซาไก ศูนย์วิจัยพืชสวนพื้นที่ธารโต (อุทยานคาหลา) (ฝ่ายบริหารปกครองอำเภอธารโต, 2556 : 4-7)

หมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 9 ตำบลแม่หวาด อำเภอธารโต จังหวัดยะลา ห่างจากตัวอำเภอธารโตประมาณ 67 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอเบตงประมาณ 117 กิโลเมตรและห่างจากตัวจังหวัดยะลาประมาณ 99 กิโลเมตร พื้นที่ของหมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 เป็นพื้นที่ภูเขา มีความลาดชันสูงพื้นที่ปกคลุมด้วยป่าไม้นานาพันธุ์ อุดมด้วยสัตว์ป่ามากมาย สามารถเดินทางโดยรถยนต์ผ่านทางเส้นทางหลวงที่ 410 และโดยสารทางเรือ ผ่านทะเลสาบธารโต ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย สิงคโปร์ นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์บริเวณ ป่าฮาลา บาลา ทะเลสาบฮาลา-บาลา (ทะเลสาบธารโต) และพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 ที่สร้างขึ้นเพื่อจัดเก็บรวบรวมวัสดุสิ่งของที่อดีตขบวนการโจรคอมมิวนิสต์มาลายาใช้ในอดีต และรวบรวมประวัติความเป็นมาของการก่อตั้งโจรคอมมิวนิสต์ ซึ่งเป็นการสร้างรายได้เพิ่มให้กับคนในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง คนในหมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 ส่วนใหญ่ใช้ภาษาจีน มาลายู และภาษาไทยในการสื่อสาร ดังนั้น การเข้ามาของนักท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 เกิดจากการติดต่อโดยตรงระหว่างคนในหมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 กับนักท่องเที่ยวในฐานะเครือข่ายเพื่อนที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ จีนและอื่นๆ (พงศกร ทิพย์คนตรี และสังวรณ์ ยี่ริญศิริ, 2540 : 3-5)

สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด เป็นองค์กรนิติบุคคลที่เกิดจากการรวมตัวของเกษตรกรในหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 ด้วยความสมัครใจ เพื่อสนองความต้องการ และมีจุดหมายร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยการดำเนินงานที่เป็นเจ้าของร่วมกัน และควบคุมตามแนวทางประชาธิปไตย โดยมีความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์จนไปสู่การกินดี อยู่ดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด ซึ่งเป็นสหกรณ์แห่งเดียวที่จัดตั้งขึ้นในหมู่บ้านจุกากรณ์ 9 มีที่ตั้งสำนักงานอยู่เลขที่ 1/9 ถนนพิศาล หมู่ที่ 9 ตำบลแม่หวาด อำเภอธารโต จังหวัดยะลา ได้รับการจดทะเบียนประเภทสหกรณ์การเกษตร เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2535 การดำเนินงานของสหกรณ์ในรอบปีสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2556 มีสมาชิกทั้งหมด 98 คน คณะกรรมการดำเนินการ 7 คน ผู้ตรวจสอบกิจการ 1 คน ทุนเรือนหุ้น 177,700 บาท ทุนสำรอง 197,469.37 บาท ทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 464,398.55 บาท กำไรสุทธิ 11,654.57 บาท สหกรณ์ดำเนินธุรกิจธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิก ได้แก่ สินค้าอุปโภค บริโภค และจัดหาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมาจำหน่ายให้กับสมาชิก ซึ่งสมาชิกสหกรณ์ทั้งหมด เป็นคนในหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 ทั้งสิ้น (สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด, 2556 : 8-27)

จากแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ และป่าฮาลา บาลา จังหวัดยะลา 5 ปี (พ.ศ.2556-2560) ดังกล่าว ยังช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวของหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 ด้วย ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่มีความพร้อมจะให้บริการการท่องเที่ยวอย่างครบวงจรกับนักท่องเที่ยว สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด ซึ่งสมาชิกก็คือ ประชาชนในหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 มีความต้องการจะดำเนินการให้บริการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวยังหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 เพื่อให้การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องยั่งยืนต่อไป ผู้ศึกษาในฐานะนักส่งเสริมสหกรณ์ในพื้นที่ จึงได้ทำการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 เพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ และเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของคนในชุมชน ซึ่งส่งผลต่อการเสริมสร้างเศรษฐกิจของชุมชน โดยผ่านกลไกการบูรณาการการทำงานร่วมกันของประชาชน ภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพื้นที่ และพัฒนาการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ก่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน บนพื้นฐานของหลักการสหกรณ์ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างเศรษฐกิจและชุมชนให้เข้มแข็งได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวของหมู่บ้าน
จุฬาภรณ์พัฒนา 9

2.2 เพื่อศึกษาภาพการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้าน
จุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตร
หมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

2.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว
ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

3. ประเด็นปัญหาการศึกษา

3.1 ความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยว
ในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 เป็นอย่างไร

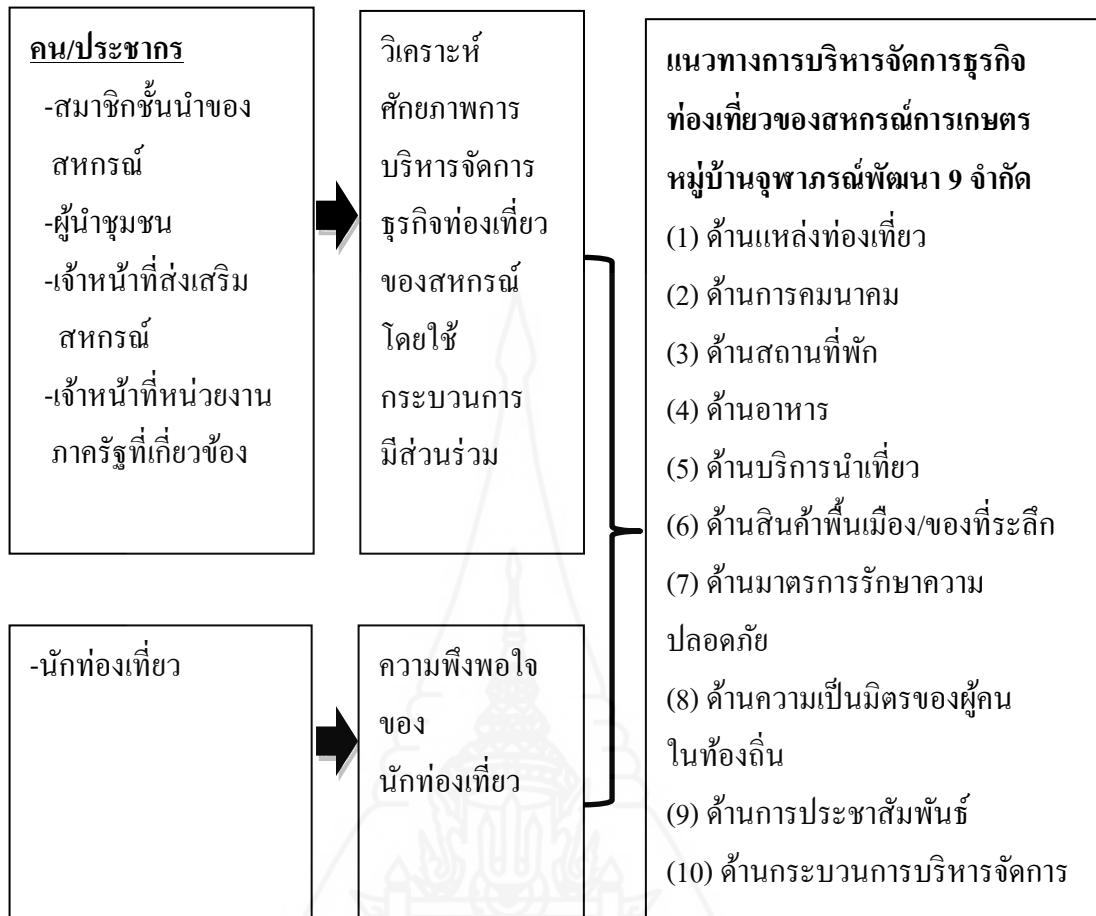
3.2 ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ทั้งด้านปัจจัย
ภายในและปัจจัยภายนอกเป็นอย่างไร

3.3 แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬา
ภรณ์พัฒนา 9 จำกัด เป็นอย่างไร

3.4 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตร
หมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 มีอะไรบ้าง

4. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา เรื่อง
แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด
ดังภาพ ที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้คัดเลือกประชากรในการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

5.1.1 นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำนวน 50 คน

5.1.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อระดมความคิดในการหาแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด จำนวน 30 คน ประกอบด้วย 1) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด จำนวน 17 คน

- 2) ผู้นำชุมชน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ประธานกลุ่มอาชีพ จำนวน 5 คน
 3) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ประจำสำนักงานสหกรณ์จังหวัดยะลา จำนวน 3 คน 4) เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 ถึงวันที่ 30 เดือนเมษายน พ.ศ.2557

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

6.2 สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง สมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

6.3 เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสหกรณ์ ประจำสำนักงานสหกรณ์จังหวัดยะลา

6.4 เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอธารโต และจังหวัดยะลา

6.5 นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตน ไปยังท้องถิ่นในหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 เป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

6.6 การวิเคราะห์ศักยภาพสหกรณ์ (Situation Analysis) หมายถึง การวิเคราะห์ โดยการสำรวจจากปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (Strengths) จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (Weaknesses) โอกาสที่จะดำเนินการได้ (Opportunities) อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคาม (Threats) ของการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

6.7 กระบวนการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมที่เป็นอิสระโดยความสมัครใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 ในร่วมกันคิดและตัดสินใจกำหนดแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

6.8 แนวทางการบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9 จำกัด ในด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการคมนาคม ด้านสถานที่พัก ด้านอาหาร ด้านบริการนำเที่ยว ด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย และด้านกระบวนการบริหารจัดการ

6.9 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9 เกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว การคมนาคม สถานที่พัก อาหารและบริการ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก มาตรการรักษาความปลอดภัย ความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น และการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9

6.10 การดำเนินธุรกิจ หมายถึง กระบวนการของกิจการทางเศรษฐกิจ ที่สัมพันธ์เป็นระบบและอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการผลิต การซื้อขายแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะได้กำไรหรือผลตอบแทนจากกิจกรรมนั้น

6.11 กิจกรรมประชาสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานองค์กร สถาบัน หรือบุคคลที่ปฏิบัติ เพื่อชนะใจประชาชนทั่วไป รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าใจถึงนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการแพร่กระจายข่าวสารทางเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์

6.12 การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9 จำกัด จากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์กร (Organizing) 3) การสั่งการ (Directing) และ 4) การควบคุม (Controlling)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9 เพื่อนำไปวิเคราะห์ และวางแผนทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9 จำกัด ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป

7.2 ทราบศักยภาพและความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9 จำกัด เพื่อวางแผนงาน/กำหนดกิจกรรมการบริหารจัดการ

ธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

7.3 แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด ที่เกิดจากการระดมความคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด จะสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมได้จริง จนสามารถสร้างรายได้ให้กับสมาชิกและคนในชุมชน ส่งผลให้สหกรณ์เข้มแข็ง ชุมชนมีสุข



บทที่ 2

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ การเกษตรหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำกัด ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร หลักวิชาการและ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551 : 71-105) ได้กล่าวถึงสหกรณ์ โดยสรุป ประวัติการ สหกรณ์ในประเทศไทย ความหมายของสหกรณ์ คุณค่าของสหกรณ์ อุดมการณ์สหกรณ์ หลักการ สหกรณ์ วิธีการสหกรณ์ ประเภทของสหกรณ์ ได้ดังนี้

1.1 ประวัติการสหกรณ์ในประเทศไทย

ประเทศไทยได้เริ่มศึกษาวิธีการสหกรณ์ขึ้นในปี พ.ศ.2457 และได้มีการศึกษาคูงานสหกรณ์เครดิตที่จัดตั้งกันอยู่ในหลายประเทศอย่างต่อเนื่อง พระราชวรรังษีเชอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงพิจารณาเลือกแบบไร้ฟิฟเซนของเยอรมันซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะอุปถัมภ์ คนจน ผู้ประกอบอาชีพกสิกรรมย่อยๆ ในชนบทและเป็นสหกรณ์ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับประเทศไทยในขณะนั้น โดยมีการทดลองจัดตั้งสหกรณ์หาทุนขนาดเล็กในเขตพื้นที่ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นแห่งแรกใช้ชื่อว่า สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้ โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 มีพระราชวรรังษีเชอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ทรงเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก การนำวิธีการสหกรณ์เข้ามาช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของชาวนาในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนแก่ชาวนาได้ระดับหนึ่ง รัฐบาลจึงได้คิดขยาย

กิจการสหกรณ์ไปยังจังหวัดอื่นๆ และมีการตราพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 ขึ้นมาควบคุมกำกับดูแลสหกรณ์เป็นกฎหมายฉบับแรก จนมีการจัดตั้งสหกรณ์อย่างแพร่หลายและมีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติสหกรณ์จนถึงปัจจุบัน

1.2 สหกรณ์ (Cooperatives) หมายถึง องค์กรของบรรดาบุคคล ซึ่งรวมกลุ่มกันโดยสมัครใจในการดำเนินวิสาหกิจที่พวกเขาเป็นเจ้าของร่วมกันและควบคุมตามหลักประชาธิปไตยเพื่อสนองความต้องการ (อันจำเป็น) และความหวังร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

1.3 คุณค่าของสหกรณ์ (Cooperative Values) สหกรณ์อยู่บนพื้นฐานแห่งคุณค่าของการช่วยตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเอง ความเป็นประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และความเป็นเอกภาพ สมาชิกสหกรณ์เชื่อมั่นในคุณค่าทางจริยธรรมแห่งความสุจริต ความเปิดเผย ความรับผิดชอบต่อสังคมและความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น โดยสืบทอดประเพณีปฏิบัติของผู้ริเริ่มการสหกรณ์

1.4 อุดมการณ์สหกรณ์ (Cooperative Ideology) คือ ความเชื่อมั่นร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเองและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ซึ่งจะนำไปสู่การกินดีอยู่ดี ความเป็นธรรมและเกิดสันติสุขในสังคม

1.5 หลักการสหกรณ์ (Cooperative Principles) คือ แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม หลักการสหกรณ์สากล มี 7 ประการ ได้แก่

หลักการที่ 1 การเปิดรับสมาชิกทั่วไปด้วยความสมัครใจและเปิดกว้าง (Voluntary and Open Membership) สหกรณ์เป็นองค์กรโดยสมัครใจ เปิดรับบุคคลทุกคนซึ่งสามารถใช้บริการของสหกรณ์และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิกเข้าเป็นสมาชิก โดยไม่แบ่งแยกเรื่องเพศ สังคม เชื้อชาติ การเมืองหรือศาสนา

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย (Democratic Member Control) สหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยที่มีการควบคุมโดยสมาชิก ซึ่งมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจของสหกรณ์ ชายและหญิงผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้แทน ซึ่งได้รับการเลือกตั้งต้องรับผิดชอบต่อมวลสมาชิกในสหกรณ์นั้น ปฐมสมาชิกมีสิทธิออกเสียงเท่ากัน (หนึ่งคน มีหนึ่งเสียง) และในสหกรณ์ระดับอื่นก็จัดให้มีการออกเสียงตามแนวทางประชาธิปไตย

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจโดยสมาชิก (Member Economic Participation) สมาชิกพึงมีส่วนให้ทุนแก่สหกรณ์อย่างเป็นธรรมและควบคุมการใช้ทุนตามแนวทางประชาธิปไตย อย่างน้อยที่สุดส่วนหนึ่งของทุนนั้น ถือว่าเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ ตามปกติสมาชิกจะได้รับผลตอบแทนในอัตราจำกัด (ถ้ามี) จากทุนที่ลงในสหกรณ์ตามเงื่อนไข

แห่งการเป็นสมาชิก มวลสมาชิกเป็นผู้จัดสรรเงินส่วนเกินเพื่อความมุ่งหมายใด ๆ หรือทั้งหมด ดังต่อไปนี้ก็ได้ คือ เพื่อพัฒนาสหกรณ์ของพวกเขาโดยก่อตั้งเงินสำรองซึ่งอย่างน้อยที่สุดส่วนหนึ่งของเงินสำรองนี้จะนำมาแบ่งกันมิได้ เพื่อประโยชน์แก่สมาชิกตามส่วนของธุรกิจที่ได้ทำกับ สหกรณ์ และเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ (Autonomy and Independence) สหกรณ์เป็นองค์กรช่วยตนเองและปกครองตนเอง ซึ่งควบคุมโดยสมาชิก ถ้า สหกรณ์เข้าทำข้อตกลงกับองค์กรอื่น ๆ รวมทั้งรัฐบาลหรือแสวงหาทุนจากแหล่งภายนอก สหกรณ์ พึงทำข้อตกลงเช่นนั้นภายใต้เงื่อนไขอันมั่นใจได้ว่า มวลสมาชิกยังคงมีอำนาจควบคุมตามแนวทาง ประชาธิปไตยและธำรงไว้ซึ่งอำนาจปกครองตนเองของสหกรณ์

หลักการที่ 5 การให้การศึกษา ฝึกอบรมและสารสนเทศ (Education, Training and Information) สหกรณ์พึงให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรมแก่บรรดาสมาชิก ผู้แทนจากการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพึงให้ข่าวสารความรู้ในเรื่องลักษณะ และประโยชน์ของสหกรณ์แก่ประชาชน ทั่วไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนและผู้นำทางความคิด

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ (Cooperation Among Cooperatives) สหกรณ์พึงรับใช้สมาชิกอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและทำให้ขบวนการสหกรณ์เข้มแข็งโดยการทำงานด้วยกันภายใต้โครงสร้างระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติ

หลักการที่ 7 ความเอื้ออาทรต่อชุมชน (Concern for Community) สหกรณ์พึง ดำเนินงานต่างๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชนที่สหกรณ์ตั้งอยู่ ทั้งนี้ตามนโยบายที่มวลสมาชิก ได้ให้ความเห็นชอบ

1.6 วิธีการสหกรณ์ (Cooperative Practices) คือ การนำหลักการสหกรณ์มา ประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิกและ ชุมชนโดยไม่ละเลยหลักการธุรกิจที่ดี

1.7 ประเภทของสหกรณ์ ปัจจุบันมีการแบ่งประเภทสหกรณ์ในประเทศไทยออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ 1) สหกรณ์การเกษตร 2) สหกรณ์ประมง 3) สหกรณ์นิคม 4) สหกรณ์ร้านค้า 5) สหกรณ์บริการ 6) สหกรณ์ออมทรัพย์ 7) สหกรณ์เครดิตยูเนียน

การบริหารงานของสหกรณ์ทั้ง 7 ประเภทจะยึดหลักเดียวกันคือบริหารงาน โดย สมาชิก สมาชิกทุกๆ คนจะเลือกตัวแทน ซึ่งเรียกว่า คณะกรรมการดำเนินการ จากที่ประชุมใหญ่ สามัญประจำปีคณะกรรมการดำเนินการมีหน้าที่กำหนดนโยบายวัตถุประสงค์และแนวทางการ ปฏิบัติงานและการบริหารงานให้สหกรณ์ โดยจัดจ้างผู้จัดการให้ปฏิบัติงานในสหกรณ์ภายใต้การ

ควบคุมดูแลของคณะกรรมการดำเนินการและผู้จัดการจะจัดจ้างเจ้าหน้าที่ให้มาทำงานในสหกรณ์ ตามปริมาณธุรกิจและฐานะการเงินของสหกรณ์ ซึ่งผู้จัดการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์หรือฝ่ายจัดการ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน

สมาชิก หมายถึง ผู้ลงชื่อขอจดทะเบียนสหกรณ์และผู้ที่อยู่ในบัญชีของผู้ที่จะเป็น สมาชิกสหกรณ์รวมทั้งผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกภายหลังที่สหกรณ์ได้จดทะเบียนแล้ว โดยถือว่าได้เป็น สมาชิกเมื่อได้ชำระค่าหุ้นตามจำนวนที่จะถือครบถ้วนแล้ว

1.8 สหกรณ์การเกษตร (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2550 : 61)

1.8.1 สหกรณ์การเกษตร คือ สหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ผู้มีอาชีพทางการเกษตร รวมตัวกันจัดตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ สมาชิกดำเนินกิจกรรมร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบ อาชีพของสมาชิกและช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

1.8.2 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์การเกษตรดำเนินธุรกิจแบบ อเนกประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกดำเนินธุรกิจร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันและช่วยเหลือ ส่วนรวม โดยใช้หลักคุณธรรมจริยธรรมอันดีงามตามพื้นฐานของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ สมาชิกและส่วนรวมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมตามที่กำหนดไว้ใน ข้อบังคับของสหกรณ์ ทำให้สมาชิกมีปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้นจากการกู้เงินสหกรณ์ในอัตราดอกเบี้ย ต่ำมาประกอบอาชีพทำให้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเองหรือมีที่ดินทำกินมากกว่าเดิมทั้งได้รับความรู้ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการผลิต ตั้งแต่การใช้พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ การใช้ปุ๋ยการใช้ยาปราบ ศัตรูพืชการเก็บรักษาผลผลิตอย่างมีคุณภาพผลิตผลที่ได้ จึงเป็นตามความต้องการของตลาดส่งผล ให้สหกรณ์และบุคคลในครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมการศึกษาและ การอนามัย

1.9 สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารพัฒนา 9 จำกัด

1.9.1 ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารพัฒนา 9 จำกัด
(สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารพัฒนา 9 จำกัด 2556, 8-27)

สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารพัฒนา 9 จำกัด เป็นองค์กรนิติบุคคล ที่เกิดจากการรวมตัวของของเกษตรกรในหมู่บ้านจุกุฬารพัฒนา 9 ด้วยความสมัครใจ เพื่อสนอง ความต้องการและมีจุดหมายร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยการดำเนินงานที่เป็น เจ้าของร่วมกันและควบคุมตามแนวทางประชาธิปไตย โดยมีความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเอง และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์จนไปสู่การกินดี อยู่ดี มีความเป็นธรรมและ สันติสุขในสังคม ได้รับการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นสหกรณ์ ประเภทสหกรณ์การเกษตร ตามความ

ในมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2511 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2536 ซึ่งเป็นสหกรณ์แห่งเดียวที่จัดตั้งขึ้นในหมู่บ้านจุฬาภรณ์ 9 มีที่ตั้งสำนักงานอยู่เลขที่ 1/9 ถนนพิศาลหมู่ที่ 9 ตำบลแม่หวาด อำเภอธารโต จังหวัดยะลา สมาชิกแรกเริ่มจำนวน 100 คน มีที่ดินดำเนินการเกษตรกรรมรวม 1,555 ไร่ เฉลี่ยคนละ 15 ไร่ 2 งาน 20 วา ถี้อุ่นแรกเริ่มจำนวน 200 หุ่น มูลค่าหุ่นละ 50 บาท เป็นเงิน 10,000 บาท

2.9.2 วัตถุประสงค์ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยวิธีช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

- 1) จัดหาวัสดุการเกษตรและเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นมาจำหน่ายแก่สมาชิก
- 2) รวบรวมผลิตผลการเกษตร ผลิตภัณฑ์และบริการของสมาชิกมาจัดการขายหรือแปรรูปออกขายโดยซื้อหรือรวบรวมผลิตผลจากสมาชิกก่อนผู้อื่น
- 3) จัดให้มีเงินกู้หรือสินเชื่อแก่สมาชิก เพื่อการประกอบอาชีพและการดำรงชีพ
- 4) ส่งเสริมการออมทรัพย์ของสมาชิก
- 5) ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกและชุมชน
- 6) ร่วมมือกับสหกรณ์อื่น สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุมสหกรณ์ องค์กร ชุมชนภาคเอกชน และหน่วยงานของรัฐเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์
- 7) ส่งเสริมและเผยแพร่อาชีพการเกษตร หัตถกรรม อุตสาหกรรมในครัวเรือนหรือการประกอบอาชีพอย่างอื่นในหมู่สมาชิกและครอบครัวสมาชิก รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ในการผลิตทางอุตสาหกรรม เพื่อให้สมาชิกมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง

2.9.3 ผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

การดำเนินงานของสหกรณ์ในรอบปีสิ้นสุดวันที่ 30 มิถุนายน 2556 มีสมาชิกจำนวนทั้งสิ้น 98 คน คณะกรรมการดำเนินการ 7 คน ผู้ตรวจสอบกิจการ 1 คน มีทุนเรือนหุ้น 177,700 บาท ทุนสำรอง 197,469.37 บาท ทุนดำเนินงานทั้งสิ้น 464,398.55 บาท และมีกำไรสุทธิ 11,654.57 บาท สหกรณ์ดำเนินธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้แก่สมาชิก ได้แก่ สินค้าอุปโภคบริโภค และจัดหาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรมาจำหน่ายให้กับสมาชิกระหว่างปีสหกรณ์ มียอดขาย

ทั้งสิ้น 130,324 บาท ผลการดำเนินงานมีกำไรเฉพาะธุรกิจจำนวน 6,619.12 บาท สำหรับสมาชิก สหกรณ์ทั้งหมดของสหกรณ์ ล้วนแต่เป็นคนในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ทั้งสิ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

2.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

มัลลิกาตันสอน (2544: 10) ได้กล่าวว่า มีคำศัพท์ในภาษาอังกฤษ 2 คำ คือ “Administration” ซึ่งนิยามแปลเป็นไทยว่า “การบริหาร” จะหมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและคำว่า “Management” ซึ่งนิยามแปลเป็นไทยว่า “การจัดการ” หมายถึง การกำหนดแนวทางหรือนโยบายการสั่งงานการอำนวยความสะดวก และการตรวจสอบให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ในทางปฏิบัติเราสามารถใช้คำสองคำทดแทนกันได้ แต่ทั้งสองคำก็มีความแตกต่างในการใช้งานในระดับที่มีนัยสำคัญ โดยการบริหารจะใช้กับการบริหารงานระดับสูงที่ให้ความสำคัญกับการวางแผนและการกำหนดนโยบายหรือครอบคลุมการดำเนินงานในระดับกว้าง โดยเฉพาะการดำเนินงานของทางราชการหรือสาธารณะตลอดจนการบริหารงานส่วนกลางและธุรกิจ การจัดการจะให้ความสำคัญกับการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและใช้งานทั่วไปในระดับองค์กร เช่น การจัดการทางการเงินการจัดการทางการตลาด เป็นต้น

ทวิชา ชชรินทร์ (2541 : 62) อ้างอิงจาก Gulick, Luther ให้ความหมายการบริหารว่าหมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน ดังนั้นการบริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับ

- 1) บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
- 2) ร่วมมือกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง
- 3) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน

ธงชัย วงษ์ชัยสุวรรณ (2540 : 4) ได้สรุปองค์ประกอบที่สำคัญของเป้าหมายขององค์กรหรือการจัดการดังนี้

- 1) การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จโดยลำพังคนเดียวไม่ใช่การบริหารหรือการจัดการเกิดขึ้นในบริบทของกลุ่ม โดยอย่างน้อยที่สุดกลุ่มนั้นจะต้องมีสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
- 2) กลุ่มบุคคลดังกล่าวจะต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันและผู้จัดการจะมีบทบาทสำคัญในการชี้แนะให้แนวทางในการกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม
- 3) การจัดการเป็นงานด้านสมองใช้ความคิดปฏิภาณและการตัดสินใจ เพื่อสร้าง

เงื่อนไขและรักษาไว้ ซึ่งเงื่อนไขสำหรับการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

กล่าวโดยสรุปการบริหารเป็นการดำเนินกิจกรรมโดยกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารต่างๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ การจัดการ เป็นเครื่องมือในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.2 กระบวนการบริหารจัดการ

สมยศ นาวิการ (2538 : 12) ได้สรุปกระบวนการบริหารจัดการไว้ 4 ขั้นตอน คือ

2.2.1 การวางแผน (Planning) แผนงานต่างๆ จะให้เป้าหมายกับองค์การ และระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายดังกล่าว แผนงานขององค์การโดยส่วนรวมจะจัดขึ้นโดยผู้บริหารระดับสูง แผนงานอาจจะมียุทธศาสตร์ระยะยาวถึงห้าปีหรือสิบปี ในองค์การขนาดใหญ่ แผนงานเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับข้อผูกพันทางการเงินเป็นจำนวนหลายร้อยล้านบาท

2.2.2 การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การจะเกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคลหรือหน้าที่การสรรหาและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์การ

2.2.3 การสั่งการ (Directing) การสั่งการเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำและการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน หน้าที่การสั่งการจะถูกปฏิบัติ โดยผ่านทาง การติดต่อสื่อสาร การสั่งการส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายในสภาพแวดล้อมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยอยู่บนพื้นฐานของการเผชิญหน้า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญต่อหน้าที่การสั่งการ

2.2.4 การควบคุม (Controlling) การควบคุมการกระทำต่างๆ ในองค์การจะทำได้ในองค์การมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยที่การควบคุม เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ

- 1) การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน
- 2) การวัดผลการปฏิบัติงานและทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
- 3) การแก้ไขผลการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว

2.3 การบริหารจัดการสหกรณ์และการบริหารจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552, หน่วยที่ 2 : 10, 23) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการสหกรณ์และการบริหารจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์ สรุปได้ดังนี้

2.3.1 การบริหารจัดการสหกรณ์

สหกรณ์เป็นองค์การธุรกิจหนึ่ง เป็นองค์การที่เกิดจากการรวมกันของกลุ่มบุคคลหรือสหกรณ์เพื่อดำเนินกิจกรรมร่วมกัน เพื่อประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม

โดยการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการและวิธีการสหกรณ์สหกรณ์ เป็นองค์การธุรกิจการบริหารจัดการใช้หลักการบริหารจัดการทั่วไปเช่นเดียวกันแต่จะใช้หลักการและวิธีการสหกรณ์มาสนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งวัฒนธรรมร่วมกันเพื่อประโยชน์ของสมาชิกโดยรวมนั่นเอง

ทั้งนี้การที่ธุรกิจจะสามารถบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้นั้น จำเป็นต้องมีทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าทรัพยากรการบริหารได้แก่ คน (Man) ทูน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกว่า 4 M นั้นเอง ทั้งนี้ในปัจจุบันอาจจะให้ความสำคัญกับทรัพยากรการบริหารอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น การตลาด (Marketing) เทคโนโลยีและสารสนเทศ (Technology and Information) เป็นต้น

2.3.2 การบริหารจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์

การบริหารเชิงกลยุทธ์หรือการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) เป็นการกำหนดแผนกลยุทธ์การดำเนินตามกลยุทธ์และการควบคุมกลยุทธ์เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้การกำหนดกลยุทธ์จะต้องสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ที่เรียกว่า การวิเคราะห์ SWOT การดำเนินกลยุทธ์เป็นการดำเนินการตามเป้าหมาย โดยเริ่มจากการวางแผนปฏิบัติการการดำเนินการการจูงใจพนักงานการจัดสรรทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การควบคุมกลยุทธ์เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินการตามเป้าหมายของธุรกิจตามที่กำหนดไว้ใน ปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากสหกรณ์จำเป็นต้องปรับกระบวนการบริหารจัดการเป็นการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ตั้งแต่การประเมินสภาพแวดล้อม การกำหนดกลยุทธ์หรือการวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์หรือการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและการควบคุมและประเมินกลยุทธ์

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

3.1 ความหมาย ความสำคัญ จุดมุ่งหมายของการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

3.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การสหประชาชาติ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 : 11) ได้ให้คำจำกัดความ เมื่อการประชุมว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เมื่อปี พ.ศ. 2506 ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทาง ที่มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1) การเดินทาง หมายถึง การเดินทางที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือเพื่อสินจ้าง โดยมีการวางแผนเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง และใช้ยานพาหนะนำไปเป็นระยะทางไกลหรือระยะทางไกลก็ได้

2) จุดหมายปลายทาง หมายถึง มีจุดหมายปลายทางที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราวแล้วต้องเดินทางกลับที่เดิมหรือภูมิลำเนาเดิม โดยสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปเยือนและใช้เวลาช่วงหนึ่งอยู่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เพียงพอสำหรับความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

3) ความมุ่งหมาย หมายถึง วัตถุประสงค์ในการเดินทางที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพ การหารายได้ ซึ่งความมุ่งหมายนี้ผู้เดินทางคนหนึ่งอาจมีจุดมุ่งหมายมากกว่าหนึ่งอย่างก็ได้

3.1.2 ความสำคัญของการท่องเที่ยว

ศูนย์ประสานงานส่งเสริมการท่องเที่ยวเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2544 : 3) ได้สรุปความสำคัญของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

(1) ความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ การท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศ การท่องเที่ยวช่วยลดการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ การท่องเที่ยวช่วยสร้างอาชีพและการจ้างงาน ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น และการท่องเที่ยวยังก่อให้เกิดการกระตุ้นการผลิต

(2) ความสำคัญต่อสังคมประเทศ การท่องเที่ยวช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของคนในท้องถิ่น ช่วยสร้างความเจริญทางสังคมให้แก่ท้องถิ่น ช่วยอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษา ช่วยลดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นฐานของชุมชนท้องถิ่น ช่วยกระตุ้นให้มีการคิดค้นนำทรัพยากรส่วนเกินที่ไร้ค่ามาประดิษฐ์เป็นสินค้า ที่ระลึกจำหน่าย และช่วยสร้างสันติภาพและความสามัคคีในชุมชนและสังคม

3.1.3 จุดมุ่งหมายของการท่องเที่ยว

องค์การสหประชาชาติ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 : 12) ในคราวประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยว ณ กรุงโรมเมื่อปี พ.ศ. 2506 ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ต้องมีไว้เพื่อการประกอบอาชีพและไปอยู่ประจำ แต่เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายๆ อย่างดังนี้ 1) เพื่อพักผ่อนในวันหยุด 2) เพื่อวัฒนธรรมหรือศาสนา 3) เพื่อการศึกษา 4) เพื่อการกีฬาและบันเทิง 5) เพื่อชมประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ 6) เพื่องานอดิเรก 7) เพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตร 8) เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ 9) เพื่อเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนา

3.1.4 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540 : 2-31) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงครอบคลุมองค์ประกอบหลัก (Key Elements) 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพื้นที่ท่องเที่ยว ด้านรูปแบบการจัดการ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและด้านผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) *ด้านพื้นที่ท่องเที่ยว (Nature-based Tourism)* เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติเป็นหลัก มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น (Identity of Authentic or Endemic or Unglue) ทั้งนี้รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ (Ecosystem) ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวนั้น

2) *ด้านการจัดการ (Sustainable Managed Tourism)* เป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (No or Low Impact) มีการจัดการที่ยั่งยืนครอบคลุมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรการจัดการสิ่งแวดล้อมการป้องกันและจำกัดมลพิษและควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต

3) *ด้านกิจกรรมและกระบวนการ (Environmental Education-based Tourism)* เป็นการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ (Learning process) โดยมีการให้การศึกษา (Education) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ประสบการณ์ (Experience) ความประทับใจ (Appreciation) เพื่อสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้อง ทั้งต่อนักท่องเที่ยวประชาชนท้องถิ่นและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง

4) **ด้านการมีส่วนร่วม (Community Participation-based Tourism)** เป็นการท่องเที่ยวที่มีการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน (Involvement of local community of people participation) โดยให้ชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวมีส่วนร่วมเกือบตลอดกระบวนการ เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น (local benefit) ซึ่งได้หมายความรวมถึง การกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิตการได้รับผลตอบแทนเพื่อกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้วย และในที่สุดชุมชนท้องถิ่นจะมีส่วนในการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ โดยเริ่มต้นจากระดับรากหญ้า (grass root) จนถึงการปกครองท้องถิ่นและอาจรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน จะเห็นได้ว่าข้อกำหนดที่ชัดเจนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้ขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และลักษณะของพื้นฐานที่เป็นหลักการทั้ง 4 ด้าน หากการท่องเที่ยวได้มีการประกอบกันที่สมบูรณ์ของลักษณะดังกล่าวแล้วจัดได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สมบูรณ์ หากขาดหรือปราศจากข้อใดข้อหนึ่งไป ความสมบูรณ์จะลดน้อยลง จนอาจต้องจัดเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบอื่น

3.2 นโยบายและแผนพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

3.2.1 คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี อ้างในแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยว จากเบตงสู่ทะเลสาบ-ป่าฮาลาบาลา จังหวัดยะลา 5 ปี (พ.ศ.2556-2560) (2555 : 22)

เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2555 ณ โรงแรมรอยัลคลิฟ โอเต็ลกรุ๊ป พัทยา จังหวัดชลบุรี และวันที่ 9 กรกฎาคม 2555 ณ ดิคสันดิไมตรี ทำเนียบรัฐบาล รัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายในการขับเคลื่อนนโยบายสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว 2 ล้านล้านบาท ภายในปี 2558 เนื่องจากนโยบายด้านการท่องเที่ยวถือเป็นนโยบายสำคัญที่มีส่วนช่วยส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่อง พร้อมกันนี้ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์และทิศทางการขับเคลื่อนที่มุ่งเน้นการบูรณาการและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ใน 6 ประเด็นหลัก ที่ต้องดำเนินการเร่งด่วน ประกอบด้วย 1) การส่งเสริมการตลาด 2) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว 3) การพัฒนาโครงข่ายโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว 4) การสร้างความเชื่อมั่นการท่องเที่ยว 5) การอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว 6) ด้านการพัฒนาสินค้าและบริการ

และเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2555 ณ ทำเนียบรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้จังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ได้พิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพด้านการท่องเที่ยว โดยให้ปรับแผนพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด 5 ปี ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล โดยให้กำหนดแนวทางการพัฒนาท่องเที่ยว ดังนี้

- (1) กำหนดแหล่งท่องเที่ยวให้ชัดเจน ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติหรือเชิงนิเวศน์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

(2) ยกระดับคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เพื่อรักษาเอกลักษณ์ และความโดดเด่นให้เป็นที่นิยมในตลาดโลกอย่างต่อเนื่อง

(3) สร้างเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงประเทศเพื่อนบ้าน

(4) ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และความต้องการของตลาด

(5) สนับสนุนการสร้างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวให้เชื่อมโยงกับอาเซียน พร้อมทั้งศึกษาช่องทาง และโอกาสทางการตลาดในการให้บริการข้ามแดน และการลงทุนในต่างประเทศ

(6) จัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวประจำภูมิภาค เพื่อพัฒนาบุคลากรภายในภูมิภาค และรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน
มติคณะรัฐมนตรีมีนโยบายให้จังหวัดและกลุ่มจังหวัด พิจารณาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว และกำหนดแนวทางการพัฒนาด้านท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

(1) กำหนดประเภทแหล่งท่องเที่ยว

(2) ยกระดับคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

(3) สร้างเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน

(4) ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และความต้องการของตลาด

3.2.2 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 (2554 : 3) มีประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ดังนี้

(1) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะใช้เป็นกรอบทิศทางการกระตุ้นและฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยวของทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

(2) ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานภาครัฐในเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ภายใต้การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(3) หน่วยงานของรัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานโดยนำกลยุทธ์ไปแปลงเป็นนโยบายและแผนปฏิบัติการในหน่วยงาน/องค์กรของตนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาที่ยังคงมีอยู่ในภาคการท่องเที่ยว และแก้ไขปัญหาเร่งด่วนด้านการท่องเที่ยวโดยจะ

มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล

(4) แก้ไขปัญหาในเชิงโครงสร้าง เพื่อสร้างความสมดุลและยั่งยืน สร้างระบบภูมิคุ้มกันให้กับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้ภาคประชาชน เอกชน และชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้อยู่ในสภาพเสื่อมโทรมหรือถูกทำลาย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในปริมาณที่เหมาะสม สะดวก และบริการที่มีคุณภาพ เป็นต้น

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 (2554 : 25) การแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทุกประเทศต่างก็ให้ความสำคัญกับการลงทุนและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้ให้ประเทศ ประกอบกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งสถานการณ์และปัจจัยเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวที่นับวันจะมีความซับซ้อนรุนแรง และเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวไทย ไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเชื่อมั่นและการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐภาคประชาชนและองค์กรปกครอง ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว

3.2.3 แผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเขตลุ่มน้ำทะเลสาบ-ป่าฮาลา บาลา

(สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยะลา, 2556: 1-8)

จังหวัดยะลา เป็นจังหวัดที่อยู่ใต้สุดของประเทศไทย อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 5-7 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 100-102 องศาตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ตามทางรถไฟสายใต้ 1,039 กิโลเมตร และตามถนนเพชรเกษมสายเก่า 1,395 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 2.8 ล้านไร่ คิดเป็นร้อยละ 6.4 ของพื้นที่ภาคใต้ มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน คือ

- ◆ ทิศเหนือ ติดต่อกับ จังหวัดสงขลา และจังหวัดปัตตานี
- ◆ ทิศใต้ ติดต่อกับ รัฐเปรัก ประเทศมาเลเซีย

- ◆ ทิศตะวันออก ติดต่อกับ จังหวัดนครราชสีมา และรัฐเปรัก ประเทศมาเลเซีย
- ◆ ทิศตะวันตก ติดต่อกับ จังหวัดสงขลา และรัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย

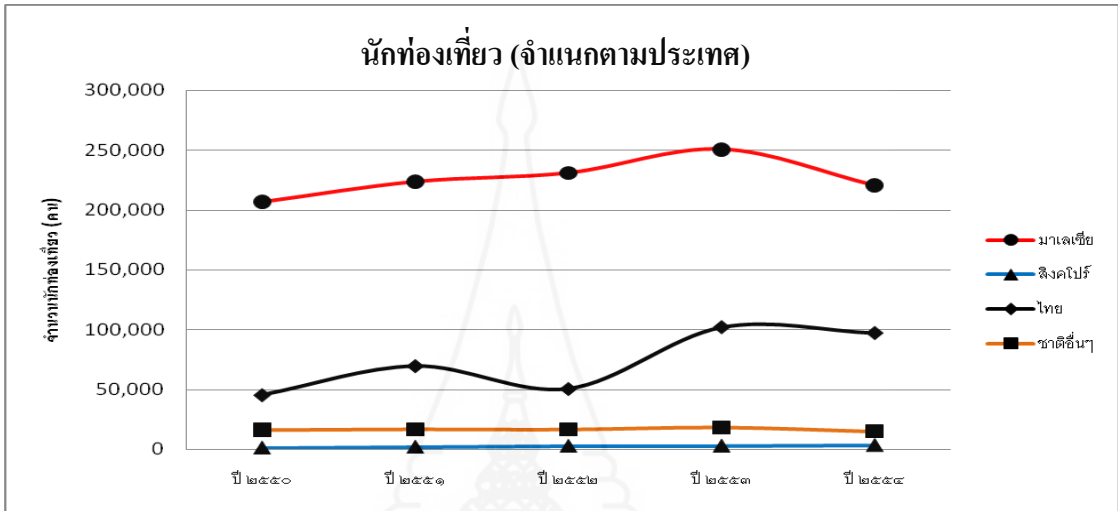


ภาพที่ 2.1 ที่ตั้งและอาณาเขตของจังหวัดยะลา

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของจังหวัดยะลา มีลักษณะเป็นภูเขา เนินเขาและ หุบเขา ตั้งแต่ตอนกลางจนถึงใต้สุดของจังหวัด มีที่ราบบางส่วนทางตอนเหนือของจังหวัด ได้แก่ บริเวณที่ราบแม่น้ำปัตตานี และแม่น้ำสายบุรีไหลผ่าน

จังหวัดยะลา มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งด้านศาสนา วัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญอยู่ในพื้นที่อำเภอเบตง แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น วัดคูหาภิมุข อุโมงค์ปิยมิตร หมู่บ้านจุฬากรณ์พัฒนา 9 วังเจ้าเมืองพญาลอ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เช่น ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง หมู่บ้านซาไก ศาลาคูดวงจันทร์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ เช่น สวนขวัญเมือง สนามช้างเผือก แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น โครงการไม้ดอกเมืองหนาวที่อำเภอเบตง และสันป่าฮาลา บาลา โดยป่าฮาลา บาลา ซึ่งมีลักษณะเป็นสวนป่าพระนามาภิไธย (ส่วนที่ 2) เป็นป่าดิบชื้นที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยพันธุ์พืชพันธุ์สัตว์นานาชนิด มีพื้นที่ขนาดใหญ่อยู่ในแนวรอยต่อระหว่างจังหวัดยะลา ปัตตานี นครราชสีมา นอกจากนี้ยังเป็นต้นกำเนิดของแหล่งน้ำในเขื่อนบางลางและนักท่องเที่ยวที่สนใจจะศึกษาการเดินทางป่าธรรมชาติ การนั่ง

เรือ ล่องแพ ตกปลา ทะเลสาบฮาลา บาลาตั้งอยู่ที่อำเภอบันนังสตาและอำเภอธารโต และจากที่มีแหล่งท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทำให้จังหวัดยะลามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจากตรวจคนเข้าเมืองทางเบตง จังหวัดยะลา พ.ศ.2550-2554



ภาพที่ 2.2 จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวและผ่านด่านตรวจคนเข้าเมืองเบตง จ.ยะลาพ.ศ. 2550 – 2554

ที่มา: ด่านตรวจคนเข้าเมืองเบตงอำเภอเบตง จังหวัดยะลา

ข้อมูล ณ วันที่ 10 สิงหาคม 2555

ตารางที่ 2.1 รายได้จากการท่องเที่ยวจากด่านตรวจคนเข้าเมืองอำเภอเบตง จังหวัดยะลา พ.ศ.2553–2554

หน่วย: ล้านบาท

รายได้ (ล้านบาท)	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2553	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)
ผู้เยี่ยมเยือน	1,328.78	1,319.99	+ 0.67
- ชาวไทย	271.57	211.49	+ 28.41
- ชาวต่างชาติ	1,057.21	1,108.50	- 4.63

ที่มา : กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ข้อมูล ณ วันที่ 18 กันยายน 2555

จังหวัดยะลา ได้กำหนดกรอบนโยบายในการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการไปสู่เป้าหมายของจังหวัด “รวมพลังสร้างสุข รุกการพัฒนาปวงประชาปลอดภัย” ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ประชาชนมีความสุขความปลอดภัยในชีวิต และสร้างความเชื่อมั่นต่ออำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดจนทำให้ข้าราชการในจังหวัดได้พัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ไปในทิศทางเดียวกัน ให้สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดยะลาได้อย่างสัมฤทธิ์ผล เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่เป้าประสงค์ 2 ด้าน คือ “ยะลาน่าอยู่ (อยู่เย็นเป็นสุข อยู่ดีกินดี อยู่รอดปลอดภัย) และยะลาสันติสุข (PEACE)”

จังหวัดยะลา ภายใต้การนำของผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานสำคัญของจังหวัด 16 วาระจังหวัดยะลา 2556 ทั้งนี้ ได้เร่งรัดวาระพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ-ป่าฮาลา บาลา ซึ่งเกิดจากการนำศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดยะลาที่สำคัญ คือ อำเภอเบตง ในปีที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียเดินทางมาท่องเที่ยว 220,000 คนเศษ มีรายได้ด้านการท่องเที่ยวถึง 1,328 ล้านบาท และความสวยงาม ความอุดมสมบูรณ์ของทะเลสาบ-ป่าฮาลา บาลา ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็น “อเมซอนอาเซียน” ซึ่งพร้อมที่จะมีการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์แบบ จึงได้กำหนดแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ-ป่าฮาลา บาลาจังหวัดยะลา 5 ปี (พ.ศ. 2556-2560) ภายใต้วิสัยทัศน์ “เมืองสวรรค์แดนใต้ หลากหลายวัฒนธรรมงามล้ำอเมซอนอาเซียน” โดยมีการกำหนดเป้าประสงค์ คือ “เบตงและฮาลา บาลา เป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งความประทับใจที่นักท่องเที่ยวจะนึกถึง และเดินทางมาท่องเที่ยว เพื่อความบันเทิง เพื่อสัมผัสวัฒนธรรมที่หลากหลายและคัมภีร์กับธรรมชาติเชิงนิเวศ โดยสามารถเพิ่มมูลค่าด้านการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวและระยะเวลาพำนักเพิ่มขึ้น” เพื่อให้การดำเนินการตามเป้าหมายดังกล่าว ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงาน ใน 6 ประเด็นหลัก คือ

- 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการท่องเที่ยว
- 2) การสร้างความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดยะลา
- 3) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน
- 4) สร้างมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยว
- 5) การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว
- 6) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีแผนงาน/โครงการในการดำเนินงานในระยะ 5 ปี (พ.ศ.2556 - 2560) จำนวนทั้งสิ้น 55 โครงการ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 221,278,640 บาท ซึ่งคาดว่าหากแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ-ป่าฮาลา บาลา จังหวัดยะลา 5 ปี (พ.ศ.2556-2560) บังเกิดผลตาม

ที่กำหนดไว้ จะส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดยะลาเพิ่มขึ้น มีระยะเวลาพำนักยาวนานขึ้น ส่งผลต่อการกระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่และรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย ในการก้าวสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างมีศักดิ์ศรี

3.2.4 ทะเลสาบฮาลา-บาลา



ภาพที่ 2.3 ทะเลสาบฮาลา-บาลา

ทะเลสาบธารโต (ทะเลสาบฮาลา-บาลา) ตั้งอยู่ที่ท้องที่อำเภอบันนังสตาและอำเภอธารโต มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 31,250 ไร่ หรือ 50 ตารางกิโลเมตร อยู่ในเขตรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติปางยาง จังหวัดยะลา จากคำบอกเล่าของนายมณเฑียร แตะปูชู กำนันตำบลอัยเยอร์เวง ในอดีตสมัยยังมีการปกครองเป็นหัวเมือง มีเจ้าเมืองปกครองอิสระต่อกัน เมืองปัตตานีเองก็มีเจ้าเมืองปกครองตนเอง ต่อมา มีชนกลุ่มหนึ่งอพยพมาจากเมืองปัตตานีไปอยู่ยังที่ราบกลางป่าใหญ่ที่เรียกว่าที่ราบฮาลา ในจังหวัดยะลา ในชุมชนฮาลา มี 4 หมู่บ้าน คือ กาปางฮาง กาปางกือกาลากอ กาปางลาเงะ และกาปางลาเฮ มีป่าช้า (กูโบ) อยู่ 3 แห่ง มีสุเหร่า 2 แห่ง มีโรงพัก 1 แห่ง ต่อมา มีโจรจีนคอมมิวนิสต์มาลายุ (จคม.) ทางการไทย-มาเลเซีย จึงอพยพชุมชนฮาลาออกจากพื้นที่ เมื่อปี พ.ศ.2496 ผู้ถูกอพยพได้ไปอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ส่วนหนึ่งอพยพไปอยู่ในประเทศมาเลเซีย บางส่วนอพยพไปอยู่ที่จังหวัดนราธิวาส บางส่วนอพยพไปอยู่ที่บ้านบางกลาง ตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา บางส่วนอพยพไปอยู่ที่บ้าน กม.30, กม.32, กม.36 ตำบลอัยเยอร์เวง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ในการอพยพคนแก่ และเด็กทางราชการให้นั่งเสลิกอปเตอร์ออกมา ส่วนคนหนุ่มสาวให้เดินเท้าออกมาใช้เวลา 2 วัน 2 คืน จึงจะถึงตำบลอัยเยอร์เวง อำเภอเบตง ส่วนบ้านเรือนทรัพย์สินต่างๆ ทางราชการทำลายหมดเพื่อมิให้ (โจรคอมมิวนิสต์) ใช้ประโยชน์ได้ ประชาชนที่อาศัยอยู่รอบป่าส่วนมากนับถือศาสนาอิสลาม มีอาชีพทางการเกษตร คือ ทำสวนยางพารา สวนผลไม้ และ

ทำนา บางส่วนมีอาชีพเก็บหาของป่า เช่น น้ำผึ้ง หวาย ไม้หอม เป็นต้น ทะเลสาบฮาตา บาลา มีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาสลับซับซ้อน เป็นภูเขาหินและหิน ส่วนมากเป็นหินอัคนี และหิน กรวดขนาดใหญ่ สภาพป่าเป็นป่าดิบชื้น มีความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นแหล่งกำเนิดแม่น้ำหลาย สาย เช่น แม่น้ำปัตตานี แม่น้ำสายบุรี คลองฮาตา คลองน้ำใส คลองฮาตาชะห้มีพรรณไม้ต่างๆ ตั้งแต่ ไม้พื้นล่างจนถึงไม้ขนาดใหญ่ที่มีความสูง 30-40 เมตร เช่น ไม้หลุมพอง ไม้ตะเคียน สยา สมพง ขนุน ปาน เป็นต้นมีสัตว์ต่างๆ ทั้งสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม เช่น ช้างป่า กระทิง กระซู่ สมเสร็จ เสือโคร่ง นกเงือกมีทั้งหมดประมาณ 9 ชนิด เช่น นกเงือกหัวแสด นกชนหิน นกกางเขนดง สัตว์เลื้อยคลานนานาๆ ชนิด เช่น เต่า กิ้งก่า ตะกวด เป็นต้น และปลาชนิดต่างๆ เช่น ปลาเกือเลาะ ปลาหมวด เป็นต้น (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยะลา 2556: 12)

3.2.5 หมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9



ภาพที่ 2.4 หมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9

หมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9 ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 9 ตำบลแม่หวาด อำเภอธารโต จังหวัดยะลา ห่างจากตัวอำเภอธารโตประมาณ 67 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดยะลาประมาณ 99 กิโลเมตร โดยเส้นทางที่ 410 จากตัวจังหวัดผ่านอำเภอบันนังสตา เข้าเส้นทางเขื่อนบางลางและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาตา-บาลา อำเภอธารโต จังหวัดยะลา หมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9 เป็นหมู่บ้านที่มาจากการที่พรรคคอมมิวนิสต์มาลายา (พคม.) ถูกกองทัพอังกฤษและรัฐบาลมาเลเซียปราบปรามอย่างหนัก ในระหว่าง พ.ศ. 2491 – 2507 พคม.ส่วนใหญ่จึงได้ทยอยหลบหนีการปราบปรามเข้าสู่ประเทศไทยสร้างฐานที่มั่นตามแนวพรหมแดนไทย-มาเลเซีย บริเวณอำเภอเบตง จังหวัดนราธิวาส อำเภอแว้ง จังหวัดนราธิวาส และอำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ตลอดระยะเวลาที่ พคม.เข้ามาตั้ง

ที่มั่นในไทยได้สะสมกำลังเสบียงอาหาร อาวุธยุทโธปกรณ์ ตลอดจนทรัพยากรทั้งปวงเพื่อการปฏิบัติประเทศมาเลเซีย โดยได้ขยายอิทธิพลอย่างกว้างขวาง สร้างรัฐซ้อนรัฐ โดยเรียกเก็บภาษี เดือน จากเหมืองแร่ สวนยาง และการดำเนินธุรกิจของคนไทยอย่างมหาศาล ในระหว่าง พ.ศ.2524 ถึง 2526 ประเทศไทยและประเทศมาเลเซียได้ร่วมปฏิบัติการทางทหารกดดัน พคม.อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันได้มีการเจรจากับ พคม. และช่วง พ.ศ.2528 – 2531 พลตรีกิตติ รัตนฉายา ซึ่งขณะนั้นเป็น ผก.กก. ผสม จก.ไทย ได้ขยายแนวความคิดในการเจรจาควบคู่กับการกดดันทางทหารอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ พคม.กลุ่มใหญ่สลายกองกำลังคิดอาวุธมาเป็นผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย ตั้งแต่ปี 2530 และกองทัพภาค 4 ได้จัดสรรที่ดินทำกินให้ตามแนวชายแดนไทย-มาเลเซีย โดยเรียกว่าผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย (พรท.) หมู่บ้านปียมิตรและจากการปฏิบัติที่ต่อเนื่องทำให้ พคม. กลุ่มเก่ายอมรับเงื่อนไขและมีการลงนามในสัญญาสันติภาพ 3 ฝ่าย ที่โรงแรมลีกาเดนส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา หลังจากการร่วมลงนามในสัญญาสันติภาพ 3 ฝ่าย แล้ว พคม.กลุ่มเก่าได้ออกมารายงานตัวเป็น พรท.ทั้งสิ้น 1,121 คน ในจำนวนนี้มีสมาชิก พคม. กลับไปตั้งถิ่นฐานในประเทศมาเลเซียจำนวน 405 คน สมาชิก พคม.ผู้ประสงค์ตั้งถิ่นฐานในประเทศไทยเรียกว่า พรท.บ้านรัตนกิตติ ซึ่งกองทัพภาค 4 โดย กกล.ผสม จก.ไทย ได้ดำเนินการจัดสร้างหมู่บ้านรัตนกิตติขึ้นตามแนวชายแดนไทย-มาเลเซีย หนึ่งในจำนวนนั้นคือ หมู่บ้านกิตติรัตน 1 ตั้งอยู่ที่บ้านโต๊ะโม๊ะ หมู่ที่ 6 ตำบลแม่หวาด อำเภอธารโต ซึ่งต่อมาพลโทกิตติ รัตนฉายา แม่ทัพภาคที่ 4 ในขณะนั้น ได้รายงานกราบบังคมทูลถวายให้อยู่ในโครงการวิจัยจุฬารักษ์ ซึ่งพระองค์ท่านทรงรับและพระราชทานชื่อหมู่บ้านเป็น “หมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9” ซึ่งในบริเวณหมู่บ้านได้มีการจัดพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์แสดงอาวุธยุทโธปกรณ์ต่างๆ เครื่องใช้และอนุสาวรีย์วีรชนของโจรคอมมิวนิสต์ (จคม.) หมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 แวดล้อมด้วยลำธารและสภาพภูมิประเทศสวยงาม นอกจากนี้ยังมีฟาร์มกวางดาว สถานที่กางเต็นท์ และบ้านพักสำหรับนักท่องเที่ยว และมีสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 จำกัด เป็นองค์กรนิติบุคคลที่ดำเนินธุรกิจตามอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์อยู่ในพื้นที่หมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 ตำบลแม่หวาด อำเภอธารโต จังหวัดยะลา (พงศกร ทิพย์ดนตรี และสังวรณีย์รัฐศิริ, 2540 : 1-6)

3.3 ความหมายของธุรกิจท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542 : 108-109) ได้ให้ความหมายของธุรกิจท่องเที่ยว ลักษณะสำคัญของธุรกิจท่องเที่ยว และองค์ประกอบของธุรกิจท่องเที่ยวไว้ สรุปได้ดังนี้

ธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินธุรกิจให้บริการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว อันจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ โดยหวังได้รับผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจเป็นสิ่งตอบแทน โดยในส่วนของบริการท่องเที่ยวนั้น

จะหมายถึง บริการที่รองรับให้ความสะดวกสบายและบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว ถือเป็นอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply) ซึ่งในบางโอกาสก็เป็นตัวดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยว

3.4 ลักษณะสำคัญของธุรกิจท่องเที่ยว

ธุรกิจท่องเที่ยวจำเป็นต้องให้บริการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยว โดยมีลักษณะสำคัญอยู่ 7 ประการ คือ

3.4.1 คุณภาพบริการท่องเที่ยวจะเกี่ยวพันกับความคาดหวังและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ไม่ได้อยู่ที่ตัวสินค้าทางการท่องเที่ยว

3.4.2 เป็นผลจากการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับการบริการจริง

3.4.3 เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ เพราะนักท่องเที่ยวเป็นผู้ประเมินคุณภาพ มิใช่ผู้บริหารหน่วยงาน

3.4.4 เป็นการประเมินค่าจากผลการบริการและวิธีการให้บริการแก่ลูกค้าด้วย

3.4.5 เป็นเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันในแต่ละตลาด

3.4.6 เป็นเรื่องที่ถูกกำหนดจากอิทธิพลความต้องการของนักท่องเที่ยว คุณค่าของบริการ ประสบการณ์ที่ผ่านมาของนักท่องเที่ยว สถานการณ์แวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ

3.4.7 จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

3.5 องค์ประกอบของธุรกิจท่องเที่ยว

ธุรกิจท่องเที่ยวจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ธุรกิจ ได้แก่

3.5.1 ธุรกิจการขนส่ง

3.5.2 ธุรกิจที่พักแรม

3.5.3 ธุรกิจอาหารและบันเทิง

3.5.4 ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

3.5.5 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

3.6 การบริหารจัดการการท่องเที่ยว

3.6.1 หลักการจัดการการท่องเที่ยว

จุฑามาศ จันทรัตน์ (2541:9-11) กล่าวว่า ในการที่การท่องเที่ยวของไทยจะก้าวไปสู่ทศวรรษหน้าอย่างมีมาตรฐานและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ผู้บริหารจัดการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ควรต้องมองการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ และตระหนักถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของระบบนี้ เพราะทุกส่วนล้วนมีความสำคัญ และจำเป็นต้องพิจารณา 2 เรื่องหลัก ดังต่อไปนี้จนถึงขั้น คือ

1) ระบบการท่องเที่ยว (Tourism System) ซึ่ง Leiper (1979: 390-407) อธิบายว่า การท่องเที่ยวมิใช่เป็นอุตสาหกรรม แต่หาก คือ ระบบที่เริ่มต้นจากนักท่องเที่ยวมีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยเหตุผลและแรงกระตุ้นแตกต่างกันไป จากนั้น จึงเริ่มหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จากตัวแทนบริษัทนำเที่ยว หน่วยงานประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงตัดสินใจเดินทางออกจากที่อยู่เดิม (Travelers generating region) โดยอาศัยการคมนาคมรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง (Departing Travelers) ไปจุดหมายปลายทาง (Tourist Destination Region) ซึ่งได้จัดเตรียมสถานที่พักรูปแบบต่างๆ ไว้รองรับนักท่องเที่ยว และ ณ จุดหมายปลายทางแห่งนั้น นักท่องเที่ยวก็เกี่ยวข้องประสบการณ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มากมาย ส่วนที่สำคัญ คือ การต้อนรับจากเจ้าของบ้าน จะเห็นได้ว่า ประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับ การให้บริการของหลายองค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องอยู่ในระบบการท่องเที่ยว แม้ว่าแต่ละองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นจะมีบทบาทในการให้บริการที่แตกต่างกันไป ทุกองค์กรล้วนแต่มีส่วนในการรับผิดชอบต่อความพึงพอใจและประสบการณ์ (Customer Satisfaction) โดยรวมของนักท่องเที่ยวด้วยกันทั้งสิ้น

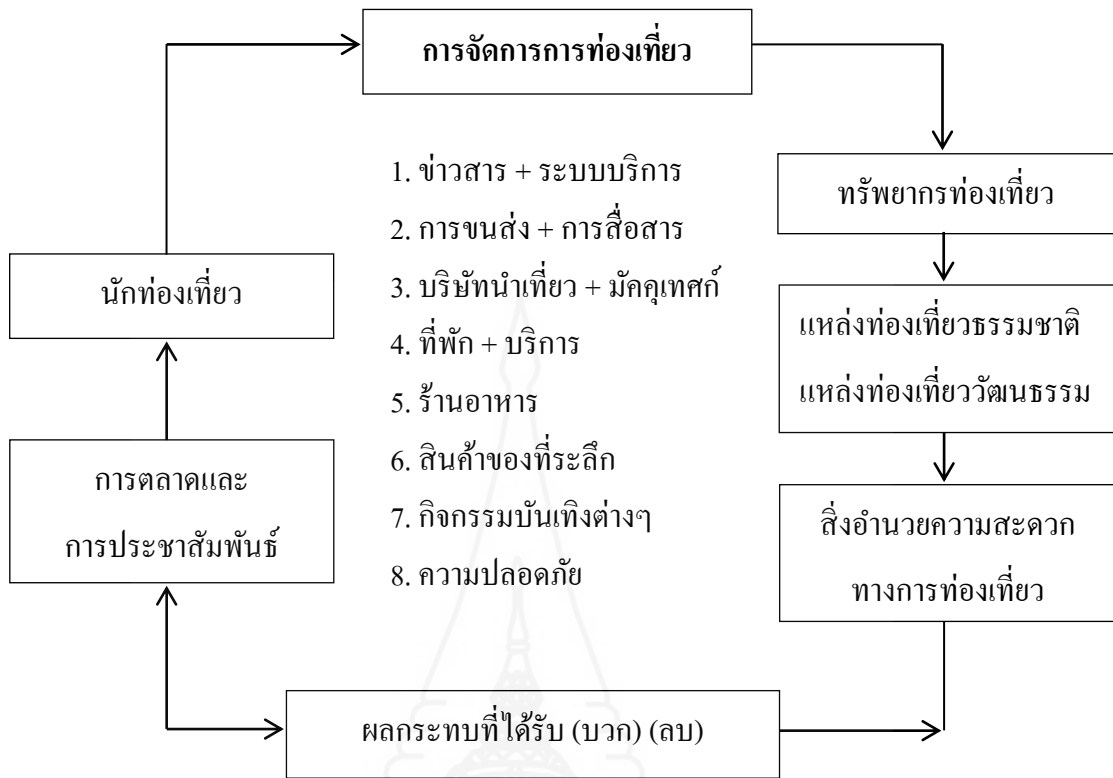
2) ลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (Tourism Product) ซึ่ง Leiper (1990: 12) ให้คำตอบว่า ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวมีลักษณะเป็น “Partial Industrialization” มี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน (market activities) โดยนักท่องเที่ยวซื้อบริการจากภาคเอกชน

ส่วนที่สอง ไม่มีการแลกเปลี่ยน ไม่ได้มีไว้เพื่อขาย แต่หากเป็นสาธารณสมบัติ เช่น ชายหาดที่สวยงาม คนไทยที่มีความเอื้ออาทร วัฒนธรรมไทยที่มีความเป็นเอกลักษณ์ สิ่งเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมของภาคเอกชน และเป็นส่วนหนึ่งซึ่งต้องแบ่งปันและใช้ร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวและเจ้าของบ้าน ซึ่งส่วนนี้ทำให้ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากการขายสินค้าอื่นๆ เพราะจะต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน ต้องอาศัยความร่วมมืออย่างใกล้ชิด การท่องเที่ยวจึงจะนำไปสู่ประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

3.6.2 การบริหารจัดการการท่องเที่ยว

ராஹ்மான் கவுசுரிசு (2544 : 4-6) กล่าวถึงการบริหารจัดการการท่องเที่ยวสรุปได้ว่า การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบของการจัดการการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์เป็นวงจร แต่ละส่วนมีผลกระทบต่อกันและกัน ซึ่งมีความสำคัญและสัมพันธ์กันเป็นวงจรของแต่ละส่วน ซึ่งต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบเพราะแต่ละส่วนมีผลกระทบต่อกัน โดยอธิบายสรุปได้ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย ทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่งมีทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว การตลาดและการประชาสัมพันธ์ ที่สำคัญคือนักท่องเที่ยว จะต้องได้รับการท่องเที่ยวที่ดี จนเกิดความพึงพอใจ ซึ่งองค์กรจะต้องการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ดังนี้

1) ข่าวสารและการบริหารข้อมูลต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรรู้ก่อนเดินทางควรมีการจัดการให้พร้อมแจ้งราคาค่าบริการชัดเจน อาจทำเป็นแผ่นปลิว เอกสาร แผ่นพับ แคตตาล็อก (ตามแต่งบประมาณดำเนินการ) เผยแพร่ให้กว้างขวาง ตลอดจนการตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ที่สอบถามต้องชัดเจน

2) การขนส่งและการสื่อสาร การบริการเดินทางสู่หมู่บ้านต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงของยานพาหนะควรแจ้งกำหนดการเดินทางและค่าบริการเป็นราคาเดียวกันชัดเจนมีป้าย แจ้งข่าวการบริการไว้ที่สถานที่จอดรถหรือท่าเรือ หากเป็นสถานที่ท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงที่จอดรถสะดวก ค่าบริการจอดมีหรือไม่ต้องชัดเจน ส่วนการสื่อสาร หมายถึงระบบการ

โทรศัพท์ระบบการสั่งจองครบถ้วนตามกระแสโลก (e-commerce, e-tourist) รวมถึงการบริการจัดส่งทางพัสดุในระบบต่างๆด้วย

3) การนำชมสถานที่และการจัดการการบริการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่

(1) การจัดเส้นทางเดินชมในหมู่บ้าน เส้นทางนั้นอาจเป็นเส้นทางที่ขับรถชมที่จักรยานชม หรือเดินชมหรือพายเรือตามคลองเล็กๆ ตามแต่ลักษณะการเดินทางและเวลาของนักท่องเที่ยว เส้นทางชมอาจจัดการเดินทางแบบเป็นวงรอบหรือวงกลมก็ได้

(2) ควรจะมีมัคคุเทศก์ที่รอบรู้นำชม อาจเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นต้องสามารถใช้ภาษาการสื่อสารได้ชัดเจนรอบรู้

(3) คู่มือรักษาหมู่บ้านให้สะอาดและคงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์ดั้งเดิมหากมีการจัดกิจกรรมเพิ่มเติมในหมู่บ้าน เพื่อสร้างงานบริการเพิ่มขึ้น ต้องแจ้งรายการและราคาค่าบริการให้ชัดเจน

(4) เพื่อความสะดวกในการเดินทางควรทำป้ายชี้ทาง (ถ้ามีความพร้อมบางแห่งอาจทำป้ายสื่อความหมายอธิบายถึงสิ่งนั้นๆ) บางแห่งทำหนังสือคู่มือนำชมหมู่บ้านจำหน่ายไว้ด้วย

(5) สถานที่ท่องเที่ยวร้านอาหารและที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึกควรจัดบริการห้องสุขา (สะอาด) ไว้ด้วย

(6) กรณีที่มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศไปเที่ยวกันมากควรจัดให้มีระบบการแลกเงินตราหรือบริการใช้บัตรเครดิตได้

4) ท้องถิ่นใดมีบริการที่พัก อาจเป็น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ หรือ โฮมสเตย์ ต้องสะอาดได้ระดับมาตรฐานการบริการสากลของการบริการในที่พัคดี

5) การจัดทำอาหาร ต้องสะอาดคำนึงถึงสุขอนามัยและคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว ราคาชัดเจน ควรมีการจัดระบบรักษาสิ่งแวดล้อม มีระบบการดักไขมันการจัดการขยะการบำบัดน้ำเสียเป็นต้น

6) การจัดทำสินค้าของที่ระลึก ต้องคำนึงถึงความมีเอกลักษณ์ท้องถิ่น อาจปรับปรุงรูปแบบสีสันทามรสนิยมของตลาด ควรเป็นผลิตภัณฑ์ที่สะอาด (Green and Clean Product) ผลิตภัณฑ์ที่มีระบบการจัดการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมพื้นบ้าน มีการแจ้งราคาชัดเจน ควรสร้างมาตรฐานสินค้าให้ได้ระดับสากล ทั้งควรมีการกำหนดราคาสินค้าให้ชัดเจน การบรรจุหีบห่อเพื่อสะดวกในการถือการหอบหิ้ว

7) กิจกรรมบันเทิงต่างๆ หากเป็นกิจกรรมในหมู่บ้าน ควรคงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมดั้งเดิม ทั้งควรมีการจัดการให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ เพื่อความบันเทิงและการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น อันเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งกันและกัน

8) การรักษาความปลอดภัย จะต้องมีการจัดการอย่างมีระบบ คำนึงถึงหลักการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.6.3 การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2544 : 46) ได้กล่าวถึงการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในคอลัมน์ “แหล่งท่องเที่ยว” ของอนุสารอ.ส.ท. หลายฉบับพอสรุปความได้ดังต่อไปนี้ ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการหรือการพัฒนา ต้องรวมพลังจากประชาชนทุกคน จัดตั้งกลุ่มชุมชนหรือองค์กรชุมชนหรือประชาคมให้ได้ คือ ทุกครัวเรือนในหมู่บ้านอาจรวมกันสองสามหมู่บ้าน ประชุมปรึกษาหารือตั้งผู้แทนกลุ่มของตนเพื่อรับผิดชอบพันธกิจ (กิจการงานที่ผูกพันอยู่กับตัวเรา) กิจกรรมใดๆ ทั้งการท่องเที่ยวหรือการพัฒนาในด้านต่างๆ ในพื้นที่ที่ประชาชนทุกคนร่วมเป็นเจ้าของ ที่เป็นมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรม ทุกคนเป็นผู้มีส่วนได้ประโยชน์และส่วนเสีย ผลประโยชน์ (Stakeholder) จึงควรร่วมกันจัดตั้งผู้แทนกลุ่มของท่าน โดยลงมติแต่งตั้งคณะทำงานหนึ่งชุดประกอบด้วย

- 1) ประธานกลุ่ม
- 2) รองประธานกับผู้ร่วมคณะอีก 3 หรือ 5 คน เพื่อให้เป็นเลขคู่สำหรับลงมติในที่ประชุมจะได้ไม่มีเสียงข้างที่มากไม่เสมอกัน
- 3) เลขานุการทำหน้าที่บันทึกการประชุมและงานจัดทำเอกสารทั้งหมด
- 4) ปฏิคมหรือผู้ประสานงานหรือประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่ติดต่อกับเครือข่ายหรือหน่วยงานอื่นๆ และหน้าที่ส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวที่ กลุ่มรับผิดชอบเป็นเจ้าของด้วย
- 5) เภรัญญิกหรือสมุห์บัญชีหรือเจ้าหน้าที่การเงิน รับผิดชอบด้านการทำบัญชีและระบบการเงินทั้งหมด

ผู้ร่วมคณะทำงานให้กับประธานและรองประธานทั้ง 3 คนนี้ อาจตั้งผู้ช่วยร่วมกันทำงานอีกได้ โดยคณะงานชุดนี้มีอายุการทำงานอยู่ 2 ปีจึงเลือกตั้งกันใหม่หากได้รับเลือกตั้งเข้าใหม่ซ้ำอีกครั้งทำงานอีก 2 ปี ในครั้งต่อไปคณะทำงานนี้จะต้องหมดสิทธิ์ทำหน้าที่คล้ายกับการตั้งชมรมหรือสมาคม ควรมีการกระจายหน้าที่ แบ่งงานรับผิดชอบกันด้วย เมื่อจัดตั้งผู้แทนกลุ่มได้แล้วอาจตั้งชื่อกลุ่มให้จำได้ง่าย ซึ่งคณะทำงานกลุ่มนี้ทางราชการเรียกว่ากลุ่มชุมชนหรือ

องค์กรชุมชน มีพันธกิจดูแลส่วนที่ได้ผลประโยชน์ของชุมชน เพื่อให้การจัดการหรือพัฒนาเป็นไปอย่างสอดคล้องกันชุมชนสามารถจัดการได้ดังต่อไปนี้

1) ร่วมพิจารณากิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ขึ้นอยู่กับการยอมรับของประชาชนในพื้นที่ ต้องไม่เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม ไม่เกิดมลพิษ ไม่เกิดผลเสียต่อวัฒนธรรม รักษาความเป็นอัตลักษณ์ (ความเป็นเผ่าพันธุ์ดั้งเดิม) ไว้ได้แม้วิถีชีวิตจะเปลี่ยนแปลงไปบ้างแต่คุณภาพชีวิตของคนในหมู่บ้านต้องดีขึ้น

2) ร่วมกำหนดแผนงานและกฎระเบียบ ผู้เป็นประธานกลุ่มแต่ละองค์กรจะต้องร่วมเข้าประชุมกับคณะกรรมการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อร่วมจัดทำแผนพัฒนา

3) ร่วมบริหารการจัดการองค์กรชุมชนอยู่ในฐานะเป็นเจ้าของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว จะต้องมีส่วนได้รับผลประโยชน์ทั้งในทางตรงและทางอ้อม

4) ร่วมประเมินผลการแก้ปัญหา ต้องร่วมกันประเมินผลร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาาร่วมกัน แก้ไขปัญหา เพื่อฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่นในด้านของการจัดระบบบัญชีของชุมชน

ทั้งนี้ยังกล่าวและนำถึงการที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวไปเที่ยวในหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปีและใช้เวลาเที่ยวในพื้นที่นานๆ เพื่อการใช้จ่ายเงินมากขึ้นว่า คณะกรรมการหมู่บ้านและชุมชนในหมู่บ้านที่รับผิดชอบเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องร่วมกันคิดรวบวางแผนและร่วมกันจัดการในทุกๆ อย่าง ซึ่งควรจะต้องมีวิธีการดังนี้

1) หมั่นประชุมเพื่อประเมินผลการจัดการค้นหาสาเหตุของปัญหาจุดอ่อนต่างๆ เพื่อร่วมกันปรับปรุงให้มีเอกลักษณ์อย่างดั้งเดิม เพิ่มคุณภาพบริการอำนวยความสะดวกให้มากขึ้นในระดับสากล บางครั้งต้องติดต่อขอให้ที่ปรึกษาจากสถาบันการศึกษารับผิดชอบต่อความรู้ด้านการพัฒนาท้องถิ่นเป็นคณะทำงานร่วมอีกคณะหนึ่ง

2) พิจารณานुकຄລในหมู่บ้านว่ามีความสามารถในการให้บริการในระดับใด หากยังมีจุดอ่อน เช่น ความรู้ความสามารถในการอธิบายในการจัดทำงาน จำเป็นต้องให้ความรู้เพิ่มเติม อาจเป็นการจัดอบรมให้ความรู้ในหมู่บ้านหรือให้ทุนการศึกษาไปดูงานเพื่อนำตัวอย่างแบบอย่างมาจัดการหรือพิจารณาให้ทุนการศึกษา เจ้าหน้าที่ในหมู่บ้านเข้ารับการศึกษาในบางหลักสูตรเพิ่มเติมที่สถาบันการศึกษาในพื้นที่

3) พิจารณาจัดทำแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว แผนการตลาด การโฆษณา ให้ข้อมูลข่าวสารกระจายถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยผ่านสื่อมวลชนทั้งในระดับท้องถิ่นภูมิภาคนานาชาติทุกระดับ อย่างไรก็ตามการส่งเสริม

การท่องเที่ยวและการตลาด เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ช่วยอย่างสม่ำเสมอ นั้น ต้องคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่และการบริการด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วม

4.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

สำนักมาตรฐานการศึกษา (2545: 113-114) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม ดังนี้ การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้เสียในทุกขั้นตอนของโครงการพัฒนาชนบท การมีส่วนร่วมต้องเป็นไปในรูปที่ผู้รับการพัฒนาเข้ามามีส่วนกระทำให้เกิดการพัฒนา มิใช่เป็นผู้รับการพัฒนาตลอดไป ทั้งนี้เป็นการเกื้อหนุนให้เกิดการพัฒนาที่แท้จริงและถาวร

การมีส่วนร่วมของประชาชน มิใช่หมายความว่าเพียงการดึงประชาชนเข้ามาทำกิจกรรมตามที่ผู้นำท้องถิ่นหรือจัดทำขึ้น เพราะแท้จริงแล้วในหมู่บ้านหรือชุมชนต่างๆ มีกิจกรรมและวิถีดำเนินงานของตนอยู่แล้ว ประชาชนมีศักยภาพที่จะพัฒนาหมู่บ้านของตนได้ แต่ผู้บริหารพัฒนามักไม่สนใจสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยพยายามสร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อให้ได้ชื่อว่าเป็นความคิดหรือโครงการของตน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนหรือชุมชนสามารถเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น อันเป็นกระบวนการขั้นตอนของการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นที่อยู่อาศัยในการดำรงชีวิตของตน นอกจากนั้น หลังจากที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์และวางแผนร่วมกัน และปฏิบัติงานตามแผนงานของโครงการดังกล่าวร่วมกันแล้ว ยังมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากการบริการ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการควบคุมประเมินผลโครงการต่างๆ ของท้องถิ่น ซึ่งอาจเป็นไปโดยทางอ้อม คือ ผ่านกรรมการที่เป็นฝ่ายบริหารงานของหมู่บ้านหรือเป็นไปโดยตรง คือ ได้เข้ามีส่วนร่วมด้วยตนเอง

ปาริชาติ วลัยเสถียร (2542 : 138-139) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม 2 ลักษณะ คือ

1) การมีส่วนร่วมในลักษณะที่เป็นกระบวนการของการพัฒนา โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ ได้แก่ การร่วมกันค้นหาปัญหา การวางแผน การตัดสินใจ การระดมทรัพยากรและเทคโนโลยีท้องถิ่น การบริหารจัดการ การติดตามประเมินผลรวมทั้งการรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ โดยโครงการพัฒนาดังกล่าวจะต้องมีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชน

2) การเปลี่ยนแปลงกลไกการพัฒนาโดยรัฐ มาเป็นการพัฒนาที่ประชาชนมีบทบาทหลัก โดยการกระจายอำนาจในการวางแผนจากส่วนกลางมาเป็นส่วนภูมิภาค เพื่อให้ภูมิภาคมีลักษณะเป็นเอกเทศ ให้มีอำนาจทางการเมือง การบริหาร มีอำนาจต่อการจัดการจัดสรรทรัพยากรอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน โดยประชาชนสามารถตรวจสอบได้ อาจกล่าวได้ว่าเป็นการคืนอำนาจในการพัฒนาให้แก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดอนาคตของตนเอง

4.2 ขั้นตอนการมีส่วนร่วม

สำนักมาตรฐานการศึกษา (2545: 116-117) อ้างถึง บัณฑิต อ่อนคำ กล่าวถึงการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนของการพัฒนา 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาในชุมชนตลอดจนกำหนดความต้องการของชุมชน และมีส่วนร่วมในจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

ขั้นที่ 2 ขั้นมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา โดยประชาชนมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่ใช้

ขั้นที่ 3 ขั้นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมสร้างประโยชน์โดยการสนับสนุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์และแรงงาน หรือเข้าร่วมบริหารงานประสานงานและดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภาคนอก

ขั้นที่ 4 ขั้นการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้รับจากการพัฒนาหรือยอมรับผลประโยชน์อันเกิดจากการพัฒนาทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ขั้นที่ 5 ขั้นการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนา เป็นขั้นที่ประชาชนเข้าร่วมประเมินว่าการพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด

4.3 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการมีส่วนร่วม

นเรศ สงเคราะห์สุข (2541 : 113-114) ได้สรุปประสบการณ์การทำงานที่ถือว่าเป็นยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 2 ประการ คือ

4.3.1 กระบวนการเรียนรู้ (Learning process) การจัดการกระบวนการเรียนรู้สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

- 1) จัดเวทีวิเคราะห์สถานการณ์ของหมู่บ้านเพื่อทำความเข้าใจและเรียนรู้ร่วมกันในประเด็นต่างๆ
- 2) จัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือจัดทัศนศึกษาดูงานระหว่างกลุ่มองค์กรต่างๆ ภายในชุมชนและระหว่างชุมชน

3) ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะด้านต่างๆ

4) ลงมือปฏิบัติจริง

5) ถอดประสบการณ์และสรุปบทเรียนที่จะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เหมาะสม

4.3.2 การพัฒนาผู้นำเครือข่าย เพื่อให้ผู้นำเกิดความมั่นใจในความรู้และความสามารถที่มีอยู่ จะช่วยให้สามารถริเริ่มกิจกรรมการแก้ไขปัญหา หรือกิจกรรมการพัฒนาได้ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้นำทั้งภายในและภายนอกชุมชน

2) สนับสนุนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง

3) แลกเปลี่ยนเรียนรู้และดำเนินงานร่วมกันของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดกระบวนการจัดการและจัดองค์กรร่วมกัน

4.4 กระบวนการมีส่วนร่วม

ณรงค์ศักดิ์ จักรกรณ (2547 : 26-31) ได้เรียบเรียงกระบวนการมีส่วนร่วม ในคู่มือการจัดการกระบวนการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยได้กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมได้ ดังนี้

4.4.1 ความหมายของกระบวนการมีส่วนร่วม

กระบวนการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมที่เป็นอิสระโดยความสมัครใจ ในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือการปฏิบัติ ร่วมประเมินผลและร่วมกับประโยชน์ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา มิได้หมายถึงการให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาของรัฐตามที่รัฐกำหนด แต่หมายถึง การให้ประชาชน กลุ่ม ชุมชน ร่วมกันคิดและตัดสินใจกำหนดทิศทางการพัฒนาการดำรงชีวิต ร่วมปฏิบัติตามแผนของกลุ่มหรือของชุมชนและรับประโยชน์ร่วมกันโดยรัฐเป็นเพียงผู้สนับสนุน

โดยทั่วไปการร่วมคิดและตัดสินใจภายในกลุ่มเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ ทุกคนมีส่วนร่วมจริงๆ และเป็นอิสระในการแสดงออก เพราะสมาชิกในกลุ่มมีศักยภาพ ฐานะอำนาจทางสังคมแตกต่างกัน ปัจจัยวัฒนธรรมบางประการเป็นอุปสรรคต่อความเป็นอิสระในการแสดงออก คนแต่ละคนต่างมีมุมมองในการตัดสินใจคุณค่าเรื่องต่างๆ ไม่เหมือนกัน ประสบการณ์แตกต่างกัน ความแตกต่างเหล่านี้อาจนำไปสู่การไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น อย่างไรก็ตามหากมีวิทยากรกระบวนการที่สามารถเอื้ออำนวยให้ทุกคนคิดและแสดงออกโดยอิสระก็จะเกิด การ

เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ความแตกต่างหลากหลายเหล่านั้น กลับเป็นตัววิฤกษ์ให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และก่อให้เกิดพลังที่จะนำกลุ่มไปสู่ความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน

4.4.2 องค์ประกอบสำคัญของการจัดกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม คือ

1) การคัดเลือกผู้เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ถ้าจะให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ภาครัฐควรเชิญผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) มาร่วมกัน เช่น ถ้าจะทำแผนพัฒนาความเข้มแข็งของกลุ่มสตรีสหกรณ์ ผู้ที่เข้าร่วมก็สมควรที่จะมาจาก ข้าราชการที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนกลุ่มสตรีสหกรณ์ ตัวแทนจากสหกรณ์ที่กลุ่มสตรีนั้นสังกัดอยู่ เพราะจะได้ให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและแผนงานหรือกิจกรรมที่คิดขึ้นเกิดจากการระดมความคิดร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกส่วน ซึ่งจะต้องร่วมกันรับผิดชอบทำให้ประสบความสำเร็จ

2) วิทยากรกระบวนการ (Facilitator) ตัววิทยากรก็สำคัญ เพราะต้องเป็นคน ออกแบบกระบวนการประชุมให้เหมาะสมกับประเด็นปัญหาและเป้าหมายที่ต้องการไปให้ถึง นอกจากนั้นยังต้องเป็นคนคอยกระตุ้นให้เกิดการร่วมกันคิดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3) การออกแบบคำถาม การตั้งคำถามที่ก่อให้เกิดการคิดร่วมกัน และเป็นคำถามที่สามารถกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้คิดและนำไปสู่การเข้าใจปัญหา เข้าใจสถานการณ์ และเป็นคำถามที่จะทำให้คนได้ถุกคิดและเปลี่ยนวิธีคิดตัวเองใหม่ ซึ่งถ้าวิทยากรสามารถตั้งคำถามได้ดี ก็จะช่วยก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ได้ดี คำถามที่ดีจะทำให้เกิดการรวบรวมความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่แล้วนำมาจัดหมวดหมู่เสียใหม่ ให้สอดคล้องกับสภาพเป็นจริง กลายเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากความรู้หรือประสบการณ์ที่มีอยู่แล้ว กระบวนการเทคนิค และทำที่ที่ดีของวิทยากรจะช่วยกระตุ้นให้สมาชิกตอบสนองต่อประเด็นคำถามรวมถึงกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนอย่างจริงจัง จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมเกิดความตระหนัก ความเข้าใจ ในเรื่องราวอย่างนั้นอย่างจริงจัง ดังนั้นการตั้งคำถามจึงไม่ได้มุ่งหมายแต่คำตอบเพียงอย่างเดียว แต่มุ่งหมายให้ผู้เข้าอบรมได้สำรวจตนเองและเรื่องราวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยรอบคอบ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาความคิดอย่างเป็นระบบ

4) กลุ่มและการออกแบบกลุ่มให้เหมาะสม ก็จะช่วยให้การเรียนรู้ร่วมกันของคนที่เข้าร่วมประชุมเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ความมุ่งมั่นของสมาชิกที่เข้าร่วมประชุมก็เป็นเรื่องสำคัญ การฝึกอบรมหลักสูตรวิทยากรจะบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความตั้งใจของผู้เข้าอบรมด้วย เช่นเดียวกันว่าต้องการนำไป ใช้มากน้อยเพียงใด

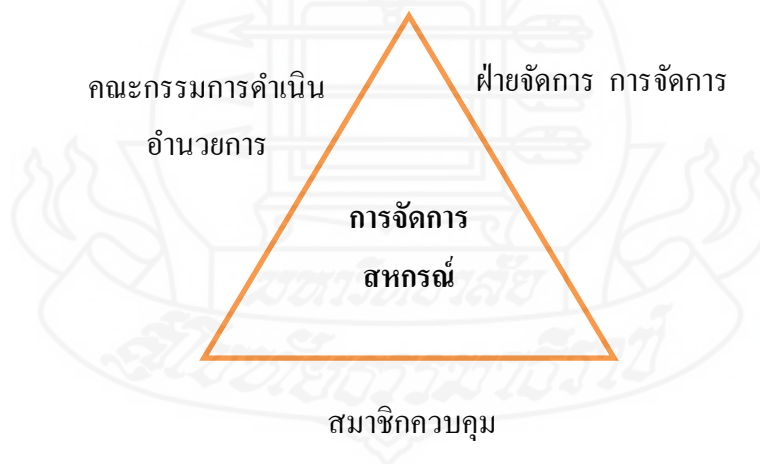
6) กระบวนการมีส่วนร่วม การออกแบบกระบวนการมีส่วนร่วมให้เหมาะสม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย หรือข้อมูลที่ต้องการก็จะนำไปสู่การเรียนรู้ที่ดี สร้างความรู้ ก่อให้เกิดปัญญา

กลไกสำคัญ ที่จะขับเคลื่อนให้เกิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ก็คือ **วิทยากรกระบวนการ** ดังนั้น วิทยากรกระบวนการ จะต้องมีทักษะในการสร้างการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ไม่ใช่ถ่ายทอดความรู้เก่งแต่เพียงอย่างเดียว เพราะคนที่พูดเก่งไม่ใช่จะเป็นวิทยากรแบบนี้ได้ดีเสมอไป เพราะถ้าบางทีวิทยากรพูดมากเกินไป จะทำให้ผู้เข้าอบรมไม่ได้เกิดการเรียนรู้ เหมือนครูที่ตั้งหน้าตั้งตาบรรยายตั้งแต่หน้าที่แรกจนถึงนาทีสุดท้ายอย่างนี้เป็นการถ่ายทอดความรู้ทางเดียวคนฟังรับได้เท่าไรก็ไม่รู้ วิธีการเช่นนี้ก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่น้อย คือสอนจนคนไม่ได้เรียน ดังนั้น วิทยากรที่จะไปสร้างกระบวนการเรียนรู้จึงไม่ใช่ไปสอน แต่เน้นการไปกระตุ้นให้คนคิด จึงเรียกวิทยากรแบบนี้ว่า “วิทยากรกระบวนการ” ซึ่งใช้คำภาษาอังกฤษว่า **Facilitator**

4.4.3 การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสหกรณ์

จากภาพลักษณ์ของสหกรณ์ คือ การเป็นองค์กรธุรกิจสมาชิก เพื่อสมาชิก โดยสมาชิก กล่าวคือในสหกรณ์สมาชิกทุกคนจะอยู่ในฐานะทั้งผู้เป็นเจ้าของ ผู้ใช้บริการ และผู้บริหารไปพร้อมๆ กัน ตามแนวคิดพื้นฐานที่มาจากหลักการสหกรณ์ ส่วนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการนั้นก็มาจากบุคคล 3 ฝ่าย เช่นกัน

ตามแนวความคิดของ Marvin A. Schaars (จุฑาทิพย์ ภัทราวาท, 2546 : 2) ได้กล่าวว่า เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการของบุคคลสามฝ่าย ซึ่งอธิบายได้ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 การมีส่วนร่วมในการจัดการของบุคคล 3 ฝ่าย

ภาพดังกล่าวเป็นรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งหมายถึง การมีบทบาทและหน้าที่การจัดการอย่างเท่าเทียมกันทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย

กลุ่มที่หนึ่ง สมาชิกสหกรณ์ ในฐานะเจ้าของสหกรณ์ย่อมมีหน้าที่สำคัญในการควบคุมการจัดการสหกรณ์โดยสมาชิกจะสามารถใช้บทบาทการควบคุมการจัดการสหกรณ์ในที่ประชุมใหญ่ๆ ซึ่งจะมีขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นอกจากนั้นสมาชิกจะใช้วิธีการประชาธิปไตยเลือกตัวแทนที่เหมาะสมเป็นคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ เพื่อบริหารงานและควบคุมสหกรณ์แทนตน

กลุ่มที่สอง คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ในฐานะตัวแทนสมาชิกซึ่งได้รับการเลือกตั้งในที่ประชุมใหญ่ๆ มีหน้าที่สำคัญในการอำนวยความสะดวกสหกรณ์ให้เป็นไปตามนโยบายของที่ประชุมใหญ่ๆ และอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและข้อบังคับสหกรณ์

กลุ่มที่สาม ฝ่ายจัดการ ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการสหกรณ์ในฐานะผู้บังคับบัญชาสูงสุดของฝ่ายจัดการ มีหน้าที่สำคัญในการจัดการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของสหกรณ์ที่มอบหมายผ่านมาทางคณะกรรมการดำเนินการ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดในการจัดการดังกล่าว จะเห็นได้ว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสหกรณ์ จะต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์ และมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี จึงจะทำให้การจัดการสหกรณ์สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมในเวลาอันสมควร หากแต่ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและมักพบเห็นอยู่บ่อยๆ คือ การที่บุคคลทั้งสามกลุ่ม หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างถูกต้องเหมาะสม ทำให้เกิดปัญหาตามมา ส่งผลเสียต่อสหกรณ์อยู่เนืองๆ ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะหมดไปหากบุคคลทั้ง 3 กลุ่ม ได้รู้ เข้าใจ และตระหนักเห็นความสำคัญในบทบาทของตนและปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบอย่างถูกต้องเหมาะสม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศฤงฆ์ แสงอรุณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ศักยภาพและแนวทางการจัดการอุทยานแห่งชาติเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติอ่าวพังงาจังหวัดพังงา” จากการศึกษาพบว่าอุทยานแห่งชาติอ่าวพังงามีศักยภาพสูงต่อการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สำหรับแนวทางในการจัดการควรมีการพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงระบบสื่อความหมายและการให้บริการนักท่องเที่ยว เน้นสร้างความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐเอกชนและชุมชนท้องถิ่น ส่งเสริมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้หลากหลายมากขึ้น และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

สมาธ ระนอง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนคีรีวงตำบลกำโลนอำเภอลานสกาจังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการศึกษาพบว่า การจัดการด้านการท่องเที่ยวของชุมชนคีรีวง มี 3 ลักษณะคือ

1) กลุ่มทุนมีหน้าที่ในการจัดหาและระดมทุน เพื่อให้เกิดมีทุนหมุนเวียนในชุมชนมากที่สุด นอกจากนั้นยังเปิดให้สมาชิกกู้ยืมเงินนำไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการจัดสวัสดิการในส่วนของการรักษาพยาบาลการศึกษาและการพัฒนาชุมชนด้วย

2) กลุ่มอาชีพมีหน้าที่ในการส่งเสริมอาชีพให้สมาชิกภายในชุมชนมีอาชีพเสริม นอกจากทำการเกษตรเพียงอย่างเดียว เป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวและชุมชนกลุ่มอาชีพเอง เป็นเสมือนแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งภายในชุมชนด้วย

3) กลุ่มอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มีหน้าที่หลักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติภายในชุมชนให้มีความอุดมสมบูรณ์และควบคุมการใช้ทรัพยากรของชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการปลูกจิตสำนึกให้คนภายในชุมชนรู้คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ เป็นกลุ่มดูแลเส้นทางท่องเที่ยวของชุมชนคีรีวงด้วย และกลุ่มตัวอย่างความคาดหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับการจัดการด้านการท่องเที่ยวในเรื่องการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์พื้นบ้านการทำงานเป็นทีมการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มความรู้สึกรักชุมชนเพิ่มขึ้น เกิดความภาคภูมิใจในชุมชนของตนเอง ส่วนเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการด้านการท่องเที่ยวพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้การมีส่วนร่วมในการประชุม มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติและมีส่วนร่วมในการประเมินผล

อัญญา อ้นนานนท์ (2547 : 93) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม” จากการวิจัยพบว่า การประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ปัจจัยที่ทำให้กิจการหรือกลุ่มประสบความสำเร็จ คือ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในกลุ่มและชุมชน คนในชุมชนเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว เป็นการสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนและผู้ที่มีศักยภาพ ปัจจัยที่ทำให้กิจการหรือกลุ่มไม่ประสบผลสำเร็จ คือ สมาชิกในกลุ่มและชุมชนขาดการมีส่วนร่วม

ปวีรรอค สมนึก (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีชุมชนเป็นฐาน เกาะกุฎกระแต ตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี” การวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา ด้วยวิธีการเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและประยุกต์ใช้เทคนิค AIC และ PAR นอกจากนั้นยังใช้การสัมภาษณ์ พุดคุย การสังเกตการณ์ ตลอดจนการประชุมกลุ่ม และใช้แบบสอบถาม แบบทดสอบความรู้และแบบวัดทัศนคติในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คนในชุมชนเห็นว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวส่งผลที่ดีขึ้นต่อสภาพเศรษฐกิจ

สังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิต และสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ กิจกรรมนี้ทำให้ชาวบ้านมีรายได้และมีโอกาสในการสร้างรายได้มากขึ้น ความสัมพันธ์ชุมชนดีขึ้น การรวมกลุ่มและการร่วมมือภายในชุมชนดีขึ้น ชาวบ้านมีความภูมิใจในเอกลักษณ์และประเพณีวัฒนธรรมของตนมากขึ้น ผลักดันให้ชาวบ้านได้ใกล้ชิดธรรมชาติมากขึ้น ตลอดจนความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และปกป้องทรัพยากรธรรมชาติก็มีมากขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นจิตสำนึกของการเห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติมากขึ้น

ฉัฐพล พิสมขรมย์ (2552: 105) จากการศึกษาการวิเคราะห์ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านท่าสอนโดยใช้ SWOT Analysis จากการจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดของบ้านท่าสอนพบว่า จุดแข็งของบ้านท่าสอนอยู่ที่ผู้นำชุมชนและชาวบ้านมีทัศนคติที่ดีต่อการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านท่าสอน ส่วนจุดอ่อนพบว่า มีการฝากภาระหน้าที่ไว้กับเจ้าหน้าที่มากจนเกินไป เนื่องจากกำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งทำให้การจัดการดูแลไม่ทั่วถึงในส่วนของโอกาสมีโอกาสน่าสนใจเนื่องจากชาวบ้านในพื้นที่มีความเข้าใจอันดีต่อการอนุรักษ์พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวบ้านท่าสอน เพื่อเป็นแหล่งรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อไป ส่วนอุปสรรคนั้นประกอบด้วย การขาดความรู้ความเข้าใจขององค์กรส่วนปกครอง รวมถึงขาดการวางแผนเพื่อจะรองรับนักท่องเที่ยวในระยะยาว จากข้อสรุปทั้งหมดทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้ กลยุทธ์เพิ่มศักยภาพ (Strategy to increase potential) โดยใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีอยู่ คือ ทัศนคติที่ดีของผู้นำชุมชนและชาวบ้านให้ร่วมกันอนุรักษ์และเพิ่มการปลูกป่าชายเลน เพื่อเพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้กับแหล่งท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ให้หิ้งห้อยยังมีอยู่ต่อไปและเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ เพราะเป็นจุดขายของแหล่งท่องเที่ยวนี้ กลยุทธ์สร้างภูมิคุ้มกัน (Strategy to build security) ให้ความรู้กับชาวบ้านและเด็กๆ ในชุมชนว่าทำไมต้องอนุรักษ์ป่าชายเลนและปลูกฝังให้เด็กในพื้นที่เป็นมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวเป็นการเสริมรายได้ให้กับเยาวชนในพื้นที่กลยุทธ์เร่งพัฒนา (Strategy to accelerate development) เร่งพัฒนาพื้นที่บ้านท่าสอนในการชมหิ้งห้อยให้เทียบเท่ากับแหล่งท่องเที่ยวแบบเดียวกันอาทิอัมพวา เพื่อดึงจำนวนนักท่องเที่ยวให้มีจำนวนมากขึ้นและการใช้กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) โดยการสร้างความแตกต่างให้กับแหล่งท่องเที่ยวบ้านท่าสอน โดยชี้กิจกรรมชมให้แตกต่างจากการชมหิ้งห้อยที่อัมพวาที่ต้องนั่งเรือชม โดยเน้นเรื่องของตัวหิ้งห้อยว่าที่นี่มีหิ้งห้อยเยอะมากกว่าที่อัมพวา และสามารถดูหิ้งห้อยได้ตลอดทั้งปี แตกต่างจากที่อัมพวา ซึ่งจะมีช่วงเวลาในการชมหิ้งห้อยและยังได้ออกกำลังกายและรักษาระบบนิเวศของป่าชายเลน เนื่องจากการนั่งเรือเข้าชมอย่างที่อัมพวาจะก่อให้เกิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ซึ่งทำลายระบบนิเวศของป่าชายเลน

ดอกอ้อ บุญแสนยศ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความพร้อมด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อยแก่นมหากาฬ” พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของอุปทานการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อยแก่นมหากาฬ” โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของอุปทานการท่องเที่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการสนทนากลุ่มมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการส่งเสริมและขยายการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพิ่มมิติการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มาตรฐาน ควรส่งเสริมการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว ควรปรับปรุงเส้นทางการคมนาคมให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ควรจัดให้มีระบบขนส่งมวลชน และควรจัดทำคู่มือการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว ควรพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว อาทิ การประชาสัมพันธ์การทำแผนที่และป้ายบอกทางสำหรับนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ควรกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ เป็นดินแดนสำหรับการพักผ่อนมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามและหลากหลายมีอาหารที่หลากหลายมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอารยธรรม เชิงวัฒนธรรม มีการส่งเสริมให้เกิดสถานที่หรือสถาบันเพื่อสุขภาพ และควรกำหนดกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวควรเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจการการท่องเที่ยว ควรส่งเสริมการผลิตและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน และจัดฝึกอบรมด้านการบริการและการต้อนรับนักท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรและประชาชน

ยุทธการ ไวยอาภา (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านสบวิน ตำบลแม่วิน อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่” โดยได้ศึกษาศักยภาพชมรมการท่องเที่ยวบ้านสบวิน ก่อนและหลังการบริหารธุรกิจท่องเที่ยว โดยชุมชนบ้านสบวินและแนวทางในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว โดยชุมชนบ้านสบวินวิเคราะห์และพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม โดยชุมชนของชมรมท่องเที่ยวบ้านสบวิน ตลอดจนประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม โดยชุมชนตามการรับรู้ของสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ทั้งในแง่เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของชุมชน ซึ่งการมีรูปแบบกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย มีการกำหนดราคาของกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ยุติธรรมและไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ชุมชนมีความสะอาดและปลอดภัย คงความเป็นดั้งเดิมที่มีวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชนเผ่า กิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดรองรับนักท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะชุมชน มีความเข้มแข็งทางด้านวัฒนธรรม ขณะเดียวกันชุมชนมีจุดอ่อนด้านสินค้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ และโลโก้ตราสัญลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ภายในชุมชน สำหรับรูปแบบการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนในการบริหารธุรกิจ

ท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมแบบความร่วมมือเป็นส่วนใหญ่ แต่ยังไม่ถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมแบบประชาชนมีอำนาจ เพราะภายในชมรมการท่องเที่ยวจะถูกชักนำหรือชี้นำโดยประธานและรองประธานการท่องเที่ยวในการบริหารกลยุทธ์ การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน และบริการท่องเที่ยว เนื่องจากชมรมฯ ไม่สามารถดำเนินการเอง

พนิตดา สิงห์ครา (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ศักยภาพของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบโฮมสเตย์ บ้านห้วยฮี ตำบลปลู้ง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่นักท่องเที่ยวจะพักแรมในชุมชน เหมือนเป็นสมาชิกในครอบครัว เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิต แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เรียนรู้วัฒนธรรม โดยชุมชนบ้านห้วยฮีนี้ ได้ดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวมากกว่า 4 ปี แล้ว สามารถทำรายได้เสริมให้สมาชิกได้ประมาณ 200-600 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นรายได้ที่เป็นที่พอใจของชุมชนเพราะการจัดการการท่องเที่ยวไม่ได้เข้าไปทำลายทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่เป็นแบบแผนดั้งเดิมของชุมชน

พิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์” สรุปว่า ระดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ปัญหาด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ประสบการณ์ในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง 2) ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ คือ การจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวก มีดินโคลนบนผิวการจราจร และ 3) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือ การรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอก เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องบ่อย ซึ่งผู้ศึกษาได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปี ด้านสถานที่ให้บริการ ควรทำความสะอาดพื้นผิวจราจรอย่างสม่ำเสมอและกำหนดเวลาให้รถบรรทุกขนดินใช้เส้นทางในเวลา 18.00 น. ที่ปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และด้านกระบวนการ ควรเรียกผู้ดูแลระบบสัญญาณโทรศัพท์มาตรวจสอบให้รัดกุมและเพิ่มช่องการติดต่อรับจองห้องพักให้มากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 ประกอบด้วย

1) ประชากร ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 ทั้งหมด ในช่วงเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2557 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนประมาณ สัปดาห์ละ 10-20 คน ขึ้นอยู่กับช่วงเทศกาลหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

2) กลุ่มตัวอย่าง เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเจาะจงนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด ในช่วงเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2557 จำนวน 50 คน

1.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 ทั้งหมด ประกอบด้วย

1) ประชากร ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด ทั้งหมดจำนวน 98 คน และผู้นำชุมชนในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 รวมจำนวน 30 คน ประกอบด้วย สมาชิกชั้นนำของสหกรณ์ การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จำนวน 17 คน ผู้นำชุมชน จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ประจำสำนักงานสหกรณ์จังหวัดยะลา จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ การใช้แบบสอบถามและการระดมสมอง มีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ตอน มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close – ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open – ended Question) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา ช่วงเวลาการท่องเที่ยว ระยะเวลาการท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต (Likert) มีความหมาย ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

2.1.2 การระดมสมอง เป็นการระดมสมองจากการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด โดยการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการดำเนินธุรกิจ
- 2) วิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1 แบบสอบถาม การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษารายละเอียด แนวคิด เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา จากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว เพื่อนำมาปรับปรุงใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
- 2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการศึกษา แล้วนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขตามคำแนะนำ
- 3) นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา ตรวจสอบ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำเพื่อให้มีคุณภาพ
- 4) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try – Out) กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 10 จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่น และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ค่า Reliability $\alpha = 0.898$
- 5) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง
- 6) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อทำการศึกษาต่อไป

2.2.2 การระดมสมอง เป็นการระดมความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จากการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม มีวิธีการดังนี้

- 1) ศึกษา และรวบรวมข้อมูล สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

2) สํารวจพื้นที่ และรวบรวมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9

3) ประสานคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระ และขอความอนุเคราะห์ร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

4) จัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 โดยนำผลจากแบบสอบถามมาประกอบการวิเคราะห์ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ทั้งด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค แล้วร่วมเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ปัญหา อุปสรรค ในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

1) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 โดยให้มคอเทศก์ชุมชนเป็นผู้เก็บข้อมูล

2) จากการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วมระดมความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำนวน 3 ครั้ง

ครั้งที่ 1 วิเคราะห์ศักยภาพ ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

ครั้งที่ 2 วิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

ครั้งที่ 3 วิเคราะห์และเติมเต็มข้อมูลแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ให้มีความสมบูรณ์ และสามารถผลักดันสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ข้อมูลบริบทการท่องเที่ยว ข้อมูลด้านแนวคิดด้านการสหกรณ์ การบริหาร

จัดการธุรกิจ และข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม ด้วยการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดต่างๆ และผลงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้ง 2 ส่วน ที่ได้ ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มาเรียบเรียงเพื่อจัดหมวดหมู่ ทำการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ด้วยการจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวการศึกษาที่ตั้งไว้ โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารและการสัมภาษณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎีของแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด ซึ่งจะสามารถในการอธิบายผลการวิจัย ดังนี้

4.1 แบบสอบถาม

4.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 165) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

4.1.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เกณฑ์การแปลผลของ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541 : 75) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4.1.3 ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอแบบเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย

4.2 การระดมสมอง

เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทาง

การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด โดยการ
จัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬา
พัฒนา 9 ข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด นำมา
พิจารณาร่วมกับข้อมูลที่เป็นผลสรุปจากแบบสอบถามของนักท่องเที่ยว สามารถนำมาเป็น
ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬา
พัฒนา 9 จำกัด โดยการวิเคราะห์ และบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)



บทที่ 4

ผลการศึกษาข้อมูล

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด จังหวัดยะลา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

- 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวของหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด
- 2) ศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด
- 3) แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด
- 4) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวของหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด

จากการใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 ในช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม 2557 จำนวน 50 คน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และ 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำนวน 50 คน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ/สถานะ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา ช่วงเวลาในการท่องเที่ยว ระยะเวลาการท่องเที่ยว การรับทราบแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จุดหมายในการท่องเที่ยว ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวน

(n=50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	60
หญิง	20	40
อายุ		
21 – 30 ปี	6	12
31 – 40 ปี	9	18
41 – 50 ปี	17	34
51 – 60 ปี	11	22
61 ปีขึ้นไป	7	14
สถานภาพ		
โสด	10	20
สมรส	35	70
หม้าย	5	10

จากการศึกษา โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมด 50 ราย พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60) มีอายุอยู่ในช่วง 41-51 ปี (ร้อยละ 34) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 22) และช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 18) ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 14) และช่วงอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 12) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 70) สถานภาพโสด (ร้อยละ 20) และหม้าย (ร้อยละ 10)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านการศึกษาของนักท่องเที่ยวน

(n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	8
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	8	16
อนุปริญญา / ปวศ.	8	16

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	28	56
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56) รองลงมา คือ ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และ อนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 16) มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 8) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 4) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านอาชีพของนักท่องเที่ยว

(n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	4	8
ข้าราชการ /พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	11	22
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	16	32
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน	13	26
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	6	12

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 32) รองลงมา คือ อาชีพลูกจ้างหรือพนักงานเอกชน (ร้อยละ 26) พนักงานราชการหรือพนักงานของรัฐหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 22) พ่อบ้านหรือแม่บ้าน (ร้อยละ 12) และ นักเรียนหรือนักศึกษา (ร้อยละ 8) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านรายได้ของนักท่องเที่ยว

(n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	4	8
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3	6
10,000 - 20,000 บาท	8	16

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านรายได้ของนักท่องเที่ยว (ต่อ)

(n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
20,001 – 30,000 บาท	13	26
30,001 – 40,000 บาท	12	24
40,001 – 50,000 บาท	5	10
50,001 บาทขึ้นไป	7	14

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 26) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 30,001-40,000 บาท (ร้อยละ 24) มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,000-20,000 บาท (ร้อยละ 16) มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 50,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 14) มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 40,001-50,000 บาท (ร้อยละ 10) ไม่มีรายได้ (ร้อยละ 8) และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 6) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว

(n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิลำเนาในต่างประเทศ		
ประเทศมาเลเซีย	14	28
ประเทศสิงคโปร์	12	24
สาธารณรัฐประชาชนจีน	7	14
ประเทศอื่นๆ ได้แก่ ประเทศสวีตเซอร์แลนด์	1	2
รวม	34	68
ภูมิลำเนาในประเทศไทย		
จังหวัดยะลา	10	20
ภาคใต้ (ยกเว้นจังหวัดยะลา)	5	10
ภาคกลาง	1	2
รวม	16	32

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในต่างประเทศ (ร้อยละ 68) ได้แก่ ประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 28) จากประเทศสิงคโปร์ (ร้อยละ 24) สาธารณรัฐประชาชนจีน (ร้อยละ 14) และประเทศสวีเดน (ร้อยละ 2) สำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดยะลา (ร้อยละ 20) รองลงมา คือ จังหวัดทางภาคใต้ (ยกเว้นจังหวัดยะลา) ร้อยละ 10) และภาคกลาง (ร้อยละ 2) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลด้านช่วงเวลาในการท่องเที่ยว

(n = 50)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาการเดินทางท่องเที่ยว		
วันธรรมดา (วันราชการทำงาน)	20	40
วันเสาร์-อาทิตย์	6	12
วันหยุดนักขัตฤกษ์	19	38
ช่วงปิดเทอม	5	10

จากการศึกษาพบว่า ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ส่วนใหญ่เป็นช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ (ร้อยละ 38) รองลงมาคือ ช่วงวันลาพักร้อน (ร้อยละ 36) ช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ (ร้อยละ 12) ช่วงปิดเทอม (ร้อยละ 10) และช่วงวันธรรมดา (วันทำงานราชการ) (ร้อยละ 4) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ระยะเวลาในการท่องเที่ยว

(n = 50)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการท่องเที่ยว		
2 - 3 วัน	31	62
3 - 4 วัน	18	36
7 วันขึ้นไป	1	2

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ส่วนใหญ่ท่องเที่ยว 2-3 วัน (ร้อยละ 62) รองลงมา คือ 3-4 วัน (ร้อยละ 36) และ 7 วันขึ้นไป (ร้อยละ 2) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การรับทราบแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว

(n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว		
เพื่อน / ญาติ / คนรู้จัก	41	82
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร	3	6
วิทยุ / โทรทัศน์	8	16
บริษัทนำเที่ยว	20	40
อินเทอร์เน็ต	12	24

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ส่วนใหญ่รับทราบแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวจาก เพื่อนหรือญาติหรือคนรู้จัก (ร้อยละ 82) รองลงมา คือ รับทราบแหล่งข้อมูลท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว (ร้อยละ 40) จากอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 24) จากวิทยุหรือโทรทัศน์ (ร้อยละ 16) และจากหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร (ร้อยละ 6) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยว

(n = 50)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
จุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยว		
เยี่ยมชมญาติมิตร	34	68
ชมและศึกษาประวัติศาสตร์โบราณคดี	41	82
ชมทะเลสาบฮาลาบาลา ป่าฮาลาบาลา	50	100
พักผ่อนในช่วงวันหยุด	12	24
อื่นๆ ได้แก่ ประชุม สัมมนา	2	4

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อชมทะเลสาบสาละบาและป่าสาละบา (ร้อยละ 100) และยังมีจุดมุ่งหมายรองลงมา คือ ชมและศึกษาประวัติศาสตร์โจรคอมมิวนิสต์มาลาชา (ร้อยละ 82) เยี่ยมเยือนญาติมิตร (ร้อยละ 68) พักผ่อนในช่วงวันหยุด (ร้อยละ 24) อื่นๆ ได้แก่ ประชุม สัมมนา (ร้อยละ 4)

1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำนวน 50 คน ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการคมนาคม ด้านสถานที่พัก ด้านอาหาร ด้านบริการนำเที่ยว ด้านสินค้าพื้นเมืองหรือของที่ระลึก ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยระดับด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านแหล่งท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านแหล่งท่องเที่ยว			
บรรยากาศดี มีความสวยงาม	4.68	0.47	มากที่สุด
มีความสะอาด / มีความเป็นระเบียบ	2.76	0.69	ปานกลาง
มีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งอยู่ใกล้เคียงกัน	3.36	0.56	ปานกลาง
มีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานเพียงพอ	2.54	0.61	ปานกลาง
มีคุณค่าดึงดูดใจให้มาท่องเที่ยว	4.74	0.44	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	3.62	0.55	มาก

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 โดยเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวในระดับมาก ($\bar{X} = 4.74$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อการมีคุณค่าดึงดูดใจให้มาท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.74$) และบรรยากาศดี มีความสวยงาม ($\bar{X} = 4.68$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านที่มีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งอยู่ใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 3.36$) แหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาด มีความเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 2.76$) และแหล่งท่องเที่ยวมีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานเพียงพอ ($\bar{X} = 2.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านการคมนาคม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการคมนาคม			
เส้นทางการคมนาคมทางบก (รถยนต์) มีความสะดวก	3.38	0.64	ปานกลาง
เส้นทางการคมนาคมทางบก (รถยนต์) มีความปลอดภัย	2.70	0.79	ปานกลาง
เส้นทางการคมนาคมทางน้ำ (เรือ) มีความสะดวก	3.94	0.47	มาก
เส้นทางการคมนาคมทางน้ำ (เรือ) มีความปลอดภัย	3.70	0.58	มาก
มีป้ายบอกเส้นทางชัดเจนและมีรายละเอียดเพียงพอ	1.82	0.69	น้อย
เฉลี่ยรวม	3.12	0.63	ปานกลาง

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจด้านการคมนาคมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากต่อเส้นทางคมนาคมทางน้ำ (เรือ) ($\bar{X} = 3.94$) และเห็นว่าเส้นทางคมนาคมทางน้ำ (เรือ) ว่าจะมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.70$) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อเส้นทางคมนาคมทางบก (รถยนต์) ($\bar{X} = 3.38$) และเห็นว่าเส้นทางคมนาคมทางบก (รถยนต์) ว่าจะมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 2.76$) อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการมีป้ายบอกเส้นทางชัดเจนและมีรายละเอียดเพียงพอ ($\bar{X} = 1.82$)

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่พัก

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่พัก			
มีบริการที่พักเพียงพอ	2.88	0.79	ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	2.20	0.67	น้อย
มีความสวยงามและสะอาด	2.26	0.66	น้อย
มีความปลอดภัย	3.18	0.56	ปานกลาง
ราคาที่พักมีความเหมาะสม	3.40	0.67	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	2.78	0.67	ปานกลาง

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 โดยเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจด้านสถานที่พักในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.78$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากต่อราคาสถานที่พักที่มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.40$) สถานที่พักมีความปลอดภัย ($\bar{X}=3.18$) และเพียงพอ ($\bar{X}=2.88$) มีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อสถานที่พักด้านความสวยงามและสะอาด ($\bar{X}=2.26$) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ($\bar{X}=2.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านอาหาร

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาหาร			
มีบริการอาหารเพียงพอ	3.54	0.58	มาก
มีอาหารให้เลือกหลากหลาย	3.16	0.71	ปานกลาง
ราคาอาหารมีความเหมาะสม	3.52	0.54	มาก
อาหารมีความสะอาดถูกหลักอนามัย	3.58	0.57	มาก
มีอาหารประจำท้องถิ่นหากินได้ยาก (เป็นเอกลักษณ์)	3.94	0.74	มาก
เฉลี่ยรวม	3.55	0.63	มาก

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 โดยเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจด้านอาหารในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากต่ออาหารประจำท้องถิ่นหากินได้ยาก (เป็นเอกลักษณ์) ($\bar{X}=3.94$) อาหารมีความสะอาดถูกหลักอนามัย ($\bar{X}=3.58$) มีบริการอาหารเพียงพอ ($\bar{X}=3.54$) ราคาอาหารมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.52$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการมีอาหารให้เลือกหลากหลาย ($\bar{X}=3.16$)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านบริการนำเที่ยว

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบริการนำเที่ยว			
มีบริการนำเที่ยวในหมู่บ้านและพื้นที่ใกล้เคียงเพียงพอ	3.80	0.50	มาก
มีการจัดเส้นทางและระยะเวลาเที่ยวที่เหมาะสม	3.80	0.53	มาก
มีมัคคุเทศก์นำเที่ยวเพียงพอ	3.64	0.63	มาก
มัคคุเทศก์มีความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี	4.46	0.73	มาก
มัคคุเทศก์มีอัธยาศัยดี / บริการประทับใจ	4.40	0.70	มาก
เฉลี่ยรวม	4.02	0.62	มาก

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 โดยเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจด้านบริการนำเที่ยวในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$)

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก			
มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย	1.10	0.36	น้อยที่สุด
สินค้าดีมีคุณภาพ	1.50	0.51	น้อยที่สุด
สินค้านี้มีราคาที่เหมาะสม	1.56	0.54	น้อย
สินค้านี้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว	1.38	0.53	น้อยที่สุด
สินค้านี้มีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม/แข็งแรงและเหมาะสม	1.12	0.39	น้อยที่สุด
เฉลี่ยรวม	1.33	0.47	น้อยที่สุด

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 โดยเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.33$) โดยมีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องของสินค้านี้มีราคาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 1.56$)

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย			
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ	3.52	0.61	มาก
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	3.32	0.55	ปานกลาง
มีมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเพียงพอ	3.40	0.61	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี / บริการประทับใจ	3.84	0.62	มาก
เฉลี่ยรวม	2.87	0.48	ปานกลาง

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 โดยเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/บริการประทับใจ ($\bar{X} = 3.84$) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเพียงพอ ($\bar{X} = 3.40$) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น			
ประชาชนในท้องถิ่นมีอัธยาศัยดี	4.70	0.51	มากที่สุด
ประชาชนในท้องถิ่นมีน้ำใจดี	4.68	0.55	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.69	0.53	มากที่สุด

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 โดยเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

1.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของนักท่องเที่ยว

จากการรวบรวมแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำนวน 50 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด จำนวน 34 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการมาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ปัญหา อุปสรรคของนักท่องเที่ยว

(n = 34)

ปัญหา อุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	14	41.18
2. การติดต่อสื่อสาร เช่น สัญญาณโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	8	23.53
3. ที่พักไม่สวยงามและไม่สะอาด	4	11.76
4. ไม่มีป้ายบอกเส้นทางการเดินทางเข้าหมู่บ้านที่ชัดเจน	2	5.88
5. ไม่มีรถประจำทางเข้าถึงหมู่บ้าน	1	2.94
6. ค่าจ้างเหมาเรือต่อเที่ยวมีราคาค่อนข้างแพง	1	2.94
7. การเดินทางเข้าหมู่บ้านค่อนข้างไกล	1	2.94
8. มีขยะมูลฝอยในแหล่งท่องเที่ยว ไม่มีการอนุรักษ์ธรรมชาติ	1	2.94
9. ที่พักไม่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวปริมาณมาก	1	2.94
10. อาหารมีราคาแพง และมีอาหารให้เลือกน้อย	1	2.94

จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำนวน 34 คน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการมาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ว่ามี ปัญหาในเรื่องสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ร้อยละ 41.18) การติดต่อสื่อสาร (ร้อยละ 23.53) ที่พักไม่มีความสวยงามและไม่สะอาด (ร้อยละ 11.76) ไม่มีป้ายบอกเส้นทางการเดินทางเข้าหมู่บ้านที่ชัดเจน (ร้อยละ 5.88) และปัญหาอุปสรรคอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีรถประจำทางเข้าถึงหมู่บ้าน ค่าจ้างเหมาเรือต่อเที่ยวมีราคาค่อนข้างแพง มีขยะมูลฝอยในแหล่งท่องเที่ยว ไม่มีการอนุรักษ์ธรรมชาติ การเดินทางเข้าหมู่บ้านค่อนข้างไกล ที่พักไม่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวในปริมาณมาก อาหารมีราคาแพงและมีอาหารให้เลือกน้อย (ร้อยละ 2.94)

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว

(n = 34)		
ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีบริการหรือให้เช่าจักรยานเสือภูเขา อุปกรณ์ตกปลา กล่องส่องทางไกล เต็นท์สนาม ฯลฯ	6	17.65
2. ควรมีร้านสะดวกซื้อ จำหน่ายสินค้าที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว	6	17.65
3. ควรมีร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก และมีสินค้า ให้เลือกหลากหลาย	6	17.65
4. ควรจัดกิจกรรมท่องเที่ยวในหมู่บ้าน เช่น การปั่นจักรยาน ล่องเรือตกปลา ผจญภัยแบบต่างๆ การละเล่นพื้นเมือง	4	11.76
5. ควรปรับปรุงสถานที่พักให้สะอาด ทำความสะอาดทุกวัน	4	11.76
6. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในห้องพัก เช่น ที่แขวน เสื้อผ้า ผ้า màn ปิดหน้าต่างให้มิดชิด เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น	3	8.82
7. ควรส่งเสริม ปลูกจิตสำนึก การอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่น ไม่ทิ้ง ขยะเคลื่อนกลาง ไม่ทำลายธรรมชาติ ให้อภัยคนในชุมชนและ และนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้าน	1	2.94
8. ควรมีบริการน้ำดื่ม อาหารว่างบริการ ขณะเที่ยวชมสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆ และบริการดูขยะให้นักท่องเที่ยวด้วย	1	2.94
9. ควรมีจุดบริการ/ขาย กาแฟ เครื่องดื่ม อาหารว่างให้กับ นักท่องเที่ยว	1	2.94
10. ควรจัดกิจกรรมทำบุญให้วีระชนทุกปี (เทศกาลประจำปี)	1	2.94
11. ควรมีป้ายบอกเส้นทางจุดท่องเที่ยว บริการต่างๆ ของหมู่บ้าน ให้ชัดเจน และควรทำเป็นภาษาอังกฤษประกอบด้วย	1	2.94
12. พิพิธภัณฑ์มีคำบรรยายส่วนใหญ่เป็นภาษาจีน ควรมี บรรยายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วย	1	2.94

นักท่องเที่ยวได้เสนอแนะให้มีบริการหรือให้เช่าจักรยานเสือภูเขา อุปกรณ์ตกปลา
กล่องส่องทางไกล เต็นท์สนาม ควรให้มีร้านสะดวกซื้อ จำหน่ายสินค้าที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว
และ ควรมีร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึกและมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย (ร้อยละ 17.65)
ควรจัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยวในหมู่บ้าน เช่น การปั่นจักรยาน ล่องเรือตกปลา ผจญภัยแบบต่างๆ

การละเล่นพื้นเมือง ปรับปรุงสถานที่พักให้สะอาด ทำความสะอาดทุกวัน และให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องพัก เช่น ที่แขวนเสื้อผ้า ผ้า màn ปิดหน้าต่างให้ปิดมิดชิด เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น (ร้อยละ 11.76) ควรส่งเสริมปลูกจิตสำนึก การอนุรักษ์ธรรมชาติให้กับคนในชุมชนและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้าน เช่น ไม่ทิ้งขยะเกลื่อนกลาด ไม่ทำลายธรรมชาติ, ควรมีบริการน้ำดื่ม อาหารว่างบริการ ขณะเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และบริการดูขยะให้นักท่องเที่ยวด้วย ควรมีจุดบริการ/ขาย กาแฟ เครื่องดื่ม อาหารว่างให้กับนักท่องเที่ยว ควรจัดกิจกรรมทำบุญให้วีระชนทุกปีในลักษณะของงานเทศกาลประจำปี ควรมีป้ายบอกเส้นทางจุดท่องเที่ยว บริการต่างๆ ของหมู่บ้านให้ชัดเจน และควรทำเป็นภาษาอังกฤษประกอบด้วย ในส่วนของพิพิธภัณฑ์ส่วนใหญ่มีคำบรรยายเป็นภาษาจีน ควรมีคำบรรยายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 2.94)

2. ศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำกัด

จากการระดมสมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำกัด เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

2.1 ขั้นตอนการเตรียมการก่อนการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม

2.1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษา ข้อมูลของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำกัด ศึกษาข้อมูลและสำรวจพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 และพื้นที่ใกล้เคียง วิเคราะห์และสรุปแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำกัด แล้วรวบรวมข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม

2.1.2 ประสานขอความอนุเคราะห์จากประธานกรรมการสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำกัด ในการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม ณ ที่ทำการหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 เพื่อระดมความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำนวน 30 คน ประกอบด้วย 1) สมาชิกสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำกัด จำนวน 17 คน 2) ผู้นำชุมชน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ประธานกลุ่มอาชีพ จำนวน 4 คน 3) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ประจำสำนักงานสหกรณ์จังหวัดยะลา จำนวน 4 คน 5) เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

2.2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อระดมความคิดของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ผู้ศึกษาได้เริ่มสนทนา และให้ผู้เข้าร่วมเวที แลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยผู้ศึกษาได้จัดบันทึก และสรุปประเด็นสำคัญจากเวทีกระบวนการมีส่วนร่วม ได้ดังนี้

2.2.1 จุดแข็ง

- 1) สมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด มีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9
- 2) สมาชิกและคณะกรรมการดำเนินการ สามารถพูดได้หลายภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาจีนกลาง ภาษามลายูท้องถิ่น โดยเฉพาะเลขานุการ มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี และมีความสามารถเป็นผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ชุมชนได้
- 3) คณะกรรมการดำเนินการ มีความกระตือรือร้น มีความสามัคคี เสียสละและพร้อมอุทิศเวลาเพื่อการพัฒนาสหกรณ์ และมีความสามารถในการประสานงานกับองค์กร หน่วยงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี
- 4) สมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการดำเนินการบางราย มีญาติ เพื่อน อาศัยในต่างประเทศ เช่น ประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ จีน สามารถประสานนักท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ได้ง่ายขึ้น
- 5) สมาชิกบางรายมีบริการที่พัก (โฮมสเตย์) และมีเรือหางยาวบริการนำเที่ยวชมทิวทัศน์บริเวณทะเลสาบฮาลาบาลาได้

2.2.2 จุดอ่อน

- 1) คณะกรรมการยังขาดประสบการณ์ และความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และสหกรณ์ไม่มีการจัดการฝ่ายจัดการ
- 2) สหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนน้อย ไม่เพียงพอต่อดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวแบบครบวงจร ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากองค์กร หรือหน่วยงานภาครัฐสนับสนุนงบประมาณ
- 3) ขาดการบูรณาการการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวระหว่างสมาชิกและชุมชน เป็นลักษณะต่างคนต่างทำ
- 4) ขาดแคลนเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินธุรกิจ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันต้องอาศัยอุปกรณ์ดังกล่าวจากคณะกรรมการ
- 5) สินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก มีน้อย ไม่เป็นเอกลักษณ์ ไม่มีมาตรฐาน
- 6) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของสหกรณ์ไม่ต่อเนื่อง ทำให้สมาชิกไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ จึงเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจน้อย

2.2.3 โอกาส

- 1) แผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ ป่าฮาลา- บาลา 5 ปี จังหวัดยะลา (2556-2560) ซึ่งจังหวัดยะลาสนับสนุนส่งเสริม การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวอำเภอเบตงและทะเลสาบ และป่าฮาลา-บาลา ซึ่งสามารถขยายช่องทางการให้บริการการท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬากรณ์พัฒนา 9 โดยเชื่อมต่อกับจุดท่องเที่ยวต่างๆ
- 2) หน่วยงานภาครัฐ องค์กรต่างๆ ให้การสนับสนุนการส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้กับสมาชิกสหกรณ์และคนในชุมชน อย่างต่อเนื่อง
- 3) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (เชื้อสายจีน) ให้ความสนใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของหมู่บ้าน และท่องเที่ยวเชิงนิเวศในทะเลสาบ และป่า ฮาลา- บาลา ซึ่งนักท่องเที่ยวดังกล่าว มีรายได้ดี มีกำลังซื้อสูง
- 4) หน่วยงานด้านความมั่นคง ได้แก่ ทหาร ตำรวจ และอาสาสมัครหมู่บ้าน พร้อมให้การสนับสนุนกำลังในด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬากรณ์พัฒนา 9

2.2.4 อุปสรรค

- 1) สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้นักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในความปลอดภัย และไม่กล้าเข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬากรณ์พัฒนา 9
- 2) ไม่มีรถประจำทางเข้าถึงหมู่บ้านจุกุฬากรณ์พัฒนา 9 เนื่องจากมีเส้นทางไกล สถานการณ์ความไม่ปลอดภัยในพื้นที่ และจำนวนนักท่องเที่ยวไม่แน่นอน ทำให้ไม่มีผู้ประกอบการรายใดรับสัมปทานเส้นทางรถโดยสาร
- 3) กฎหมาย ขั้นตอน วิธีการ เกี่ยวกับการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงจะสามารถรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในพื้นที่ จำเป็นต้องอาศัยมัคคุเทศก์จากภายนอก ทำให้มีต้นทุนสูงขึ้น
- 4) การติดต่อสื่อสารในพื้นที่หมู่บ้านจุกุฬากรณ์พัฒนา 9 ค่อนข้างยากลำบาก เนื่องจากเป็นสถานที่ที่อยู่ห่างไกลจากตัวเมืองจังหวัดยะลา และสัญญาณโทรศัพท์ในหมู่บ้านจุกุฬากรณ์พัฒนา 9 มีจุดเดียวที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือระบบอินเทอร์เน็ต

5) ในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจำนวนมาก วัตถุประสงค์สำหรับประกอบอาหารให้กับนักท่องเที่ยวในพื้นที่ไม่เพียงพอ ต้องจัดซื้อ/จัดหาจากภายนอก

3. แนวทางการบริการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

จากการระดมสมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม โดยนำผลจากการวิเคราะห์ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด มาร่วมวิเคราะห์หาแนวทางการบริการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

3.1 ด้านแหล่งท่องเที่ยว

จากการศึกษาที่ค้นพบ เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวยังมีขยะมูลฝอย ทำให้ดูไม่สะอาด ไม่เป็นการอนุรักษ์ธรรมชาติ และไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 มากนัก จึงไม่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว จึงได้มีแนวทางการบริการจัดการด้านแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

3.1.1 อบรมและจัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึก การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้กับสมาชิก คณะกรรมการสหกรณ์ คนในชุมชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 จัดทำแผนการท่องเที่ยว กำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวในหมู่บ้าน จุกาภรณ์พัฒนา 9 เช่น การปั่นจักรยานเสือภูเขาริมทะเลสาบฮาลาบาลา การนั่งเรือชมทิวทัศน์ทะเลสาบและป่าฮาลา-บาลา กิจกรรมตกปลา การละเล่นพื้นเมือง การจัดกิจกรรมเคารพสักการะวีระชน ไจรคอมมิวนิสต์มาลายา เป็นต้น โดยเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และวัฒนธรรมท้องถิ่น

3.1.3 เชื่อมต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว กับสถานที่ใกล้เคียงหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 เพื่อขอความร่วมมือในการจัดเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ได้แก่

1) ชุดหน่วยปฏิบัติการพิทักษ์ป่านามาภิไธย ส่วนป่าพระนามาภิไธย ส่วนที่ 2 (ป่าฮาลาบาลา) ที่ผิชอบและดูแลพื้นที่บริเวณป่าฮาลาบาลา ซึ่งมีระยะห่างจากหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ประมาณ 3 กิโลเมตร เดินทางโดยทางเรือ ใช้ระยะเวลาเดินทางจากหมู่บ้านประมาณ 0.30 นาที

2) โครงการจุกาภรณ์พัฒนา 7 จังหวัดยะลา ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศต่างๆ เช่น ทางเดินศึกษาธรรมชาติ แปลงรวบรวมพันธุ์ไม้ แปลงรวบรวมพันธุ์พืชวงศ์จิง เรือนเพาะชำพันธุ์ไม้กินได้ และมีกิจกรรมพายเรือคายัก การล่องแพในทะเลสาบและป่าฮาลา-บาลา ซึ่งอยู่ห่างจากหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 ประมาณ 5 กิโลเมตร เดินทางทางรถยนต์ ใช้เวลาเดินทางจากหมู่บ้านจุกาภรณ์พัฒนา 9 ประมาณ 5-10 นาที

3.1.4 จัดกิจกรรมนันทนาการภาคกลางคืนแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพบปะ พูดคุย ร้องเพลง การละเล่นพื้นเมือง รวมถึงการแลกเปลี่ยนวิถีชีวิต วัฒนธรรมระหว่างประเทศ

3.2 ด้านการคมนาคม

จากการศึกษาที่ค้นพบ การเดินทางทางน้ำ (เรือ) มีความปลอดภัยและสะดวก ส่วนป้ายบอกเส้นทางยังไม่ชัดเจนเพียงพอ จึงได้วางแนวทางการบริหารจัดการด้านการคมนาคม โดยจะจัดทำป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจนในแหล่งท่องเที่ยวทั้งในหมู่บ้านและเส้นทางการเดินทางตรงจุดที่สำคัญ และในระยะห่างที่พอสมควร รวมทั้งจังหวัดยะลา มีแผนงาน/โครงการรองรับการปรับปรุงการคมนาคม และปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ตามโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ทะเลสาบฮาลา บาลา ในปี 2557 เพื่อรองรับการท่องเที่ยวตามโครงการ Unseen ทะเลสาบและป่าฮาลา-บาลา ของจังหวัดยะลา ซึ่งจะสามารถปรับปรุงและพัฒนาการคมนาคมให้มีความสะดวกและปลอดภัยต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น

3.3 ด้านสถานที่พัก

จากการศึกษาค้นพบว่า สถานที่พักยังไม่ได้มาตรฐานที่ดีพอ สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9 จำกัด จึงมีแนวทางการบริหารจัดการด้านสถานที่พัก โดยให้ให้สมาชิกปรับปรุงที่พัก (โฮมสเตย์) ของสมาชิก และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานการบริการในระดับสากล โดยสหกรณ์จ่ายค่าบริการให้กับสมาชิกในลักษณะการเหมาจ่ายเป็นรายวัน

3.4 ด้านอาหาร

จากการศึกษาค้นพบว่า อาหารยังไม่มีความหลากหลาย และไม่เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวในปริมาณมาก จึงได้มีแนวทางการบริหารจัดการด้านอาหาร ดังนี้

3.4.1 ส่งเสริมอาชีพให้กับสมาชิก เช่น การเลี้ยงไก่เบตง การเลี้ยงปลา การปลูกผักปลอดสารพิษ เพื่อเป็นแหล่งวัตถุดิบในการนำมาประกอบอาหารให้กับนักท่องเที่ยว

3.4.2 จัดทำเมนูอาหาร โดยจะเน้นอาหารประจำท้องถิ่น และผลไม้ตามฤดูกาล เพื่อเสนอนักท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยว และอาหารฮาลาลสำหรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

3.4.3 จัดจ้างสมาชิกเป็นผู้ประกอบอาหารให้นักท่องเที่ยว โดยสหกรณ์จ่ายค่าประกอบอาหารในลักษณะเหมาจ่าย ต่อคนต่อมื้อ

3.4.4 จัดหาสถานที่และก่อสร้างโรงประกอบอาหาร (โรงครัว) พร้อมอุปกรณ์ สำหรับประกอบอาหาร โดยให้มีส่วนแยกครัวฮาลาล เพื่อความสะดวกในการประกอบอาหารให้ ความถูกต้องอนามัย และมาตรฐานฮาลาล โดยจะจัดทำโครงการเพื่อเสนอขอสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานต่างๆ ต่อไป

3.5 ด้านบริการนำเที่ยว

จากการศึกษาที่ค้นพบ ควรปรับปรุงพัฒนาศักยภาพให้พร้อมบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีแนวทางการบริหารจัดการด้านบริการนำเที่ยว ดังนี้

3.5.1 จัดให้มีมัคคุเทศก์ชุมชน โดยคัดเลือกสมาชิกสหกรณ์หรือคนในชุมชนที่มีความรู้แหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านและสถานที่ใกล้เคียงเป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถสื่อสารด้านภาษาจีน มลายู อังกฤษ ไทย (ขึ้นอยู่กับภาษาที่นักท่องเที่ยวใช้) ได้

3.5.2 ประสานสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยะลา เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการออกเอกสารรับรองการประกอบอาชีพ ผู้นำเที่ยว/มัคคุเทศก์ชุมชน ให้กับผู้ที่ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวในชุมชนด้วย

3.5.3 สหกรณ์จ่ายค่าบริการสำหรับมัคคุเทศก์ชุมชน ในลักษณะจ้างเหมาเป็นรายวัน หรือรายชั่วโมง ขึ้นอยู่กับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่บริการแก่นักท่องเที่ยว

3.6 ด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก

จากการศึกษาที่ค้นพบ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก เนื่องจากมีสินค้าน้อย ไม่ได้มาตรฐาน จึงได้มีแนวทางการบริหารจัดการด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก ดังนี้

3.6.1 ส่งเสริมการรวมกลุ่มสมาชิก เพื่อผลิตสินค้าพื้นเมืองหรืออาหารแปรรูปแล้วสหกรณ์รวบรวมจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว เช่น ก๋วยเตี๋ยว ปลาต้ม ผลไม้แปรรูปตามฤดูกาล ฯลฯ ซึ่งเป็นการสร้างรายได้เพิ่มให้กับสมาชิกและคนในชุมชนด้วย

3.6.2 ประสานเครือข่ายกลุ่มอาชีพสหกรณ์ ในจังหวัดยะลาและจังหวัดใกล้เคียง เพื่อจัดหาสินค้าพื้นเมืองมาจำหน่ายในลักษณะการฝากขาย เช่น เสื้อผ้าปาเต๊ะ ผ้าบาติก ผ้าคลุมผม อาหารทะเลแปรรูป ฯลฯ

3.6.3 สหกรณ์ดำเนินการสั่งผลิตสินค้าของที่ระลึกที่เป็นเอกลักษณ์ โดยจัดทำสัญลักษณ์สหกรณ์หรือโลโก้บนตัวสินค้า เช่น เสื้อยืด เสื้อโปโล หมวก ร่ม ถุงผ้าอเนกประสงค์ กางเกงขาสั้นสำหรับบริการนักท่องเที่ยวเล่นน้ำตก หรือล่องเรือ เป็นต้น

3.6.4 เสนอสินค้าของที่ระลึก ร่วมกับบริการนำเที่ยวแก่บริษัทนำเที่ยว หรือผู้ที่จะนำนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 เช่น เสนอราคาท่องเที่ยวพร้อมหมวก โดยบริษัทนำเที่ยวต้องจัดหานักท่องเที่ยว ครั้งละไม่ต่ำกว่า 30 คน สหกรณ์จะไม่คิดค่าหมวกเพิ่ม เป็นต้น

3.7 ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาที่ค้นพบ นักท่องเที่ยวยังเห็นว่าปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จึงได้มีแนวทางการบริหารจัดการด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ดังนี้

3.7.1 ประสานหน่วยงานด้านความมั่นคงในพื้นที่ แจ้งกำหนดการการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และขอความคุ้มครอง รักษาความปลอดภัยตามช่วงเวลาดังกล่าว

3.7.2 จัดเตรียมข้อมูลด้านการติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานด้านความมั่นคงเพื่อใช้ในการประสานงาน เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบนำเที่ยว และนักท่องเที่ยวได้ติดต่อประสานงานกรณีต้องการขอความช่วยเหลือ

3.8 ด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น

จากการศึกษาที่ค้นพบ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด ควรธำรงรักษาและสร้างความภูมิใจให้แก่ชุมชน โดยการยกย่อง ชื่นชม ผ่านเวทีประชาคมหมู่บ้านหรือจัดเอกสารเผยแพร่ในชุมชน รวมทั้งส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีต่อนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เช่น การละเล่นพื้นบ้าน การแต่งกายชุดประจำถิ่นต้อนรับนักท่องเที่ยว ฯลฯ

3.9 ด้านการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษาที่ค้นพบ นักท่องเที่ยวทราบแหล่งข้อมูลจากหลายทาง แต่ส่วนใหญ่ทราบจากเพื่อน ญาติ คนรู้จัก จึงควรมีแนวทางการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

3.9.1 จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มคนและสื่อต่างๆ เช่น สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดยะลา สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยะลา หน่วยงานราชการและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บริษัทนำเที่ยว และเครือข่ายสหกรณ์ อินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรศัพท์ ฯลฯ

3.9.2 ระบุรายละเอียดการท่องเที่ยว รวมทั้งอัตราค่าบริการและภาพประกอบในด้านเส้นทางคมนาคม ด้านสถานที่พัก ด้านอาหาร ด้านบริการนำเที่ยว ด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก มาตรการรักษาความปลอดภัย และกิจกรรมต่างๆ ในเอกสารการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน เพื่อการรับทราบข้อมูลและการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

3.9.3 จัดตั้งศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด สำหรับแจ้งข้อมูลหรือช่องทางการติดต่อประสานงานแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวที่ชัดเจนและถูกต้อง

3.10 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ

จากการระดมสมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ซึ่งได้วิเคราะห์ศักยภาพ ปัญหา อุปสรรค ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จึงกำหนดเป็นกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ดังนี้

3.10.1 การวางแผน เป็นการนำผลจากการวิเคราะห์ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 มากำหนดแผนงาน /กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้มีความสัมพันธ์ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว สร้างรายได้เพิ่มเติมของสมาชิก และเอื้อประโยชน์ต่อชุมชน โดยมีการวางแผนการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ไว้ดังนี้

1) กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการสร้าง ความแตกต่างด้านประวัติศาสตร์ชุมชนและความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ

2) กำหนดระเบียบว่าด้วยการดำเนินธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จัดทำแผนงาน/กิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ให้มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งแผนที่แผนการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวที่จัดทำ แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

(1) กำหนดแผนระยะสั้นใช้เวลาดำเนินงาน 1-3 ปี

(2) กำหนดแผนระยะปานกลาง 3-5 ปี

3) กำหนดกิจกรรม/แผนงาน/โครงการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสหกรณ์ รวมทั้งมอบหมายผู้รับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสม เพื่อการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4) การติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับแผนงานอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง

3.10.2 การจัดรูปองค์กร จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ขาดบุคลากรฝ่ายจัดการ ทำให้การขับเคลื่อนกิจกรรมของสหกรณ์ไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ต้องอาศัยคณะกรรมการมาขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ สหกรณ์จึงได้มีแนวทางการจัดรูปองค์กร เพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1) ในระยะเริ่มแรกให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ จำนวน 7 คน ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายจัดการสหกรณ์ไปก่อน เนื่องจากสหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนที่จำกัด โดยให้

กรรมการ/เหรัญญิกเป็นผู้รับผิดชอบด้านการเงินของสหกรณ์ เลขานุการสหกรณ์เป็นผู้จัดทำบัญชี จนกว่าจะดำเนินการจัดจ้างฝ่ายจัดการ ซึ่งคาดว่าจะจัดจ้างฝ่ายจัดการในปีงบประมาณ พ.ศ.2558

2) รูปแบบการบริการด้านการท่องเที่ยวจะดำเนินการในลักษณะการจ้างเหมาบริการในแต่ละกิจกรรมกับสมาชิก/คนในชุมชน ได้แก่ ค่าบริการที่พัก ค่าจ้างเหมาในการประกอบอาหาร ค่าบริการนำเที่ยว ค่าเช่าเรือนำเที่ยว เป็นต้น ฯลฯ

3) จัดทำคู่มือการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางการในการบริหารจัดการให้กับคณะกรรมการและฝ่ายจัดการของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด

3.10.3 การสั่งการ การบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ อาศัยการสั่งการและประสานงานโดยคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ เป็นผู้บริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวในภาพรวมทั้งหมด โดยให้ประธานและเลขานุการเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณ แนะนำ ส่งเสริม การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

2) ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์แต่ละเดือน โดยมีเลขานุการทำหน้าที่แจ้งหรือประสานสมาชิกชั้นนำ ผู้นำชุมชน ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ และผู้แทนองค์กรต่างๆ เข้าร่วมประชุม เพื่อแสดงความคิดเห็น แนะนำ ส่งเสริม การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ให้มีศักยภาพและเกิดการพัฒนาสู่ความสำเร็จ

3) สมาชิกชั้นนำจะเป็นกระบอกเสียงของสหกรณ์ ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ให้กับสมาชิกและประชาชนในพื้นที่ทราบ โดยแยกตามกลุ่มพื้นที่ที่รับผิดชอบ

3.10.4 การควบคุม คณะกรรมการสหกรณ์จะเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด โดยมีแนวทางการควบคุม ดังนี้

1) ประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานหรือ กลยุทธ์ที่วางไว้ โดยจะทำการเปรียบเทียบผลงานกับแผนงานที่วางไว้ ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ และทบทวน เพื่อแก้ไขปรับปรุง ให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

2) เมื่อสิ้นปีบัญชีของสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินงานต้องนำผลงานเสนอที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อให้สมาชิกทราบและร่วมแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนวคิด เพื่อให้การบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 มี

ศักยภาพเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง หรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการค้าบริการท่องเที่ยวของ สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด

3) จัดทำสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบและประเมินผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด

4) จัดทำตู้หรือกล่องแสดงความคิดเห็นในการมาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 เพื่อนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค ต่างๆ มาปรับปรุง แก้ไข การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด

จากการระดมความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 ได้ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของ สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด ดังนี้

4.1 ปัญหา อุปสรรค

4.1.1 ด้านบุคลากร

- 1) สหกรณ์ไม่มีฝ่ายจัดการในการดำเนินงานด้านธุรกิจท่องเที่ยว
- 2) คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ขาดประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว
- 3) สมาชิกขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจกับสหกรณ์

4.1.2 ด้านเงินทุน สหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวแบบครบวงจร

4.1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์

- 1) ไม่มีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ฯลฯ
- 2) ขาดแคลนอุปกรณ์สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ เช่น เต้นท์ สนาม เรือคายัค เรือแคนู แพ กล้องส่องทางไกล ฯลฯ

4.1.4 ด้านการบริหารจัดการ สหกรณ์ขาดการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพ

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ด้านบุคลากร

- 1) จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารพัฒนา 9 จำกัด
- 2) จัดอบรมให้ความรู้กับคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ สมาชิกชั้นนำ และศึกษาดูงานด้านการท่องเที่ยวในแหล่งที่ประสบความสำเร็จ
- 3) จัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกสหกรณ์และคนในชุมชน เรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.2.2 ด้านเงินทุน

- 1) ระดมหุ้น และระดมเงินฝาก จากสมาชิก เพื่อเป็นการเพิ่มเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานให้กับสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารพัฒนา 9 จำกัด
- 2) ส่งเสริมการรวมกลุ่มสมาชิก เพื่ออาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่พันธุ์เบตง การเลี้ยงปลา ปลุกผักปลอดสารพิษ การแปรรูปผลไม้ตามฤดูกาล เป็นต้น เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับสมาชิกและส่งเสริมให้สมาชิกรายได้ฝากกับสหกรณ์
- 3) สหกรณ์จัดทำสินค้า/ของที่ระลึก โดยสร้างตราสัญลักษณ์หรือโลโก้ให้เป็นเอกลักษณ์ เพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มปริมาณธุรกิจให้กับสหกรณ์และสร้างความเป็นเอกลักษณ์
- 4) จัดทำโครงการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารพัฒนา 9 จำกัด แบบครบวงจร จัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ หรือขอสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรต่างๆ

4.2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์

- 1) จัดหาวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- 2) จัดหาอุปกรณ์สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ ให้เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว

4.2.4 ด้านการบริหารจัดการ สหกรณ์ต้องจัดทำแผนการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ตามนำแผนสู่การปฏิบัติ และการควบคุม ติดตาม ประเมินผล เพื่อปรับปรุง แก้ไขการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวของหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 2) ศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด 3) แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด 4) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวของหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 จำกัด สรุปข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ดังนี้

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศมาเลเซีย สำหรับนักท่องเที่ยวในประเทศส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดยะลา เดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ใช้เวลาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกากรณ์พัฒนา 9 ประมาณ 2-3 วัน ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก อินเทอร์เน็ต และบริษัทนำเที่ยว โดยมีจุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยว เพื่อชมทะเลสาบ และป่าฮาลา-บาลา รองลงมา คือ ชมและศึกษาพิพิธภัณฑสถานประวัติศาสตร์โจรคอมมิวนิสต์มาลาซา และเยี่ยมชมอุทยานมิตร์

1.1.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 มีความพึงพอใจในด้านแหล่งท่องเที่ยวเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในบรรยากาศดี มีความสวยงาม และมีคุณค่าดึงดูดใจให้มาท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการคมนาคมมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเส้นทางคมนาคมทางเรือและความปลอดภัยทางน้ำ (เรือ) มากกว่าทางบก (รถยนต์) และพึงพอใจน้อยสุดต่อป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจนและความรายละเอียดเพียงพอ ด้านสถานที่พักนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านบริการที่พักเพียงพอ ที่พักมีความปลอดภัย และราคาที่พักมีความเหมาะสม ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก ความสวยงามและสะอาดของที่พัก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อย ด้านอาหารนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก ต่อบริการอาหารที่เพียงพอ ราคาอาหารมีความเหมาะสม อาหารสะอาดถูกหลักอนามัย อาหารประจำท้องถิ่นหาได้ง่าย (เป็นเอกลักษณ์) ด้านบริการนำเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากต่อบริการนำเที่ยวในหมู่บ้าน และพื้นที่ใกล้เคียงเพียงพอ การจัดเส้นทางและระยะเวลาเที่ยวที่เหมาะสม มัคคุเทศก์นำเที่ยวเพียงพอ มัคคุเทศก์มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี มีอัธยาศัยที่ดี และบริการที่ประทับใจ ด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ทั้งในเรื่องของความหลากหลายของสินค้า คุณภาพของสินค้า ราคาสินค้า ความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว บรรจุ ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เกี่ยวกับการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ อัธยาศัยที่ดี/บริการประทับใจของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สำหรับด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่นนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งในเรื่องของความมีอัธยาศัยดี ความมีน้ำใจดีของประชาชนในท้องถิ่น

1.1.3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว

1) *ปัญหา อุปสรรค* นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการมาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ว่า มีปัญหาในเรื่องสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การติดต่อสื่อสารค่อนข้างลำบาก การเดินทางเข้าหมู่บ้านค่อนข้างไกล ไม่มีป้ายบอกเส้นทางการเดินทางเข้าหมู่บ้านที่ชัดเจน ไม่มีรถประจำทางเข้าถึงหมู่บ้าน ค่าจ้างเหมาเรือต่อเที่ยวมีราคาค่อนข้างแพง รวมทั้งสถานที่พักไม่มีความสวยงามและไม่สะอาด ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และที่พักไม่เพียงพอสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในปริมาณมาก อาหารมีราคาแพงและมีอาหารให้เลือกน้อย อีกทั้งยังมีขยะมูลฝอยในแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ดูไม่สะอาดและไม่เป็นการอนุรักษ์ธรรมชาติ

2) *ข้อเสนอแนะ* นักท่องเที่ยวได้เสนอแนะว่าควรมีร้านสะดวกซื้อจำหน่ายสินค้าที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว ควรมีร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึกและมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ควรมีจุดบริการหรือขาย กาแฟ เครื่องดื่ม อาหารว่างให้กับนักท่องเที่ยว ควรมีบริการด้านอาหาร และอาหารว่างขณะเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และบริการดูขงขะให้นักท่องเที่ยวด้วย ควรปรับปรุงสถานที่พักให้สะอาด ทำความสะอาดทุกวัน และให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในห้องพัก ควรจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวในหมู่บ้าน เช่น การปั่นจักรยาน ล่องเรือตกปลา ผจญภัยแบบต่างๆ การละเล่นพื้นเมือง และเทศกาลประจำปีการระลึกถึงวีระชน โจรคอมมิวนิสต์ มาลาया พร้อมทั้งบริการให้เช่าอุปกรณ์ต่างๆ เช่น จักรยานเสือภูเขา อุปกรณ์ตกปลา กอล์ฟส่องทางไกล เต็นท์สนาม ควรมีป้ายบอกเส้นทางจุดท่องเที่ยว จุดบริการต่างๆ ของหมู่บ้านให้ชัดเจน และทำเป็นภาษาอังกฤษประกอบด้วย ในส่วนของพิพิธภัณฑ์ควรมีคำบรรยายเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษประกอบด้วย ที่สำคัญควรส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่น ไม่ทิ้งขยะเกลื่อนกลาด ไม่ทำลายธรรมชาติ ให้กับคนในชุมชนและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านด้วย

1.2 ศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้าน

จุฬารณ์พัฒนา 9 จำกัด

ผลจากการระดมสมองโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9 ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่างๆ ในการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9 ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1.2.1 จุดแข็ง สมาชิกและคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9 จำกัด มีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา สามารถพูดได้หลายภาษา เช่น ภาษาจีน ภาษามาลายู ภาษาอังกฤษ และสามารถเป็นผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ชุมชนได้เป็นอย่างดี คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9 มีความกระตือรือร้น มีความสามัคคี เสียสละ และมีความสามารถในการประสานงานกับองค์กร หน่วยงานต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ประกอบกับสมาชิกสหกรณ์และคณะกรรมการบางราย มีญาติมิตร อาศัยในต่างประเทศ เช่น ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ สาธารณรัฐประชาชนจีน สามารถประสานกับนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านได้โดยตรง ซึ่งสมาชิกสหกรณ์บางรายยังที่พักโฮมสเตย์ และมีเรือหางยาวบริการนำเที่ยวชมทิวทัศน์บริเวณทะเลสาบฮาลาบาลาอีกด้วย

1.2.2 จุดอ่อน คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ไม่มีประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว สหกรณ์ไม่มีการจัดจ้างฝ่ายจัดการ สหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนน้อย

ไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวแบบครบวงจร และยังคงขาดแคลนเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินธุรกิจ ประกอบกับสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึกที่นำมาจำหน่ายให้นักท่องเที่ยว มีน้อยไม่เป็นเอกลักษณ์ และไม่มีมาตรฐาน ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ยังขาดการบูรณาการระหว่างสมาชิกและคนในชุมชน มีลักษณะต่างคนต่างทำ ประกอบกับสหกรณ์ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสหกรณ์กับสมาชิก ทำให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจน้อย

1.2.3 โอกาส สหกรณ์มีโอกาสดีที่หน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว และให้การสนับสนุน ส่งเสริมอาชีพ เพื่อสร้างรายได้ให้กับสมาชิกสหกรณ์และคนในชุมชน รวมทั้งมีหน่วยงานด้านความมั่นคงได้ให้การสนับสนุนด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (เชื้อสายจีน) ที่มาเที่ยวในหมู่บ้านมีจุดมุ่งหมายหรือให้ความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของหมู่บ้านและยังชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบริเวณทะเลสาบ และป่าสาละ-บาลา ซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านั้น มีรายได้ดี มีกำลังซื้อสูง สามารถสร้างรายได้ให้คนในชุมชน นำพาชุมชนสู่ความอยู่ดีมีสุขได้

1.2.4 อุปสรรค สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ทำให้นักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในความปลอดภัย และไม่กล้าเข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ไม่มีรถประจำทางเข้าถึงหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำนวนนักท่องเที่ยวไม่แน่นอน การติดต่อสื่อสารภายในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ก่อนข้างยากไม่มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ และในกรณีที่มีนักท่องเที่ยวเข้าปริมาณมากวัดดูคิในพื้นที่มีไม่เพียงพอต่อการประกอบอาหาร

2.3 แนวทางการบริการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 เมื่อได้ร่วมวิเคราะห์ศักยภาพของสหกรณ์แล้ว จึงร่วมกันกำหนดแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ ไว้ดังนี้

2.3.1 ด้านแหล่งท่องเที่ยว จัดอบรมและจัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้กับสมาชิก คณะกรรมการสหกรณ์ และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนการท่องเที่ยว กำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 และเชื่อมต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวกับสถานที่ใกล้เคียงหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 เพื่อขอความร่วมมือในการจัดเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งจัดกิจกรรมสันตนาการภาคกลางคืนแก่

นักท่องเที่ยว เช่น การพบปะ พูดคุย ร้องเพลง การละเล่นพื้นเมือง รวมถึงการแลกเปลี่ยนวิถีชีวิต วัฒนธรรมระหว่างประเทศ

2.3.2 ด้านการคมนาคม ประสานแจ้งข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเป็นหน่วยดำเนินการในด้านการปรับปรุงเส้นทางคมนาคมให้เกิดความสะดวก ปลอดภัย รวมทั้งจัดตั้งป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน เพื่อบริการด้านการเดินทางแก่นักท่องเที่ยว

2.3.3 ด้านสถานที่พัก ให้สมาชิกปรับปรุงที่พัก (โฮมสเตย์) ของสมาชิก และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เป็นมาตรฐาน ซึ่งสหกรณ์จ่ายค่าบริการที่พักให้แก่สมาชิกในลักษณะเหมาจ่าย

2.3.4 ด้านอาหาร ส่งเสริมอาชีพเลี้ยงสัตว์ ปลูกผักปลอดสารพิษให้กับสมาชิก เพื่อเป็นแหล่งวัตถุดิบในการนำมาประกอบอาหารให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งจัดทำเมนูอาหารประจำท้องถิ่น อาหารฮาลาล และผลไม้ตามฤดูกาล สำหรับเสนอนักท่องเที่ยว โดยสหกรณ์ให้สมาชิกเป็นผู้ประกอบอาหาร และจ่ายค่าจ้างในลักษณะเหมาจ่าย สหกรณ์จะจัดหาสถานที่ก่อสร้างโรงประกอบอาหาร (โรงครัว) และอุปกรณ์สำหรับประกอบอาหาร โดยให้มีส่วนแยกครัวฮาลาล เพื่อความสะดวกในการประกอบอาหาร ถูกสุขอนามัย และได้มาตรฐานฮาลาล โดยจะจัดทำโครงการเพื่อเสนอขอสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานต่างๆ ต่อไป

2.3.5 ด้านบริการนำเที่ยว คัดเลือกสมาชิกสหกรณ์ที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาจีน ภาษามลายู หรือภาษาอังกฤษ เป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยว โดยภาษาที่ใช้ขึ้นอยู่กับชนชาติและภาษาของนักท่องเที่ยว โดยประสานสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยะลา เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบรับรอง “มัคคุเทศก์” ให้กับผู้ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ชุมชนด้วย โดยสหกรณ์จะจ่ายค่าบริการสำหรับมัคคุเทศก์ ในลักษณะการจ้างเหมาเป็นรายวัน หรือรายชั่วโมง ขึ้นอยู่กับกิจกรรมการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง

2.3.6 ด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก ส่งเสริมอาชีพให้กับสมาชิกสหกรณ์ ผลิตสินค้าพื้นเมือง อาหารแปรรูป ผลไม้แปรรูปตามฤดูกาล และประสานเครือข่ายกลุ่มอาชีพสหกรณ์ในจังหวัดยะลาและจังหวัดใกล้เคียง เพื่อจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งสหกรณ์จะดำเนินการส่งผลิตสินค้าของที่ระลึกที่เป็นเอกลักษณ์ของสหกรณ์ สินค้าที่จะจัดทำ ได้แก่ เสื้อยืด เสื้อโปโล หมวก ร่ม ถุงผ้าอเนกประสงค์ กางเกงขาสั้น ซึ่งสินค้านี้จะเสนอรวมกับค่าบริการการท่องเที่ยว

2.3.7 ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ประสานหน่วยงานด้านความมั่นคงในพื้นที่ แจ้งกำหนดการการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และขอความคุ้มครอง รักษาความปลอดภัยตามช่วงเวลาดังกล่าว และจัดเตรียมข้อมูลด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน

ด้านความมั่นคง เพื่อใช้ในการประสานงาน เพื่อให้ผู้ทำหน้าที่มีคุณเทศก์และนักท่องเที่ยวสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว

2.3.8 ด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น ควรธำรง รักษา และสร้างความภูมิใจให้แก่ชุมชน และส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีต่อนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

2.3.9 ด้านการประชาสัมพันธ์ จัดทำเอกสารการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โดยให้มีรายละเอียดการบริการต่างๆ พร้อมทั้งค่าบริการที่ชัดเจน จัดตั้งศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว และสร้างเว็บไซต์ของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด สำหรับแจ้งข้อมูลการท่องเที่ยวที่ชัดเจนและถูกต้อง และประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรที่เกี่ยวข้อง บริษัทนำเที่ยว เครือข่ายสหกรณ์ทั้งในและต่างจังหวัด ช่วยประชาสัมพันธ์และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด

2.3.10 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ

1) **การวางแผน** กำหนดระเบียบว่าด้วยการดำเนินธุรกิจบริการการท่องเที่ยว จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเป็น 2 ระยะ คือ แผนระยะสั้น (1-3 ปี) และแผนระยะ ปานกลาง (3-5 ปี) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ ที่ด้านประวัติศาสตร์และความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ

2) **การจัดรูปองค์กร** คณะกรรมการสหกรณ์ เป็นผู้บริหารจัดการการท่องเที่ยวทั้งหมด สำหรับการบริการด้านการท่องเที่ยวจะดำเนินการในลักษณะการจ้างเหมาบริการเป็นรายกิจกรรม เช่น ค่าบริการที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการนำเที่ยว ฯลฯ โดยสหกรณ์จะจัดจ้างฝ่ายจัดการเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งจัดทำคู่มือการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้กับคณะกรรมการและฝ่ายจัดการของสหกรณ์ต่อไป

3) **การสั่งการ** ให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ เป็นผู้บริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว ประธานกรรมการและเลขานุการเป็นผู้ประสานงาน และในการประชุมคณะกรรมการสหกรณ์แต่ละเดือน ให้เลขานุการแจ้งหรือประสานสมาชิกชั้นนำ ผู้นำชุมชน ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ และผู้แทนองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม เพื่อแสดงความคิดเห็น แนะนำส่งเสริม การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ให้มีศักยภาพและเกิดการพัฒนาสู่ความสำเร็จ โดยให้สมาชิกชั้นนำ แจ้งประสานสมาชิกและประชาชนในพื้นที่ ตามกลุ่มพื้นที่ที่รับผิดชอบ ให้ทราบถึงผลการดำเนินการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของสหกรณ์เป็นประจำทุกเดือน

4) **การควบคุม** จัดให้มีประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเป็นประจำ ทุกเดือน เพื่อติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานหรือ กลยุทธ์ที่วางไว้ โดยจะทำการ

เปรียบเทียบผลงานกับแผนงานที่วางไว้ ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ และ ทบทวน เพื่อแก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด และ เมื่อสิ้นปีบัญชีของสหกรณ์ คณะกรรมการดำเนินการต้องนำผลงานเสนอที่ประชุมใหญ่สามัญ ประจำปี เพื่อให้สมาชิกรับทราบและร่วมแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนวคิด เพื่อให้การบริหาร จัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์มีศักยภาพเพิ่มขึ้น จัดทำคู่มือหรือกล่องแสดงความคิดเห็นในการ มาท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 เพื่อนำข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค ต่างๆ มาปรับปรุง แก้ไข การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และทำสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบและ ประเมินผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของสหกรณ์ เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับ ความต้องการของนักท่องเที่ยว และการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง หรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ต่อไป

2.4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของ สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

2.4.1 สหกรณ์มีปัญหาในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ดังนี้

1) **ด้านบุคลากร** สหกรณ์ไม่มีฝ่ายจัดการในการดำเนินงานด้านธุรกิจ ท่องเที่ยว คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ขาดประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการธุรกิจ ท่องเที่ยว สมาชิกขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจกับสหกรณ์

2) **ด้านเงินทุน** สหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ธุรกิจท่องเที่ยวแบบครบวงจร

3) **ด้านวัสดุอุปกรณ์** สหกรณ์ไม่มีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอต่อการ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ขาดแคลนอุปกรณ์สนับสนุน กิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ เช่น เต้นท์สนาม เรือยัค เรือแคนู แพ กล่องส่องทางไกล ฯลฯ และ

4) **ด้านการบริหารจัดการ** สหกรณ์ขาดการวางแผน การจัดองค์กร การสั่ง การ และการควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพ

2.4.2 ข้อเสนอแนะ ในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ แต่ละด้าน ควรดำเนินการดังนี้

1) **ด้านบุคลากร** จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง โดยเชิญหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการ บริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จัดอบรม

ให้ความรู้กับคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ สมาชิกชั้นนำ และศึกษาดูงานด้านการท่องเที่ยวในแหล่งที่ประสบความสำเร็จ จัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกสหกรณ์และคนในชุมชน เรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) **ด้านเงินทุน** ระดมหุ้นและระดมเงินฝากจากสมาชิก เพื่อเป็นการเพิ่มเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานให้กับสหกรณ์ รวมทั้งส่งเสริมการรวมกลุ่มสมาชิกเพื่อประกอบอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่พันธุ์เบตง การเลี้ยงปลา ปลูกผักปลอดสารพิษ การแปรรูปผลไม้ตามฤดูกาล เป็นต้น เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับสมาชิกและส่งเสริมให้สมาชิกรายได้ฝากกับสหกรณ์ และสหกรณ์จัดทำสินค้า/ของที่ระลึก โดยสร้างตราสัญลักษณ์ตราสหกรณ์ เพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มปริมาณธุรกิจให้กับสหกรณ์และสร้างความเป็นเอกลักษณ์ โดยสหกรณ์จัดทำโครงการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด แบบครบวงจร แล้วนำไปเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรต่างๆ

3) **ด้านวัสดุอุปกรณ์** จัดหาวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จัดหาอุปกรณ์สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ ให้เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว และ

4) **ด้านกระบวนการบริหารจัดการ** สหกรณ์ต้องจัดทำแผนการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และนำแผนสู่การปฏิบัติ และการควบคุม ติดตาม ประเมินผล เพื่อปรับปรุง แก้ไขการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9

นักท่องเที่ยวที่เข้าเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 มีทั้งชาวต่างชาติและชาวไทยต่างมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อชมทะเลสาบและป่าสาละ- บาลา แหล่งที่อุดมด้วยทรัพยากรธรรมชาติอันสวยงาม รวมทั้งประวัติศาสตร์ของหมู่บ้าน (โจรคอมมิวนิสต์มาลาया) ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจกับแหล่งท่องเที่ยวและบริการนำเที่ยว ที่สำคัญคือ ความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวอีก และบอกต่อให้คนที่รู้จักได้เข้ามาสัมผัสสิ่งที่ดีที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเช่นกัน ถึงแม้ว่าการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการท่องเที่ยวของหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 ยังไม่เป็นมาตรฐานสากล/บริการที่ดี

กิจกรรมการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ยังไม่มีความหลากหลาย สิ่งเหล่านี้สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ต้องนำมาพิจารณาในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑามาศ จันทรัตน์ (2541 : 9-11) สรุปไว้ว่าระบบการท่องเที่ยวเริ่มต้นจากนักท่องเที่ยวมีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยเหตุผลและแรงกระตุ้นแตกต่างกัน และหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ แล้วจึงตัดสินใจเดินทางโดยอาศัยการคมนาคมรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งไปจุดหมายปลายทาง ซึ่งมีสถานที่พักไว้รองรับนักท่องเที่ยว โดยต้องการเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มากมาย ส่วนที่สำคัญ คือ การต้อนรับจากเจ้าของบ้าน จะเห็นได้ว่า ประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับบริการของหลายองค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องอยู่ในระบบการท่องเที่ยวนั่นเอง

2.2 ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด โดยเมื่อพิจารณาจุดอ่อนและอุปสรรคของสหกรณ์ พบว่าสหกรณ์ขาดบุคลากรฝ่ายจัดการ และบุคลากรขาดประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เงินทุนหมุนเวียนน้อยไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวแบบครบวงจร ขาดการติดต่อสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจน้อย และมีอุปสรรคเกี่ยวกับสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ การคมนาคม การติดต่อสื่อสารค่อนข้างล่าช้าภายในแหล่งท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ไม่เพียงพอต่อการประกอบอาหารในบางช่วง เงื่อนไขกฎหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ ฉัฐพล พิสมขรมย์ (2552 : 105) สรุปผลการจากการศึกษาและวิเคราะห์ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านท่าสอน โดยใช้ SWOT Analysis จากการประชุม เพื่อระดมความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของบ้านท่าสอน ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ เช่น กลยุทธ์เพิ่มศักยภาพ โดยใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีอยู่ คือ ทัศนคติที่ดีของผู้นำชุมชน และชาวบ้านให้ร่วมกันอนุรักษ์และเพิ่มการปลูกป่าชายเลน เพื่อเพิ่มความอุดมสมบูรณ์ให้กับแหล่งท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ให้หิ้งห้อยมีอยู่ตลอดไป

แต่เมื่อพิจารณาถึงจุดแข็งและโอกาสแล้ว เห็นว่าสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด มีจุดแข็งด้านบุคลากรที่มีความพร้อมต่อการพัฒนาสหกรณ์ มีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยว ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้ให้การสนับสนุนการท่องเที่ยว การส่งเสริมอาชีพเพื่อสร้างรายได้แก่สมาชิกและคนในชุมชน และยังให้การสนับสนุนด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย จะเห็นได้ว่า หากสหกรณ์จะดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว มีความจำเป็นต้องขอความร่วมมือ และประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วม ผ่านเวทีชาวบ้าน หรือการประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ การ

ประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการหนุนเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด ทั้งด้านงบประมาณ องค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และความปลอดภัย อันจะส่งผลให้สหกรณ์มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชนนำพาสังคมสู่ความอยู่ดี มีสุข ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 (2554 :25) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวไทย ไว้ 5 ยุทธศาสตร์ คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว 2) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน 3) การพัฒนาสินค้าบริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว 4) การสร้างความเชื่อมั่นและการส่งเสริมการท่องเที่ยว และ 5) การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน องค์กรปกครอง ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว และยังสอดคล้องกับแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวจากเบตงสู่ทะเลสาบ-ป่าสาบาลา (สำนักงาน การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยะลา, 2556 : 1-8) ที่กำหนดเป้าประสงค์ คือ เบตงและสาบาลา เป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งความประทับใจที่นักท่องเที่ยวจะนึกถึงและเดินทางมาท่องเที่ยว เพื่อความบันเทิง เพื่อสัมผัสวัฒนธรรมที่หลากหลาย คัมด้ากับธรรมชาติเชิงนิเวศ โดยสามารถเพิ่มมูลค่าด้านการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวและระยะเวลาพำนักเพิ่มขึ้น

2.3 แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด

สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด มีแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในลักษณะคล้ายกับบริษัทนำเที่ยว ซึ่งจะคิดค่าบริการในลักษณะเหมาจ่ายเป็นรายคนต่อการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง โดยสหกรณ์จัดจ้างสมาชิกเป็นผู้ให้บริการในแต่ละด้าน ได้แก่ บริการสถานที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าจ้างเหมาประกอบอาหาร ค่าจ้างเหมาบริการนำเที่ยว เป็นต้น ซึ่งสหกรณ์จะแยกการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวออกเป็นแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านคมนาคม ด้านสถานที่พัก ด้านอาหาร ด้านบริการนำเที่ยว ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย ด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านกระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของராไพพวรรณ แก้วสุริยะ (2544 : 4-6) สรุปว่าการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบของการจัดการการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์เป็นวงจรแต่ละส่วนมีผลกระทบต่อกันและกัน ซึ่งมีความสำคัญและสัมพันธ์กัน เป็นวงจรของแต่ละส่วนซึ่งต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ข่าวสารและการบริหารข้อมูลต่างๆ ด้านการขนส่งและการสื่อสาร การชมสถานที่และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ท่องเที่ยว การบริหารที่พัก การจัดทำอาหารที่สะอาดคำนึงถึงสุขอนามัยและคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว และยังสอดคล้องกับ

แนวคิดกับ ปวีรรค สมนึก (2552 : บทคัดย่อ) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวส่งผลที่ดีขึ้นต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิต และสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ กิจกรรมนี้ทำให้ชาวบ้านมีรายได้และมีโอกาสการสร้างรายได้มากขึ้น ความสัมพันธ์ชุมชนดีขึ้น การรวมกลุ่มและการร่วมมือภายในชุมชนดีขึ้น ชาวบ้านมีความภูมิใจในเอกลักษณ์และประเพณีวัฒนธรรมของตนมากขึ้น และยังคงคล้อยตามคอกอ้อ บุญแสนยศ (2553 : บทคัดย่อ) สรุปว่าควรกำหนดกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจการท่องเที่ยว ควรส่งเสริมการผลิตและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน และจัดฝึกอบรมด้านการบริหารและการต้อนรับนักท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรและประชาชน

สำหรับด้านกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด เริ่มจากการวางแผน โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ ที่มุ่งเน้นการสร้างแตกต่างด้านประวัติศาสตร์และความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ และกำหนดระเบียบว่าด้วยการดำเนินธุรกิจบริการการท่องเที่ยว จัดทำแผนการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเป็น 2 ระยะ คือ แผนระยะสั้น (1-3 ปี) และแผนระยะปานกลาง (3-5 ปี) การจัดรูปองค์กร คณะกรรมการสหกรณ์ เป็นผู้บริหารจัดการการท่องเที่ยวทั้งหมด และจัดจ้างฝ่ายจัดการเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งจัดทำคู่มือการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางการในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวด้วย การสั่งการ เน้นการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อแสดงความคิดเห็น แนะนำ ส่งเสริม การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์ให้มีศักยภาพและเกิดการพัฒนาลู่ความสำเร็จ และการควบคุม โดยการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับแผนงานที่กำหนด ผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินการประจำเดือนและต่อที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี เพื่อให้สมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบผลการดำเนินงานและร่วมแสดงความคิดเห็น จัดทำคู่มือหรือกล่องแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและจัดทำจัดทำสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในหมู่บ้าน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบและประเมินผล เกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด และนำมาปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง หรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2538 : 12) สรุปกระบวนการบริหารจัดการไว้ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการและการควบคุม ซึ่งการควบคุมเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ 1) การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงานและการทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ การแก้ไขผลการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552, หน่วยที่ 2 : 23) การบริหารจัดการสหกรณ์เชิงกลยุทธ์ เป็นการกำหนดแผนกลยุทธ์ การดำเนินตามกลยุทธ์ การควบคุมกลยุทธ์ เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งกลยุทธ์ที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกด้วย และยังสอดคล้องกับ สถฤษฎ์ แสงอรัญญ์ (2541 : บทคัดย่อ) สรุปแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวควรมีการพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงระบบสื่อความหมายและการให้บริการนักท่องเที่ยว เน้นสร้างร่วมมือ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชนท้องถิ่น ส่งเสริมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้หลากหลายมากขึ้น และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2.4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด

2.4.1 ปัญหา อุปสรรค ในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด สรุปได้ดังนี้ **ด้านบุคลากร** สหกรณ์ไม่มีฝ่ายจัดการในการดำเนินงานด้านธุรกิจท่องเที่ยว คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ขาดประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว สมาชิกขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจกับสหกรณ์ **ด้านเงินทุน** สหกรณ์มีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวแบบครบวงจร **ด้านวัสดุอุปกรณ์** ไม่มีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ขาดแคลนอุปกรณ์สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ เช่น เต็นท์สนาม เรือคายัค เรือแคนู แพ ก่อสร้างส่งทางไกล ฯลฯ **ด้านการจัดการ** สหกรณ์ขาดการวางแผน การจัดการองค์กร การสั่งการ และการควบคุมงานที่มีประสิทธิภาพ

2.4.2 ข้อเสนอแนะ สำหรับการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด มีดังนี้ **ด้านบุคลากร** ควรจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยเชิญหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด จัดอบรมให้ความรู้กับคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ สมาชิกชั้นนำ และศึกษาดูงานด้านการท่องเที่ยวในแหล่งที่ประสบความสำเร็จ จัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกสหกรณ์และคนในชุมชน เรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม **ด้านเงินทุน** ระดมหุ้นและระดมเงินฝากจากสมาชิก เพื่อเป็นการเพิ่มเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงานให้กับสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ส่งเสริมการรวมกลุ่มสมาชิกเพื่อประกอบอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ พันธุ์เบตง การเลี้ยงปลา ปลูกผักปลอดสารพิษ การแปรรูปผลไม้ตามฤดูกาล เป็นต้น เพื่อ เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับสมาชิกและส่งเสริมให้สมาชิกนำรายได้ฝากกับสหกรณ์ และสหกรณ์จัดทำสินค้า/

ของทีระลิก โดยสร้างตราสัญลักษณ์สหกรณ์ เพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มปริมาณธุรกิจให้กับสหกรณ์และสร้างความเป็นเอกลักษณ์ โดยสหกรณ์จัดทำโครงการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9 จำกัด แบบครบวงจร และจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี่ยต่ำ หรือขอสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรต่างๆ **ด้านวัสดุอุปกรณ์** สหกรณ์จะจัดหาวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จัดหาอุปกรณ์สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ ให้เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว และ **ด้านการบริหารจัดการ** สหกรณ์ต้องจัดทำแผนการบริหารจัดการการท่องเที่ยว การนำแผนสู่การปฏิบัติ และการควบคุมติดตาม ประเมินผล เพื่อปรับปรุง แก้ไขการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2552, หน่วยที่ 2 : 10) สรุปว่า ธุรกิจจะสามารถบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้นั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรต่างๆที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ ที่เรียกกันว่า ทรัพยากรบริการ ได้แก่ คน ทุน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งในปัจจุบันอาจจะให้ความสำคัญกับทรัพยากรการบริหารอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น การตลาด เทคโนโลยีและสารสนเทศ เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 สหกรณ์ สามารถนำแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวไปวางแผนงาน/กิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และจัดทำโครงการเสนอต่อหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินธุรกิจให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มปริมาณธุรกิจของสหกรณ์ รวมทั้งเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้เพิ่มให้กับสมาชิกและคนในชุมชนต่อไป เช่น

- 1) จัดอบรมและจัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้กับสมาชิก และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2) จัดทำแผนการการท่องเที่ยว โดย กำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกุฬารณ์พัฒนา 9 และเชื่อมต่อกับสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง
- 3) แผนการส่งเสริมอาชีพให้กับสมาชิกสหกรณ์ เช่น ส่งเสริมการเลี้ยงปลา การปลูกผักปลอดสารพิษ การผลิต/แปรรูปผลผลิตทางการเกษตร เป็นต้น
- 4) แผนการรวบรวมผลผลิต สินค้าของสมาชิกและเครือข่ายสหกรณ์ รวมทั้งการผลิตสินค้าของทีระลิก เพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว

5) แผนการจัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการท่องเที่ยว เพื่อบริการหรือให้เช่าแก่นักท่องเที่ยว เช่น กล้องส่องทางไกล อุปกรณ์ตกปลา เต้นท์สนาม เป็นต้น

6) แผนการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โดยจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดตั้งศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว สร้างเว็บไซต์สหกรณ์ฯ เพื่อแจ้งข้อมูลด้านการท่องเที่ยว

3.1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลจากการศึกษาไปปรับใช้ในการแนะนำส่งเสริมสหกรณ์หรือองค์กรอื่นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาบทบาทการส่งเสริมและพัฒนากิจการบริการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด ของหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อประโยชน์ต่อการประสานความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 ให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

3.2.2 ศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์ในสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสู่ความเป็นมาตรฐานด้านการบริการที่ดีและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

3.2.3 ศึกษากระบวนการขับเคลื่อนแผนการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกุฬาพัฒนา 9 จำกัด สู่การปฏิบัติจริง โดยใช้กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Action Research) เพื่อพัฒนาศักยภาพการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานรากของชุมชน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2544) *การท่องเที่ยวเชิงเกษตร*
กรุงเทพมหานคร ศูนย์ประสานงานส่งเสริมการท่องเที่ยวเกษตร กรมส่งเสริม
การเกษตร
- กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2551) *ชุดฝึกอบรม เรื่อง อุดมการณ์ หลักการ วิธีการสหกรณ์ พิมพ์ ครั้งที่ 1*
กรุงเทพมหานคร สำนักงานพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์
กรมส่งเสริมสหกรณ์
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2544) *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559*
กรุงเทพมหานคร กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดยะลา (ก.บ.จ.) (2555) *แผนพัฒนาจังหวัด*
ยะลา 5 ปี (พ.ศ.2556-2560) ยะลา สำนักงานจังหวัดยะลา
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2546) *คู่มือการจัดทำกลยุทธ์สหกรณ์* กรุงเทพมหานคร
กรมส่งเสริมสหกรณ์
- การท่องเที่ยว (2541) “การท่องเที่ยวก้าวไกล หัวใจอยู่ที่ความร่วมมือ” (จุลสาร)
ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541) *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร
เทพนิมิตการพิมพ์
- ณรงค์ศักดิ์ จักรกรณ (2548) *การจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหาร*
จัดการกลุ่มผลิตภัณฑ์ชุมชน กรุงเทพมหานคร ชุมชุมสหกรณ์การเกษตรแห่ง
ประเทศไทย
- ณัฐพล พิสมขรมย์ (2552) *การจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านท่าสอน ตำบลบ่อ อำเภอลำลูก*
จังหวัดจันทบุรี กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ดอกอ้อ บุญแสนยศ (2553) *การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความพร้อมด้านการท่องเที่ยวในกลุ่ม*
จังหวัด “ร้อยแก่นมหาคาฬ” มหาสารคาม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม
- ทวิชา คชรินทร์ (2541) *รูปแบบการบริหารจัดการ* กรุงเทพมหานคร อรุณการพิมพ์
- ธงชัย วงษ์ชัยสุวรรณ (2540) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นเรศ สงเคราะห์สุข (2541) *จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ เชียงใหม่* สำนักงานโครงการพัฒนาที่สูง
ไทย-เยอรมัน, 2541

- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เชียงใหม่ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน กรุงเทพมหานคร*
 เพรส แอนด์ ดีไซน์
- _____ (2548) *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร เพรส แอนด์ ดีไซน์*
- ปาริชาติ วลัยเสถียร (2542) *เอกสารประกอบการศึกษาวิชา สค.651 : ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน สาขาพัฒนาชุมชน กรุงเทพมหานคร คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- ฝ่ายบริหารปกครองอำเภอธารโต (2556) *แผนพัฒนาอำเภอธารโต 4 ปี (พ.ศ.2557-2560) ยะลา*
 ที่ทำการปกครองธารโต
- พงศกร ทิพย์ดนตรี และ สัจวร ยี่รัฐศิริ (2540) *การศึกษาพื้นที่และชุมชนหมู่บ้านจุฬารักษ์พัฒนา 9 จังหวัดยะลา (ผนวกแผนพัฒนาการเกษตร 5 ปี (2540-2544) สงขลา*
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
- พัชรรัตน์ แสงมณีวรรณ (2554) *การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านทาป่าเปา ตำบลปลาตุ๊ก อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- มัลลิกา ต้นสอน (2544) *การจัดการยุคใหม่ = Modern Management กรุงเทพมหานคร*
 เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2553) *สัมมนาการบริหารธุรกิจสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร*
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ราไพพรรณ แก้วสุริยะ (2544) “*การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตชนบทอย่างยั่งยืน (Sustainable Rural Tourism or Village Tourism)*” *เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวชนบท* วันที่ 26-28 กันยายน 2544 กรุงเทพมหานคร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- วัฒนา มโนรัตน์ (2552) *การจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร กรณีศึกษาชุมชนบ้านฝีมด อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*
- ศมา ณ ระนอง (2545) *การจัดการด้านท่องเที่ยวโดยชุมชนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช กรุงเทพมหานคร*
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมยศ นาวิการ (2538) การบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร

สฤษฎ์ แสงอรัญญา (2541) ศักยภาพและแนวทางการจัดการ อุทยานแห่งชาติเพื่อการท่องเที่ยวเชิง

อนุรักษ์ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติ อ่าวพังงา จังหวัดพังงา กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด (2556) รายงานกิจการประจำปี 2556

ยะลา สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด

_____ (2556) รายงานกิจการประจำปี 2556 ยะลา สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา

9 จำกัด

สำนักงานมาตรฐานการศึกษา (2545) ชุดวิชาการวิจัยชุมชน พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี

เอส อาร์ พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์

อัญญา อ้นนานนท์ (2547) “การบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม”

การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



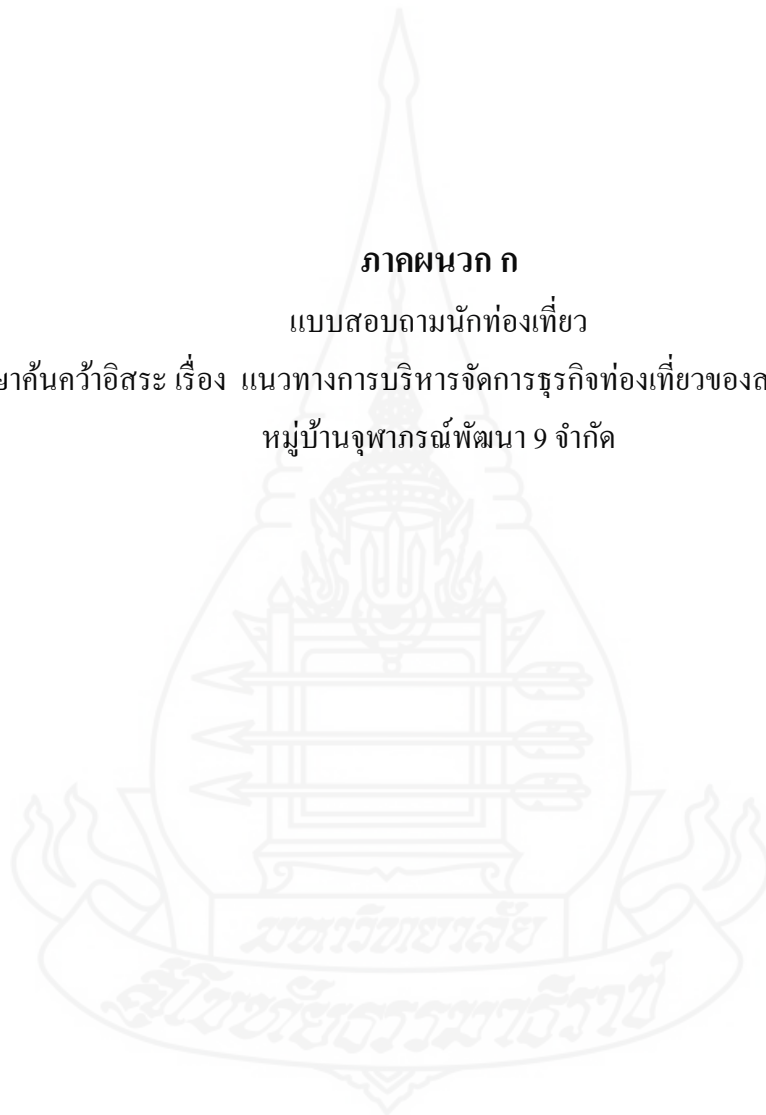
ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามนักท่องเที่ยว

การศึกษาค่าน้ำอึสระ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตร
หมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด



แบบสอบถาม : นักท่องเที่ยว

การศึกษาคันทัวอิสระ

แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาคันทัวอิสระ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว และความต้องการหรือความคาดหวังที่จะได้รับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุกพากรณ์พัฒนา 9 จำกัด ซึ่งแบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

จึงขออนุเคราะห์จากท่านกรอกข้อมูลในแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาคันทัวอิสระของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณ ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หรือช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย

4. การศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ/สถานะ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> พ่อบ้าน / แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,000 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,001 บาทขึ้นไป | |

7. ภูมิลำเนา

- 7.1 ต่างประเทศ (ระบุ).....
- 7.2 ในประเทศไทย (ระบุ).....

8. ท่านเดินทางท่องเที่ยวในช่วงเวลาใดเป็นส่วนใหญ่

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> วันธรรมดา (วันราชการทำงาน) | <input type="checkbox"/> ช่วงหยุด เสาร์-อาทิตย์ |
| <input type="checkbox"/> วันหยุดนักขัตฤกษ์ | <input type="checkbox"/> ช่วงวันหยุด |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | |

9. ระยะเวลาการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 แต่ละครั้ง

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 วัน (ไม่พักค้างคืน) | <input type="checkbox"/> 2 – 3 วัน |
| <input type="checkbox"/> 3-4 วัน | <input type="checkbox"/> 4-5 วัน |
| <input type="checkbox"/> 5-7 วัน | <input type="checkbox"/> 7 วันขึ้นไป |

10. ทราบแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จากที่ใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์/นิตยสาร |
| <input type="checkbox"/> วิทยุ/โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> บริษัทนำเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

11. จุดมุ่งหมายในการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เยี่ยมเยือนญาติมิตร | <input type="checkbox"/> ชมทะเลสาบฮาลาบาลาและป่าฮาลาบาลา |
| <input type="checkbox"/> พักผ่อนในช่วงวันหยุด | <input type="checkbox"/> ชม/ศึกษา ประวัติศาสตร์ (โจรคอมมิวนิสต์มาลาया) |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | |

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง ข้อความต่อไปนี้ เป็นข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 หากท่านมีความคิดเห็นตรงกับข้อความต่อไปนี้ เพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านแหล่งท่องเที่ยว						
1	บรรยากาศดี มีความสวยงาม					
2	มีความสะอาด/มีความเป็นระเบียบ					
3	มีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งอยู่ใกล้เคียงกัน					
4	มีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานเพียงพอ					
5	มีคุณค่าดึงดูดใจให้มาท่องเที่ยว					
ด้านการคมนาคม						
1	เส้นทางคมนาคมทางบก (รถยนต์) มีความสะดวก					
2	เส้นทางคมนาคมทางบก (รถยนต์) มีความปลอดภัย					
3	เส้นทางคมนาคมทางน้ำ (เรือ) มีความสะดวก					
4	เส้นทางคมนาคมทางน้ำ (เรือ) มีความปลอดภัย					
5	มีป้ายบอกเส้นทางชัดเจนและมีรายละเอียดเพียงพอ					
ด้านสถานที่พัก						
1	มีบริการที่พักเพียงพอ					
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ					
3	ความสวยงามและสะอาด					
4	มีความปลอดภัย					
5	ราคาที่พักมีความเหมาะสม					

ข้อ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านอาหาร						
1	มีบริการอาหารเพียงพอ					
2	มีอาหารให้เลือกหลากหลาย					
3	ราคาอาหารมีความเหมาะสม					
4	อาหารมีความสะอาดถูกหลักอนามัย					
5	มีอาหารประจำท้องถิ่นที่หากินได้ยาก (เป็นเอกลักษณ์)					
ด้านการบริการนำเที่ยว						
1	มีบริการนำเที่ยวในหมู่บ้านและพื้นที่ใกล้เคียงเพียงพอ					
2	มีการจัดเส้นทางและระยะเวลานำเที่ยวที่เหมาะสม					
3	มีมัคคุเทศก์นำเที่ยวเพียงพอ					
4	มัคคุเทศก์มีความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี					
5	มัคคุเทศก์มีอัธยาศัยดี/บริการประทับใจ					
ด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก						
1	มีสินค้าหลากหลายให้เลือก					
2	สินค้ามีคุณภาพ					
3	สินค้านี้มีราคาที่เหมาะสม					
4	สินค้านี้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว					
5	สินค้านี้มีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม/แข็งแรงเหมาะสม					
ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย						
1	มีหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพียงพอ					
2	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่					
3	มีมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเพียงพอ					
4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/บริการประทับใจ					
ด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น						
1	ประชาชนในท้องถิ่นมีอัธยาศัยดี					
2	ประชาชนในท้องถิ่นมีน้ำใจดี					
3	อื่นๆ (ระบุ).....					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 เพื่อประโยชน์ในการวางแผนทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1. ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

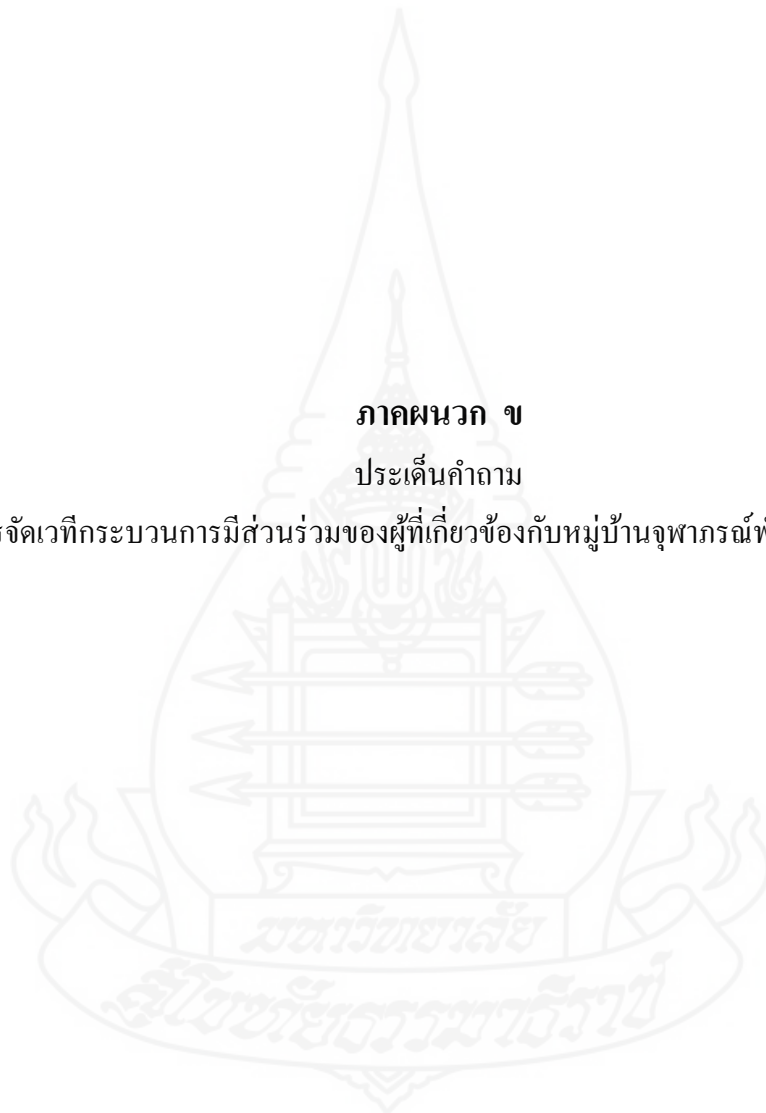
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูง
 ที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

ประเด็นคำถาม

การจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด



ประเด็นคำถาม

ประเด็นคำถามการระดมสมองในการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 มีดังนี้

1. ประเด็นคำถาม เพื่อการวิเคราะห์ศักยภาพของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัด ประกอบด้วย

- 1.1 จุดอ่อน
- 1.2 จุดแข็ง
- 1.3 โอกาส
- 1.4 อุปสรรค

2. ประเด็นคำถาม เพื่อแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัดในด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ด้านแหล่งท่องเที่ยว
- 2.2 ด้านการคมนาคม
- 2.3 ด้านสถานที่พัก
- 2.4 ด้านอาหาร
- 2.5 ด้านบริการนำเที่ยว
- 2.6 ด้านสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก
- 2.7 ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย
- 2.8 ด้านความเป็นมิตรของผู้คนในท้องถิ่น
- 2.9 ด้านการประชาสัมพันธ์
- 2.10 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร

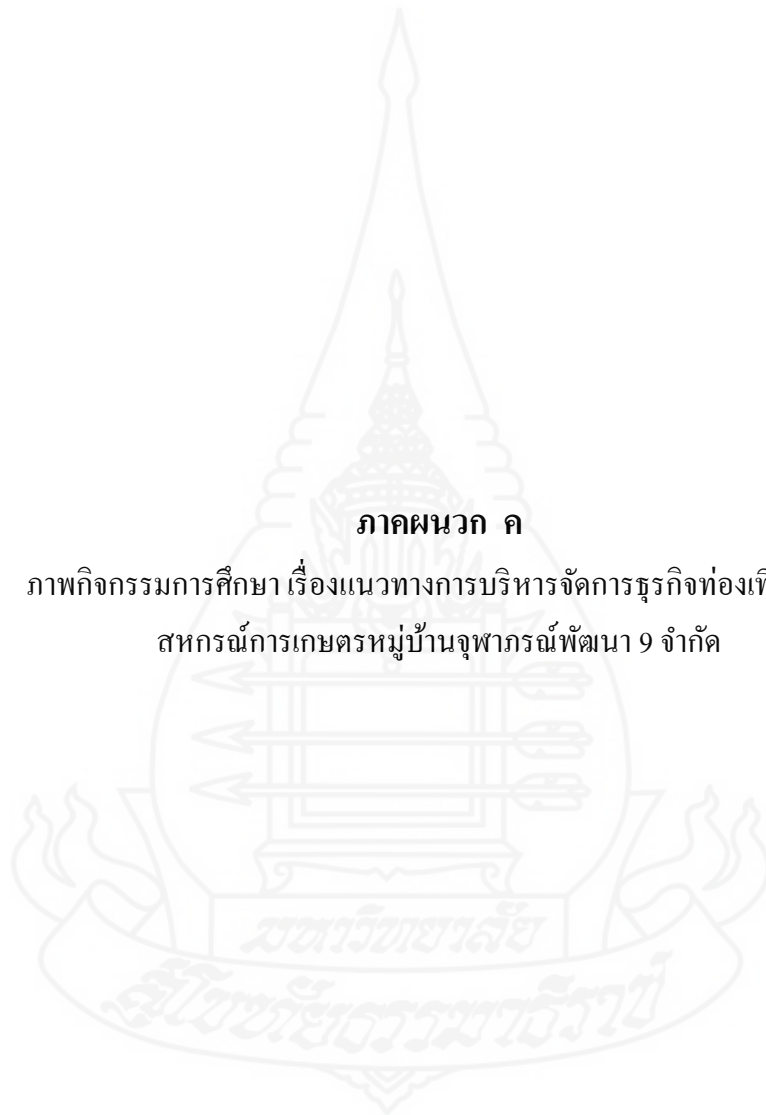
การสั่งการ และการควบคุม

3. ประเด็นคำถาม เกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 จำกัดในด้านต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ด้านบุคลากร
- 3.2 ด้านเงินทุน
- 3.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์
- 3.4 ด้านการจัดการ

ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรมการศึกษา เรื่องแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของ
สหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพัฒนา 9 จำกัด



การระดมความคิดของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์และนักท่องเที่ยว
และสำรวจพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9 และสถานที่ใกล้เคียง
ในวันที่ 11-12 มกราคม 2557





หมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9



อนุสาวรีย์วีรชน โจรคอมมิวนิสต์มาลายา



พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ (โจรคอมมิวนิสต์มาลายา)



สถานที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวก



เรือหางยาว เรือคายัค แพ เรือโบสถ์สำหรับบริการนักท่องเที่ยว



จุดชมทิวทัศน์บริเวณทะเลสาบ และป่าฮาลา-บาลา

ภาพกิจกรรมการจัดเวทีกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
กับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านจตุพารณ์พัฒนา 9
ในวันที่ 20 มีนาคม 2557
ณ อาคารอเนกประสงค์ หมู่บ้านจตุพารณ์พัฒนา 9 อำเภอธารโต จังหวัดยะลา



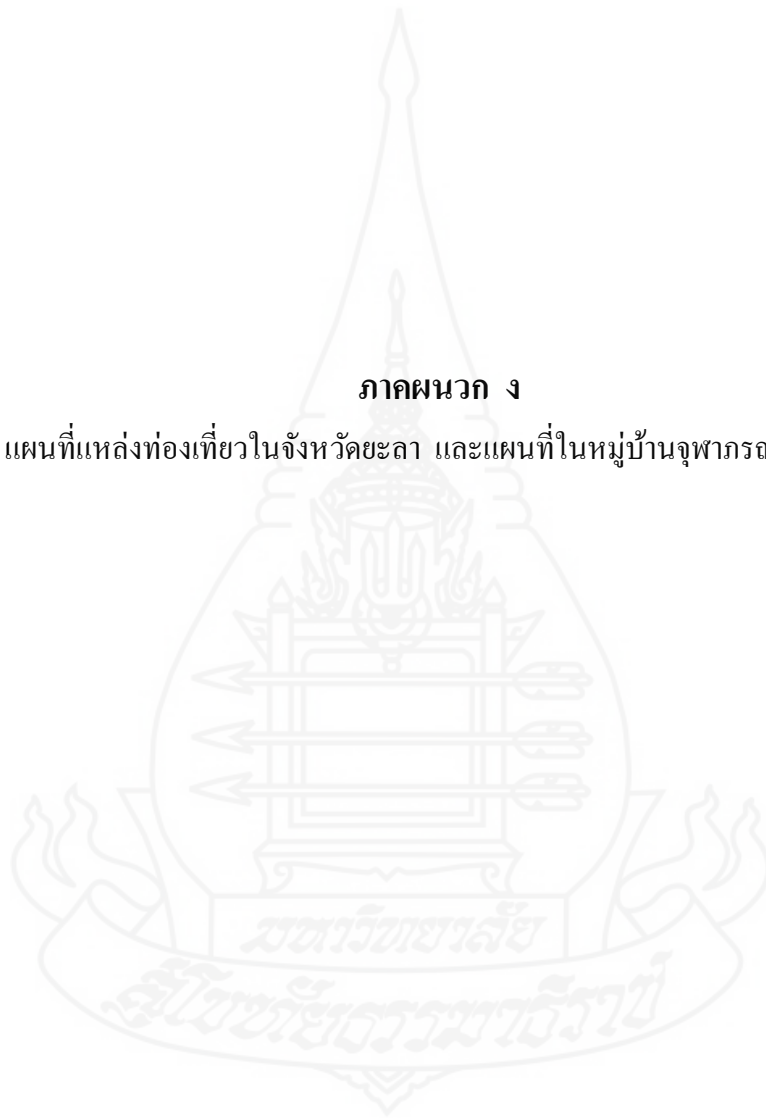
ภาพกิจกรรมจัดเวทีประชุมคณะกรรมการสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านจุกพารณ์พัฒนา 9 จำกัด
ในวันที่ 27 มีนาคม 2557
ณ อาคารอเนกประสงค์ หมู่บ้านจุกพารณ์พัฒนา 9 อำเภอธารโศ จังหวัดยะลา

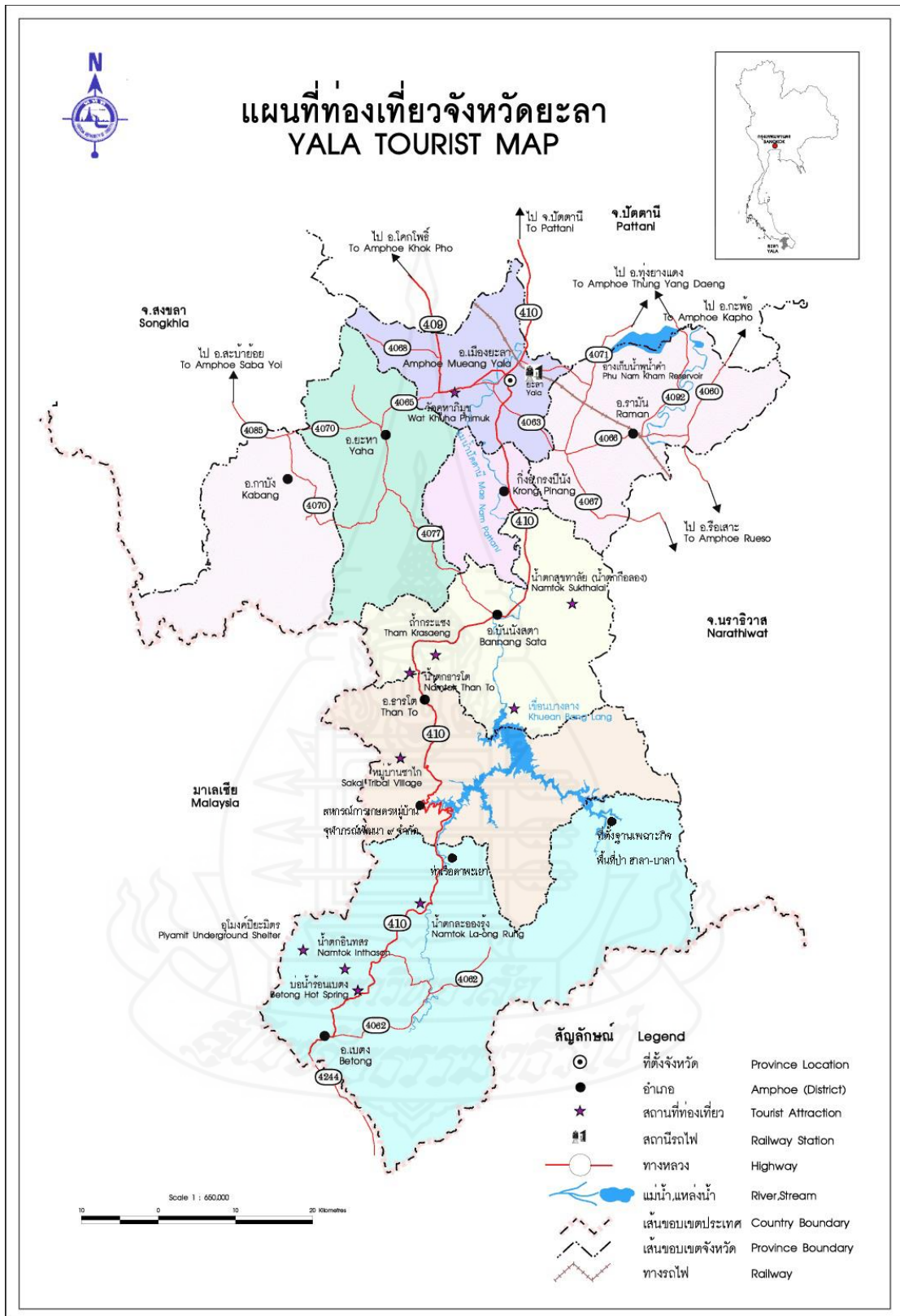


ตัวอย่างสินค้าที่สหกรณ์จะจัดทำ
เป็นสินค้า/ของระลึกของสหกรณ์

ภาคผนวก ง

แผนที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดยะลา และแผนที่ในหมู่บ้านจุฬาภรณ์พัฒนา 9

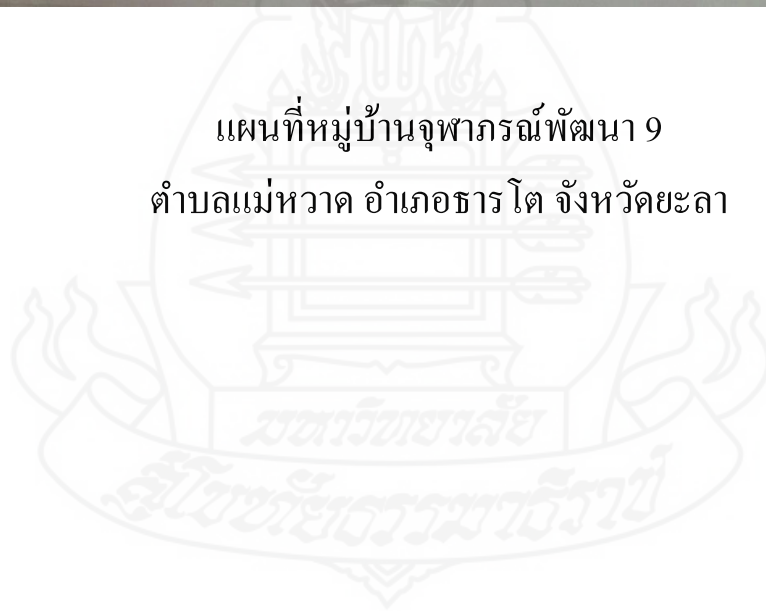




แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดยะลา



แผนที่หมู่บ้านจุฬารัตน์พัฒนา 9
ตำบลแม่หวาด อำเภอธารโต จังหวัดยะลา



ภาคผนวก จ

โปรแกรมการท่องเที่ยว จากเบตง-สู่ทะเลสาบ ป่าสาละบาตา



โปรแกรมทัวร์
จากเบตงสู่ทะเลสาบ-ป่าสาละวิน

วันที่	Program A	Program B
วันที่ 1	<p>07.00 น. เข้าด่านตรวจพิธีการ</p> <p>08.00 น. ทานอาหารเช้า</p> <p>09.00 น. ท่องเที่ยวภายในเมืองเบตง วัดพุทธาธิวาส, เจ้าแม่กวนอิม, มุลินธิจิน</p> <p>12.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน ดานะแม่เราะ ณ กม.7 บ่อปลา เดินทาง 21 กม. ระยะเวลา 1 ชั่วโมง</p> <p>13.00 น. ล่องแก่ง จาก กม. 29 - กม. 38 - 40 ล่องแคนูพายัคใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง</p> <ul style="list-style-type: none"> • A 14 - 16 ล่องแก่ง เรือคายัค หรือ • B 14 - 16 ล่องแก่ง แพยาง <p>15.00น. นั่งรถไปล่องแพที่ทำดาพะเยา ไปบ้านจุฬารณ์พัฒนา 9(2 ชม.) หรือไปที่พักที่ ตชด.</p> <p>17.00น. ล่องสัตว์กลางคืน ณ อุทยานแห่งชาติบางลาง (ตชด.)</p>	<p>เข้าด่านตรวจพิธีการ</p> <p>เที่ยวชมบ่อน้ำร้อน โครงการไม้ดอกเมืองหนาว และอุโมงค์ปิยมิตร</p> <p>รับประทานอาหารเที่ยงที่เบตง นั่งรถบัสมาทำแพจากดาพะเยา</p> <p>นั่งเรือจากดาพะเยาถึงจุฬารณ์พัฒนา 9 ใช้เวลา 2 ชั่วโมง</p> <p>เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์</p> <p>กิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม /การละเล่นพื้นบ้าน สันทนาการต่างๆ</p>
วันที่ 2	<p>07.00 น. เดินทางชมธรรมชาติ นางนวล ล่องธรรมชาติ ชมฝูงนกเงือกหัวแรด</p> <p>08.00 น. ศึกษาวิถีชีวิตชนเผ่าอัสรีย์ (ซาไก)</p> <p>09.00 น. กิจกรรมตกปลา ปลาแรด ปลาเกือเราะห์ (ปลาหินพลวง) กิจกรรม Adventure พายเรือพายัค</p> <p>12.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน ที่ ตชด.ฐาน 2 กิจกรรมผจญภัย /น้ำตกโต๊ะโมะ</p> <p>14.00 น. เดินทางกลับโดยขึ้นแพไปทำเรือดาพะเยา พักค้างในอำเภอเบตง ท่องราตรี แหล่งบันเทิง</p>	<p>เดินทางชมธรรมชาติ นางนวล ล่องธรรมชาติ ชมนกเงือกหัวแรด</p> <p>ศึกษาวิถีชีวิตชนเผ่าอัสรีย์ (ซาไก)</p> <p>กิจกรรมตกปลา (ปลาแรด ปลาเกือเราะห์ ปลาหินพลวง) กิจกรรม Adventure พายเรือพายัค</p> <p>รับประทานอาหารกลางวัน หมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา 9</p> <p>เดินทางกลับขึ้นเรือทำแพดาพะเยา พักค้าง</p> <p>A :พักในเบตง ท่องราตรี แหล่งบันเทิง B : พักที่โครงการไม้ดอกเมืองหนาว C :พักที่หมู่บ้านจุฬารณ์พัฒนา10</p>

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางวิชชดา กาญจนศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	6 กรกฎาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอธารโต จังหวัดยะลา
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
ตำแหน่ง	นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ

