

ประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต Effectiveness of Tourism Management of Phuket Province

จารุวัฒน์ ดิงหงะ^{1*} และณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ²
(Jaruwat Tingga¹ and Nuttawat Siripornwut²)

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
¹Department of Public Administration, Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

²คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
²Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand
Corresponding author: jaruwattingnga@hotmail.com

Article history:

Received 1 June 2023

Revised 25 June 2023

Accepted 26 June 2023

SIMILARITY INDEX = 4.64 %

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการบริหารจัดการและประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต 2) ปัจจัยการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และ 3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คนโดยคัดเลือกแบบเจาะจง ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลเหล่านี้ ได้แก่ ผู้แทนจากองค์กรในท้องถิ่น 4 คน ผู้แทนจากหน่วยงานการท่องเที่ยว 4 คน ผู้ประกอบการท่องเที่ยว จำนวน 4 คน บุคคลในท้องถิ่น 4 คน ผู้เชี่ยวชาญในการจัดการการท่องเที่ยว และนักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ 4 คน เครื่องมือในการศึกษาคือบทสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง คำตอบของข้อมูลที่ต้องการเป็นการลดทอน การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดได้โดยการอธิบายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการบริหารจัดการและประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พบว่า การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ปัจจัยการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พบว่า ทุกปัจจัยมีส่วนสนับสนุนให้การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตทำได้โดยการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวหลาย ๆ แห่งเข้าด้วยกัน ควรจัดอย่างหลากหลาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์ ดึงดูดหรือจูงใจให้นักท่องเที่ยว เชื่อมโยงการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างท้องถิ่น จังหวัด กลุ่มจังหวัด การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต้องได้มาตรฐานและในราคาที่เหมาะสม นักท่องเที่ยวมีกำลังจ่าย การพัฒนาสิ่งดึงดูดใจของจังหวัดภูเก็ต ทำได้โดยนำเสนอเอกลักษณ์และวัฒนธรรมอันโดดเด่น แหล่งท่องเที่ยวสำคัญระดับโลก รวมทั้งความหลากหลายทางวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมเพื่อเติมเต็มการใช้เวลาเดินทางโดยการสร้างสรรค์กิจกรรมระหว่างการเดินทางเมื่อระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง ถ้าห่างไกลกันมาก ทางการพัฒนาการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ทำได้โดยการวางแผนและดำเนินการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอย่างมีทิศทางและมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญด้านการจัดให้มีสิ่งบริการอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและทันสมัย

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ การท่องเที่ยว ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the management and effectiveness of tourism management in Phuket province 2) to study the factors of tourism management that correlated with the tourism management effectiveness in Phuket province, and 3) to study guidelines for the development of tourism management in Phuket. The research model is qualitative research. 20 key informants were selected by purposive sampling. Use in-depth interviews. These key informants were: 4 representatives from local organizations, 4 representatives from tourism agencies, 4 representatives from tour entrepreneur, 4 local people and 4 experts in tourism management and public administration academics. The study tool was structured interviews. The answer to the required information is degrading, non-participatory observation and in-depth interviews and analyze the collected data by descriptive description.

Research results (1) Management conditions and effectiveness of tourism management in Phuket province, it was found that the tourism management in Phuket Province can be managed effectively (2) the tourism management factors related to the tourism management effectiveness in Phuket province and all factors contributed to the tourism management in Phuket Province. (3) guidelines for the development of tourism management in Phuket Province. The tourism program in Phuket can be done by linking many tourist attractions together should be organized in a variety in accordance with the needs of tourists and the organization of creative tourism programs to attract or persuade tourists, especially those with specific interests. Access to tourist attractions in Phuket can be done by responsible agencies that must integrate between entrepreneurs, communities, and local government organizations. Facilitate to access the resources of tourist attraction there should be a system to connect tourism between localities, provinces, and provincial groups. Access to tourist attractions must be of a standard and at a price that tourists are able to pay. Phuket attraction development can be done by presenting a distinctive identity and culture, world-class tourist attractions including cultural diversity. Arranging activities to complement travel time by creating activities during the trip when the distance between each tourist attraction if very far apart. The development of the management of tourism facilities in Phuket. This can be done by planning and implementing the development of facilities, directional and participatory tourist area and give importance to the provision of complete and modern facilities.

Keywords: Management, Tourism, Effectiveness

1. บทนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะ 20 ปี ในระยะแรกให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เน้นมาตรฐานและคุณภาพระดับสากล สำคัญที่สุดคือการสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว การบังคับใช้กฎหมายและไม่ให้นักท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบ แล้วจึงกระจายการท่องเที่ยวและรายได้ไปสู่ชุมชน ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายสูงสุดของการท่องเที่ยวในการเป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมไทย โดยแผนแม่บทด้านการท่องเที่ยวประกอบด้วย 6 แผนย่อย ดังนี้ 1) การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม 2) การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ 3) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย 4) การท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ 5) การท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค 6) การพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (5) ประเด็น การท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 -2580)

ประเทศไทยให้ความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเครื่องมือในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย World Economic Forum สมาคมเศรษฐกิจโลกได้จัดทำรายงาน Travel & Tourism Competitiveness Report 2019 ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยในปี 2560 การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index) อยู่ในอันดับที่ 34 จาก 136 ประเทศ และในปี 2562 ประเทศไทยขยับมาอยู่ในอันดับที่ 31 เพิ่มขึ้นถึง 3 อันดับ โดยในรายงานฉบับปี 2562 (ค.ศ. 2019) ได้ถูกเผยแพร่เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2562 มีประเทศที่ทำการจัดลำดับทั้งสิ้น 140 ประเทศ (Travel & Tourism Competitiveness Report 2019, World Economic Forum อ้างถึงใน กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ผ่านมาของประเทศไทยสามารถเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามสภาวการณ์โลกและพฤติกรรมของผู้บริโภค อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยจึงต้องมีการปรับตัวตามกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป และวางแผนการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด เพื่อรักษาและพัฒนาขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งในมิติของจำนวนนักท่องเที่ยวรายได้จากการท่องเที่ยว การจัดอันดับความนิยม และมูลค่าทางเศรษฐกิจจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ด้วยไทยมีจุดแข็งหลายประการ อาทิทำเลที่ตั้งเป็นจุดศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ อุตสาหกรรมไมตรีของคนไทย ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทั้งทางถนน ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ รวมถึงโอกาสจากการขยายตัวของตลาดท่องเที่ยวโลกและธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ เทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อย่างไรก็ตามในอนาคตอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะมีการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นเนื่องจากหลายประเทศจะใช้การท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศอาเซียน ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องพัฒนาระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (5) ประเด็น การท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 -2580)

การเติบโตของการท่องเที่ยวจะช่วยส่งผลดีในการสร้างรายได้ แต่ก็มีผลเสียได้เช่นกันถ้าหากการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะกิจกรรมท่องเที่ยวเป็นการสร้างประสบการณ์ผ่านความสวยงาม และความประทับใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการบริการจากโรงแรมและร้านอาหาร ซึ่งต้องใช้

ระบบสาธารณูปโภคและทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ดังนั้น ปัญหา Overtourism อาจส่งผลกระทบ ได้ดังนี้ 1) รบกวนคนในพื้นที่เพราะแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจะมีนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวจำนวนมาก ทำให้เกิดการรบกวนจากเสียงดังหรือการเดินทางด้วยรถยนต์ประเภทต่าง ๆ จนทำให้การจราจรหนาแน่นขึ้น ทำให้รบกวนคนในพื้นที่ 2) ความประทับใจของนักท่องเที่ยวลดลง เมื่อนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น อาจทำให้ต้องต่อแถวใช้บริการต่าง ๆ หรือเกิดการแย่งชิงกันขึ้น เช่น ร้านอาหาร การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวที่มากเกินไปทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้รับประสบการณ์ ความประทับใจตามที่คาดหวังไว้ ความประทับใจจึงลดลง 3) ค่าครองชีพคนในพื้นที่สูงขึ้น เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูง ราคาสินค้าและบริการจะมีการปรับเพิ่มขึ้น เพราะความต้องการของนักท่องเที่ยวมีเพิ่มขึ้น 4. ระบบโครงสร้างสาธารณูปโภคอาจเกิดปัญหา เนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องใช้สาธารณูปโภคร่วมกันกับคนในท้องถิ่น อาจทำให้ระบบสาธารณูปโภค เกิดปัญหาได้หากการจัดการระบบสาธารณูปโภคไม่ทั่วถึงเพียงพอกับผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น หรือมีการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่รองรับจำนวนนักท่องเที่ยว เช่น ถนนคับแคบ ทำอากาศยานแออัดเกินไป การขาดแคลนไฟฟ้าและประปา ปัญหาขยะ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้จะทำให้การเติบโตด้านการท่องเที่ยวเกิดอุปสรรค และส่งผลกระทบกับคนพื้นที่ 5. สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติเกิดการเสื่อมโทรม หากนักท่องเที่ยวมีมากเกินไปความสามารถในการรองรับของทรัพยากรธรรมชาติ ย่อมทำให้เกิดการเสื่อมโทรม และยังส่งผลต่อเนื่องจากการจัดการ การบำบัดของเสียที่ไม่ดีพอจนทำให้แหล่งน้ำเน่าเสีย ทำให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม 6. มรดกวัฒนธรรม ประเพณี ดั้งเดิมเปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่มีการจำกัด การดูแลให้ทั่วถึงทำได้ยากและเสี่ยงต่อการถูกทำลาย ทั้งที่ตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ (อารยา จันทรสกุล, 2561)

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลักในอันดับต้น ๆ ของไทย เพราะมีแหล่งท่องเที่ยวที่ติดอันดับโลก เป็นจังหวัดหนึ่งเดียวของประเทศไทย ที่มีพื้นที่เป็นเกาะ มีทะเลและหาดทรายที่สวยงาม การเชื่อมต่อกับแผ่นดินใหญ่โดยการสัญจรเชื่อมต่อกับจังหวัดพังงา โดยมีสะพานเทพกระษัตรี (สะพานขาเข้า) สะพานสารสิน 2 หรือ สะพานท้าวศรีสุนทร (สะพานขาออก) ซึ่งทั้งสองสะพานเป็นทางที่สามารถเดินทางไปจังหวัดรอบข้างได้ มีท่าเทียบเรือหลายท่าเรือ และมีสนามบินนานาชาติจังหวัดภูเก็ต สำหรับรับรองการเดินทางทางอากาศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

ด้วยสภาพพื้นที่เป็นเกาะและมีชายหาด และมีทะเลที่สวยงาม ทำให้จังหวัดภูเก็ตกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องมาเที่ยว ขณะเดียวกันจังหวัดภูเก็ตก็มีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเข้ามาของนักท่องเที่ยวและการเข้ามาของความเจริญในด้านต่าง ๆ ส่งผลกับสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งด้านสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมือง ผู้คนที่ลี้ภัยเข้ามาเพื่อมาหาผลประโยชน์จากการทำธุรกิจและจากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเป็นเหตุให้จังหวัดภูเก็ตต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่มีผลกระทบต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งพบว่าบางเวลาจำนวนของนักท่องเที่ยวที่มากเกินไป จนน่าเป็นห่วงว่าสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอและการบริการที่ดูแลไม่ทั่วถึงหรือทำให้ไม่เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง จะส่งผลกระทบการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตในอนาคตได้ รวมทั้งด้านอื่นๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย การให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ การรักษาความสะอาด เป็นต้น จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับสภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ว่ามีการปฏิบัติและมีประสิทธิผลอย่างไร ปัจจัยการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตที่มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมีอะไรบ้าง และควรมีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตอย่างไร เพื่อให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือชุมชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการและประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

การบริหารจัดการด้านการให้บริการท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย สถานที่ท่องเที่ยว ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และเกิดจากการจัดการของมนุษย์ การขนย้ายนักท่องเที่ยวเข้าไปและออกจากสถานที่ท่องเที่ยว โดยใช้พาหนะ ได้แก่ รถ เรือ เครื่องบิน เส้นทางคมนาคม การเดินทาง ถนน แม่น้ำ ทะเล อากาศ ที่พักแรม อาหารเครื่องดื่ม และบริการอื่นๆ ที่ให้กับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และอารยธรรม ความเป็นอยู่ของประชาชนในแต่ละชุมชน มนุษย์เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการและการให้บริการ หัวใจของธุรกิจบริการท่องเที่ยวได้แก่การบริหารจัดการของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้แก่ ภาครัฐ นักการเมือง ข้าราชการ (ส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น) ภาคธุรกิจผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และบริการผู้ให้บริการ ภาคประชาชน ประชาชนทั่วไป การบริหารจัดการแผนและนโยบายการท่องเที่ยวโดยรวมของประเทศ ต้องคำนึงถึงด้าน เศรษฐกิจ สังคมสิ่งแวดล้อม และความมั่นคงด้านเศรษฐกิจได้แก่การคำนึงถึงการเติบโตของการท่องเที่ยว ทั้งรายได้ และ จำนวนนักท่องเที่ยว แผนและนโยบายต้องชัดเจน จะเอารายได้หรือจำนวนนักท่องเที่ยวเป็นตัวกำหนดไม่ได้ เพราะนักท่องเที่ยวจะมีการใช้จ่ายที่ไม่เท่ากัน นักท่องเที่ยวทุกคนมีต้นทุนทั้งที่วัดเป็นตัวเงินได้และที่วัดเป็นตัวเงินไม่ได้ สินค้าท่องเที่ยวเป็นทรัพย์สินของคนไทยทั้งแผ่นดิน ต้องคำนึงว่ารายได้ตกอยู่กับใคร งบประมาณที่รัฐนำไปพัฒนาเพื่อการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวหรือไม่ มีผลกระทบกับเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอย่างไร (ชาญโชติ ชมพูนุท, 2558)

แนวคิดประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

พิทยา บวรวัฒนา (2552) กล่าวว่า องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจะเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและตรงกันข้ามองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำจะเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จ ไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์การจึงเป็นเรื่องของการหาคำตอบ องค์การที่ศึกษานั้นได้ดำเนินงานไปให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จแค่ไหน

Pike (2008) กล่าวว่า “คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวเป็นการผสมผสานระหว่างผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ประสบการณ์และการนำเสนอทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้อื่นๆ แก่ผู้บริโภค สิ่งสำคัญ คือ แหล่ง

ท่องเที่ยวเป็นสถานที่ ซึ่งนักท่องเที่ยวมักจะเดินทางมาเที่ยวหรือเยี่ยมชมหรือพักอาศัย” ดังนั้นในการศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยว จึงมีองค์ประกอบในการพิจารณา 6 ประการ (6A's) ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Package) เป็นการจัด การท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความสะดวกรวดเร็ว รู้ถึงแหล่งท่องเที่ยวในสถานที่ที่จะเดินทางไป เพื่อให้ ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว

2. ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ เหมาะสม เช่น สนามบิน ระบบคมนาคม ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมการขนส่งเช่น การขนส่งทางอากาศ ทางบกและทางน้ำ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางหรือแหล่ง ท่องเที่ยว (Attraction) ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

3. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นจุดดึงดูดให้ นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ได้แก่ โรงแรม ที่พัก รีสอร์ท และ โฮมสเตย์ โดยที่ ที่พักที่ต่างๆ จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีราคาและบริการต่างกันอีกด้วย

5. กิจกรรม (Activities) นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกันในยุคปัจจุบันซึ่งการท่องเที่ยว มีได้หมายเพียงแค่การเดินทางไปชมแหล่งท่องเที่ยว หากความต้องการที่สำคัญสำหรับผู้มาเยือน คือ การได้มี โอกาสทำกิจกรรมต่างๆ อาทิ เช่นการเดินป่าเพื่อศึกษาระบบนิเวศ การล่องแก่ง การดำนา ตลอดจนการร่วม ทำกิจกรรมอื่นๆ กับชุมชนคนในท้องถิ่น ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดจะเป็นประสบการณ์ที่ประทับใจ อยู่ในความทรง จจำของนักท่องเที่ยว และยังทำให้ชุมชนท้องถิ่นมีรายได้จากการจัดกิจกรรม

6. การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary Service) ได้แก่ บริการสาธารณะต่างๆ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของผู้ประกอบการและประชาชนในท้องถิ่น

แนวคิดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

กฤษณะ ถวิลวงษ์ (2559) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวจะประสบความสำเร็จ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการจัดการ ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานในการจัดการ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 คน (Man) หมายถึง ทรัพยากรบุคคลที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะก่อให้เกิด ผลสำเร็จทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพงาน โดยเฉพาะการจัดการด้านการท่องเที่ยวต้องมีบุคลากรที่มี คุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ และมีใจรักการบริการ มีจิตสำนึกในการดูแลอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว

1.2 เครื่องจักร (Machine) หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องจักรที่จัดหามาเพื่อใช้ปฏิบัติงาน ในการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า

1.3 เงินทุน (Money) หมายถึง ปัจจัยสำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดการ ทรัพยากรการท่องเที่ยวต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและ ประสบผลสำเร็จ

1.4 วัสดุสิ่งของ (Material) หมายถึง วัตถุดิบ วัสดุสิ่งของที่ต้องจัดหามาใช้ในการ ดำเนินกิจกรรมขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการสร้างบริการที่แก่นักท่องเที่ยว

2. ปัจจัยด้านการตลาด (Market) หมายถึง ตลาดที่ประกอบด้วยลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่ผู้ ประกอบธุรกิจต้องการที่จะเสนอขายสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว การจัดการด้านทรัพยากร การท่องเที่ยวซึ่งเป็นสินค้าที่เป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวจึงต้องดำเนินการให้ตรงกับความต้องการของ

นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตามลักษณะและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน จึงต้องมีการศึกษาถึงลักษณะความเป็นไปของการตลาด การวิเคราะห์กลุ่มนักท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว เป็นต้น การจัดการการท่องเที่ยวต้องเน้นแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ระบบนิเวศ ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมเพื่อให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวคงสภาพสมบูรณ์ได้ในระยะยาว เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านวิธีการปฏิบัติงาน (Method) หมายถึง การกำหนดระบบงาน ระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงานในการจัดการการท่องเที่ยวต้องกำหนดให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด สามารถกำหนดตัวบุคลากร และเลือกเครื่องมือในการจัดการได้อย่างเหมาะสมซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดต้นทุน ได้ผลงานที่มีประสิทธิผล ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีมาตรฐานที่ดี

4. ปัจจัยด้านการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน (Motivation) ในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ประสบผลสำเร็จคนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานจึงเป็นศิลปะของหัวหน้างานในการใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำทำการจูงใจและส่งเสริมขวัญกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานให้ดีที่สุดคำนึงถึงการประสานประโยชน์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. วิธีการจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจง แบ่งเป็น 5 กลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มที่ 1 ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด จำนวน 4 คน
2. กลุ่มที่ 2 ตัวแทนหัวหน้าส่วนราชการด้านการท่องเที่ยวระดับจังหวัด จำนวน 4 คน
3. กลุ่มที่ 3 ตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยว จำนวน 4 คน
4. กลุ่มที่ 4 ตัวแทนประชาชนในพื้นที่ จำนวน 4 คน
5. กลุ่มที่ 5 ผู้เชี่ยวชาญ (ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 3 คน,

นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน) รวม 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์จำนวน 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 ใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ตัวแทนหัวหน้าส่วนราชการด้านการท่องเที่ยวระดับจังหวัด ตัวแทนผู้ประกอบการท่องเที่ยว และตัวแทนประชาชนในพื้นที่ จำนวนกลุ่มละ 4 คน แบบการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structure) แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และมีประสิทธิผลเป็นอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์แบบการเปิดกว้างในการตอบประเด็น ใน 4 ประเด็น ได้แก่ การจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์แบบการเปิดกว้างในการตอบประเด็น ใน 6 ประเด็น ได้แก่ ผู้นำ บุคลากร

งบประมาณและเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านการจัดการพื้นที่ ด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ฉบับที่ 2 ใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ(ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 3 คน, นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน) รวม 4 คน แบบการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structure) ที่ได้จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ในฉบับที่ 1. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ใน 4 ประเด็น ได้แก่ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต สิ่งดึงดูดใจ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

4. ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาสภาพการบริหารจัดการและประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

จากข้อค้นพบการวิจัยทำให้ทราบว่าบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังนี้

1.1 การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต เป็นจังหวัดเดียวที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นเกาะ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก ซึ่งเป็นที่รู้จักในเรื่องของหาดทรายที่สวยงาม น้ำทะเลใส ท้องทะเลที่มีแนวปะการังที่งดงามเหมาะสำหรับการดำน้ำ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวอย่างครบครัน ทำให้การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตทำได้หลากหลาย โดยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างประสบการณ์และความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

1.2 การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางมาจังหวัดภูเก็ตทำได้โดยสะดวกทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศที่มีสนามบินนานาชาติ มีแหล่งท่องเที่ยวในระบบแผนที่ และมีการจัดทำเว็บไซต์ แอปพลิเคชันเพื่อแสดงผลแผนที่แหล่งท่องเที่ยวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น อย่างสะดวกและปลอดภัยโดยมีรถโดยสารทางเลือกใหม่ “ภูเก็ตสมาร์ทบัส และยังมีรถโฟลว์ริงรอบเมืองและในเมืองภูเก็ต รถแท็กซี่ รถรับมอเตอร์ไซด์รับจ้างทั่วไป ทำให้การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย

1.3 สิ่งดึงดูดใจ จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีเอกลักษณ์และมีวัฒนธรรมอันโดดเด่นมีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ระดับโลก รวมทั้งความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งสิ่งที่กล่าวนี้เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ให้เดินทางมาจังหวัดภูเก็ต เช่น เมืองเก่าภูเก็ต อาหารพื้นท้องถิ่น ถนนคนเดิน ถนนกลาง วิถีชุมชนของชาวภูเก็ตที่เกิดจากวัฒนธรรมหลากหลายที่หลอมรวมกันทั้งชาวจีน ชาวมลายู ชาวไทย ทำให้คนมีวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ และเกิดเป็นวัฒนธรรมที่เรียกว่า "เพอรานากัน"

1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เทียบเท่าเหมือนกรุงเทพมหานคร เพียงพอสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวทั้งการเดินทางมาภูเก็ตที่มีความสะดวกสบาย ที่พักตั้งแต่โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบที่นักท่องเที่ยวต้องการมีบริการอย่างพร้อมมูล ทำให้เมืองภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว จนได้สมญานาม ไข่มุกแห่งอันดามัน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

จากข้อค้นพบการวิจัยสรุปได้ว่าทุกปัจจัยมีส่วนสนับสนุนให้การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แยกเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

2.1 ผู้นำ มีการรวมกลุ่มคนในพื้นที่ในการดูแลแหล่งท่องเที่ยวมีการจัดกลุ่มอาสาสมัครดูแลนักท่องเที่ยว จัดสถานที่จัดจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกที่เป็นสินค้าชุมชนให้พื้นที่ สร้างความร่วมมือของชุมชนคนในพื้นที่ ประสานการขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงาน เป็นผู้นำการอนุรักษ์วิถีชีวิตและภูมิปัญญาพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการสร้างความต่อเนื่องของการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน ดูแลนักท่องเที่ยว เป็นตัวแทนคนในชุมชน ดูแลเป็นที่ปรึกษาให้ทุกคนเหมือนเป็นญาติมิตร ตัดสินใจแทนคนในชุมชนได้ เป็นคนกลางประนีประนอม เป็นตัวอย่าง แบบอย่างที่ดี เสียสละ ให้ชุมชน ดูแลชุมชน

2.2 บุคลากร มีจิตสำนึกในการให้บริการนักท่องเที่ยวให้ร่วมมือกับทุกภาคส่วนช่วยดูแลแหล่งท่องเที่ยว ไม่เอาเปรียบหรือฉวยโอกาสกับนักท่องเที่ยว มีความรู้อย่างดีในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีความสามารถในการสื่อสาร เป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว มีจิตอาสา ช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ที่ได้รับการร้องขอ มีศักยภาพในการบริการนักท่องเที่ยว มีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอโดยเฉพาะด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว มีความห่วงใยในขนบธรรมเนียม ประเพณี มีใจอนุรักษ์ มีความภูมิใจในแหล่งท่องเที่ยวพร้อมนำเสนอให้นักท่องเที่ยว

2.3 ด้านงบประมาณและเครื่องมือเครื่องใช้ งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เป็นสิ่งสำคัญ ต้องมีงบในการสื่อสารประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว มีการจัดงบประมาณสนับสนุนชุมชนต่างๆ ที่อยู่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว การส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณและเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน จัดงบประมาณสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว มีงบในการปรับปรุงดูแลบริเวณสถานที่ งบเพื่อจัดและสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

2.4 ด้านการจัดการพื้นที่ จังหวัดภูเก็ตมีการจัดการพื้นที่โดยการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค อย่างเหมาะสมเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกและบริการแก่นักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยว ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว การดำเนินการแก้ไขปัญหาดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว หรือเส้นทางชั่วคราว พื้นที่ที่มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่เสื่อมโทรมให้มีความน่าสนใจและเหมาะสมแก่การเป็นแหล่งท่องเที่ยว สร้างลานวัฒนธรรมใช้จัดกิจกรรมการแสดง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนำปัญหาความต้องการของชาวบ้านเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ไปบรรจุลงในแผนพัฒนาท้องถิ่น และนำโครงการมาเขียนขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5 ด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการ มีกิจกรรมการแสดงการถ่ายทอดบริบท วิถีชีวิต ของคนในพื้นที่ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การจัดกิจกรรมตามประเพณีท้องถิ่น การแสดงการเล่นพื้นเมือง สร้างกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ได้แก่ กิจกรรมการแสดงต่าง ๆ เช่น การแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย เพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวอยากมาเที่ยว นำวิถีชีวิตประเพณีวัฒนธรรมอันเป็นอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ ในความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ มีศิลปวัฒนธรรมประเพณีที่มีความโดดเด่นในพื้นที่ มาสร้างสรรค์เป็นนันทนาการให้นักท่องเที่ยวแนะนำเสนอให้นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปได้รับรู้และเดินทางไปสัมผัสประสบการณ์ท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมในชุมชน

2.6 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน จัดการเตรียมความพร้อม กำหนดแนวทางการจัดการท่องเที่ยว การติดตามประเมินผล โดยเป็นการเปิดโอกาสให้อย่างเท่าเทียมกันและ เจ้าหน้าที่รัฐรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นมีบทบาทกำกับดูแลการท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งหน่วยงาน ท้องถิ่นอาจจะเข้ามามีบทบาทในการกระตุ้นส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม รวมกลุ่มกัน แต่งตั้งคณะ กรรมการฯ ขึ้นมา เพื่อบริหารจัดการการท่องเที่ยว ร่วมกันทุกขั้นตอน มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมติดตามประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและ ตัดสินใจโดยทุกคนโดยมีหน่วยงานภาครัฐคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ ชุมชนรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ การเข้า มามีจิตสำนึกร่วมกันและตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว การรักษาแหล่งท่องเที่ยว

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

3.1 การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ควรมีการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวหลาย ๆ แห่ง เข้าด้วยกัน การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวอย่างหลากหลายให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว การ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ และโปรแกรมการท่องเที่ยวสร้างสรรค์ ที่ดึงดูดหรือจูงใจให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจพิเศษเฉพาะ จัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสู่ความเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น

3.2 การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต สภาพเส้นทางและสิ่งบริการบนเส้นทาง บริการรถ สาธารณะ ฯลฯ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องมีการบูรณาการร่วมกัน ผู้ประกอบการ ชุมชน และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรและสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว มีระบบเชื่อมโยงการ เดินทางท่องเที่ยวระหว่างท้องถิ่น จังหวัด กลุ่มจังหวัด การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกใน การท่องเที่ยว ต้องได้มาตรฐานและในราคาที่นักท่องเที่ยวมีกำลังจ่าย

3.3 สิ่งดึงดูดใจ จำนวนและประเภทสิ่งบริการที่มีทั้งในแหล่งท่องเที่ยวและรอบแหล่งท่องเที่ยวมีผล ต่อการสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยว โดยตรงในการดึงดูดใจให้ใช้เวลาที่นานขึ้นในการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว และมีบทบาทในการสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวอยากมาเที่ยวซ้ำอีก การได้รับรางวัลจากหน่วยงาน หรือองค์กรชั้นนำด้านท่องเที่ยว โดยเฉพาะรางวัลหรือ การรับรองมาตรฐานระดับนานาชาติมีผลต่อตัดสินใจของ นักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยว

3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต การวางแผนและดำเนินการพัฒนาสิ่ง อำนวยความสะดวก พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอย่างมีทิศทางและมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญด้านการจัดให้มีสิ่ง บริการอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและทันสมัย

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

1. สภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

1) ด้านการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตทำได้หลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัด ภูเก็ต เป็นจังหวัดที่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นเกาะ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก ซึ่งเป็นที่รู้จัก ในเรื่องของหาดทรายที่สวยงาม น้ำทะเลใส ท้องทะเลที่งดงาม มีความสะดวกต่อการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวได้ หลากหลายแพ็คเกจ คำนึงกับเงินที่นักท่องเที่ยวได้จ่ายไปโดยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถสร้าง ประสพการณ์และความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวสอดคล้องกับ กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย (2561) พบว่า ด้าน กิจกรรมทางการท่องเที่ยวและโปรแกรมการท่องเที่ยว มีศักยภาพและการจัดการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเฉพาะกิจกรรมศึกษาวิถีชีวิตชุมชนยังคงอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชุมชนได้เป็นอย่างดีและมีการจัด

ส่งเสริม กิจกรรมไหว้พระ เพื่อสักการะสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และมีชื่อเสียงในชุมชน อาจเป็นเพราะชุมชนลำปางหลวงมีเอกลักษณ์ใน ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต การแต่งกาย อาหาร และภาษาที่เด่นชัด และยังมีวัดพระธาตุลำปาง สถานที่ศักดิ์สิทธิ์และแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของชุมชน โดยนักท่องเที่ยวจะได้รับความสนุกและเพลิดเพลินจากกิจกรรมในชุมชนซึ่งนักท่องเที่ยวไม่สามารถพบเห็นได้ในเมืองที่มีการแข่งขันและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

2) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ทำได้อย่างสะดวกสบายเนื่องจาก แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมีในระบบแผนที่และมีการจัดทำเว็บไซต์ แอปพลิเคชันเพื่อแสดงผลแผนที่แหล่งท่องเที่ยวผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น มีรถโดยสารระบบขนส่งมวลชนที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว และยังมีรถไฟท่องเที่ยวรอบเมืองและในเมืองภูเก็ต รถแท็กซี่ รถรับมอเตอร์ไซด์รับจ้างทั่วไป สอดคล้องกับ รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และกัญญากาญจน์ ไชเออร์ส (2559) ที่พบว่าความรู้สึกของนักท่องเที่ยวและการได้รับการสนับสนุนข้อมูลในการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงในสถานที่ของการท่องเที่ยวและกิจกรรมที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว สามารถที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยสถานที่ท่องเที่ยวต้องมีความสะดวกสบายและง่ายในการเดินทาง ตรงกับวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยว คำนึงค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

3) สิ่งดึงดูดใจ จังหวัดภูเก็ตมีมากมายหลายอย่างเนื่องจาก เป็นจังหวัดที่มีเอกลักษณ์และมีวัฒนธรรมอันโดดเด่น มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญระดับโลก รวมทั้งความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งสิ่งที่กล่าวนี้เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ต สิ่งดึงดูดใจ เช่น เมืองเก่าภูเก็ตอาหารพื้นบ้าน ถนนคนเดิน ถนนกลางวิถีชุมชนของชาวเมืองภูเก็ต ที่หล่อหลอมจากวัฒนธรรมที่หลากหลายทั้งชาวจีน ชาวมลายู ชาวไทย ทำให้คนที่นี่มีวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ และเกิดเป็นวัฒนธรรม "เพอรานากัน" ซึ่งเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาแวะเวียนเยี่ยมชมไม่ขาดสาย สอดคล้องกับ Donaldson (2007) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวของเมืองเล็กๆ จึงเจริญเติบโต ดึงดูดประชากรในเมืองช่วงเวลาเดินทางมาพักผ่อนวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดพักผ่อน และมีคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ความสวยงาม ลักษณะเด่นในตัวเอง ความเก่าแก่ทางประวัติศาสตร์ ความสำคัญทางลัทธิและศาสนา บรรยากาศ สภาพภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ และวิถีชีวิต ประกอบกับพื้นที่โดยรอบมีแหล่งท่องเที่ยวดึงดูดใจที่มีชื่อเสียง จึงทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว จึงเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จังหวัดภูเก็ตมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เทียบเท่าเมืองหลวงอย่าง กรุงเทพมหานครการเดินทางมาภูเก็ต มีความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวทางทะเลบริการอย่างพร้อมมูล ทำให้เมืองภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว ในน่านน้ำทะเลอันดามัน สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Buhalis (2000) ที่ว่าจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้สำหรับบริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวนั้นให้ได้รับความสะดวกสบายและความประทับใจ เกิดความรู้สึกปลอดภัย ทำให้นักท่องเที่ยวอยากอยู่ท่องเที่ยวในระยะเวลาที่นานขึ้น เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ภัตตาคาร โทรศัพท์ แผนที่ ร้านขายของ เป็นต้น เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญหรือปัจจัยที่ทำให้สถานที่แห่งใดแห่งหนึ่งอยู่ในความนิยมของนักท่องเที่ยว

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

1) ด้านผู้นำ ผู้นำมีการรวมกลุ่มคนในพื้นที่ในการดูแลแหล่งท่องเที่ยวมีการจัดกลุ่มอาสาสมัครดูแลนักท่องเที่ยว จัดสถานที่จัดจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกที่เป็นสินค้าชุมชนให้มีพื้นที่ สร้างความร่วมมือของชุมชนคนในพื้นที่ ประสานการขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่ง

ท่องเที่ยว ดูแลความสะอาดของพื้นที่โดยขอความร่วมมือกับคนในชุมชน สอดคล้องกับ เอกชัย ชำนินา (2563) ที่พบปัญหาความปลอดภัยจากการถูกล่อลวง ปัญหาการล่อลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และ ปัญหาการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการขาดการรับข้อมูลการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ของจังหวัดภูเก็ต

2) ด้านบุคลากร มีจิตสำนึกในการให้บริการนักท่องเที่ยวให้ความร่วมมือกับทุกภาคส่วนช่วย ดูแลแหล่งท่องเที่ยว ไม่เอาเปรียบหรือฉวยโอกาสกับนักท่องเที่ยว มีความรู้อย่างดีในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ มีความสามารถในการสื่อสาร เป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว มีจิตอาสา ช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ที่ได้รับการร้องขอ มีศักยภาพในการบริการนักท่องเที่ยว มีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอโดยเฉพาะด้านการสื่อสาร กับนักท่องเที่ยว มีความห่วงใยในขนบธรรมเนียม ประเพณี มีใจนุรักษ์ มีความภูมิใจในแหล่งท่องเที่ยว พร้อมนำเสนอให้นักท่องเที่ยว สอดคล้องกับพระมหาจันทน์ สิริวิธโน (2563) สรุปไว้ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนในอนาคตจะหันมาเน้นที่ “การดูแลฐานทรัพยากร” โดยใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว หันมาจัดการการตลาดให้สมดุลกันโดยเน้นนักท่องเที่ยวคุณภาพ และต้องสร้าง “กลไก” การจัดการที่มีฐานมาจากการมีส่วนร่วมของชุมชน “การจัดการ” ที่สร้างสมดุลระหว่างเจ้าบ้านและผู้มาเยือน ในส่วนเจ้าบ้านต้องจัดการด้านทรัพยากร/ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

3) ด้านงบประมาณและเครื่องมือเครื่องใช้ งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เป็นสิ่งสำคัญ ต้องมีงบในการสื่อสารประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว จัดงบประมาณสนับสนุนชุมชนต่างๆ ที่อยู่บริเวณ แหล่งท่องเที่ยวในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว สอดคล้องกับ เอกชัย ชำนินา (2562) ที่พบว่า ปัญหา และอุปสรรค ที่มีผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้าน และการบริหารจัดการ ในปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือไม่มีการพัฒนา ไม่มีการส่งเสริม ไม่มีการสนับสนุน

4) ด้านการจัดการพื้นที่ ได้มีการจัดการพื้นที่ โดยการพัฒนากระบวนการสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคอย่างมีเหมาะสมเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกและบริการแก่นักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาองค์กรให้พร้อมรองรับการท่องเที่ยวในอนาคต ปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับสมศักดิ์ ศิริลาภอนันต์ (2563) โดยอิงสิ่งที่ค้นพบจากการวิจัย ได้ข้อเสนอและรับรองยุทธศาสตร์แหล่งท่องเที่ยว ตามอัตลักษณ์วิถีไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาพื้นที่ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ทางด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งโลจิสติกส์ทางการท่องเที่ยวตลอดจนส่งเสริมความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

5) ด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการ พบว่า การท่องเที่ยวและนันทนาการ มีกิจกรรมการ แสดงการถ่าย ทอดบริบทวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยว ทั้งนี้ เนื่องจากการมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับเอกชัย ชำนินา (2562) ที่ได้เสนอแนวทางและกำหนดยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ของจังหวัดภูเก็ต ว่า หัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างเชื่อมั่นและส่งเสริม การท่องเที่ยว นโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ในการพัฒนาแนวทางในทุกๆ ด้าน เพื่อรองรับ การเข้ามาท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

6) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน จัดการเตรียมความพร้อม กำหนดแนวทางการจัดการท่องเที่ยว การติดตามประเมินผล โดยเป็นการเปิดโอกาสให้อย่างเท่าเทียม กันและเจ้าหน้าที่รัฐรับฟังความคิดเห็น ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นมีบทบาทกำกับดูแลการท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่ง หน่วยงานท้องถิ่นอาจจะเข้ามามีบทบาทในการกระตุ้นส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม รวมกลุ่มกัน แต่งตั้ง คณะกรรมการฯ ขึ้นมา เพื่อบริหารจัดการการท่องเที่ยว สอดคล้องกับ รัตติยา พรหมกลีบ (2562) ที่พบว่า

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม เป็นสิ่งที่ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมที่เป็นอิสระโดยความสมัครใจ เพื่อนำไปสู่กระบวนการวางแผน และการตัดสินใจ ประกอบด้วย การร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมวางแผน และร่วมคิด

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พบว่า ทำได้โดยการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวหลาย ๆ แห่งเข้าด้วยกัน การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว ควรจัดอย่างหลากหลาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์ ดึงดูดหรือที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจพิเศษเฉพาะ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวพัฒนาสู่ความเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น สอดคล้องกับ นนทิกค เพียรโรจน์ และคณะ(2558) ที่ศึกษาการเชื่อมโยงเส้นทางและการส่งเสริมการตลาดโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของกลุ่ม 4 จังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทย ว่าสามารถจัดโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมได้หลากหลายมากขึ้นเพื่อความเหมาะสมและดึงดูดนักท่องเที่ยว

2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต ทำได้โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องมีการบูรณาการร่วมกัน ผู้ประกอบการ ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ควรมีระบบเชื่อมโยงการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างท้องถิ่น จังหวัด กลุ่มจังหวัด การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต้องได้มาตรฐานและในราคาที่นักท่องเที่ยวมีกำลังจ่าย สอดคล้องกับ สมศักดิ์ ศิริลาภอนันต์ (2563) ที่ค้นพบจากการวิจัย ได้ข้อเสนอแนะและรับรองยุทธศาสตร์แหล่งท่องเที่ยว ตามอัตลักษณ์วิถีไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาพื้นที่ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ทางด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งโลจิสติกส์ทางด้านการท่องเที่ยวตลอดจนส่งเสริมความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

3) แนวทางการพัฒนาสิ่งดึงดูดใจของจังหวัดภูเก็ต ทำได้โดยนำเสนอเอกลักษณ์และวัฒนธรรมอันโดดเด่น แหล่งท่องเที่ยวสำคัญระดับโลก รวมทั้งความหลากหลายทางวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมเพื่อเติมเต็มการใช้เวลาเดินทางโดยการสร้างสรรคกิจกรรมระหว่างการเดินทางเมื่อระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง ถ้าห่างไกลกันมาก สอดคล้องกับ รัตติยา พรหมกลีบ (2562) ที่พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่ทั้งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ และสิ่งที่ชุมชนสร้างขึ้น ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรม สิ่งดึงดูดใจ และความเป็นอัตลักษณ์เชิงพื้นที่ และปัจจัยด้านการตลาด

4) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ทำได้โดยการวางแผนและดำเนินการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอย่างมีทิศทางและมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญด้านการจัดให้มีสิ่งบริการอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและทันสมัย สอดคล้องกับ ปัญญา คล้ายเดช และคณะ (2563) ที่พบว่ารูปแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำ ที่มีต่อการพัฒนาวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในประเทศไทย องค์ประกอบรูปแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำในประเทศไทย 14 แห่ง ต่างมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในตลาดน้ำ มีห้องน้ำสำหรับคนธรรมดา และคนพิการ กว้างขวางพื้นที่ มีที่จอดรถ มีจุดบริการน้ำดื่ม ที่เพียงพอ รวมถึงมีร้านขายของภายในตลาดน้ำ มีจุดบริการนักท่องเที่ยวรวมถึงหน่วยประชาสัมพันธ์ของตลาดน้ำมีเอกสาร – โบว์ชัวร์แจก มีการจัดสภาพแวดล้อม มีที่นั่งพักผ่อนหย่อนใจ สวนหย่อม ต้นไม้ร่มรื่น แม่น้ำ/แหล่งน้ำเป็นแหล่งพักผ่อนมีสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายบอกตำแหน่งที่ชัดเจน

5.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. การบูรณาการร่วมกันระหว่าง ผู้ประกอบการ ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการอำนวยความสะดวกเข้าถึงทรัพยากร ต้องมีการวางแผน ดำเนินการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก
2. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและบริเวณพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ต้องอย่างมีทิศทางและมี ส่วนร่วม ควรมีระบบเชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างท้องถิ่น จังหวัด กลุ่มจังหวัด
3. การเข้าถึงทรัพยากรและสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเติมเต็มการใช้เวลาเดินทาง โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระหว่างการเดินทาง นักท่องเที่ยวต้องรู้สึกรู้ว่า ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมีความคุ้มค่า สดวก สบาย ปลอดภัย ฯ
4. ปรับปรุงจำนวนและประเภทสิ่งบริการที่มีทั้งในแหล่งท่องเที่ยวและรอบแหล่งท่องเที่ยว ให้ความสำคัญด้านการจัดให้มีสิ่งบริการอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและทันสมัย
5. ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวจะต้องเตรียมตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจาก กระแสทุนและสินค้าจากจีน และต้องเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ทางกฎหมายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบกระแสนทุนและสินค้าจากจีนต่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต
2. ควรศึกษาแนวทางการวางแผนและการดำเนินการบริหารการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังจากที่นำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณะ ถวิลวณิช. (2559). การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมและทำนุบำรุง พระพุทธศาสนา กรณีศึกษาโรงแรมธรรมะ (Temple stay) ของวัดภูเก็ตและชุมชนรอบวัด. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ และกิจการ สาธารณะ สำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สรุปขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย ปีพ.ศ. 2562. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2566, จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20190925130927.pdf
- กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย. (2561). การศึกษาศักยภาพและสร้างรูปแบบเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนและ มีคฤศเทศก์ ท้องถิ่น การท่องเที่ยวชุมชนเทศบาลตำบลนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(28), 85-97.
- ชาญโชติ ชมพูนุท. (2558). แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2566, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/595309>
- นนทิกัด เพียรโรจน์ สิริภัทร์ โชติช่วง และ ญัฐมน ราชรักษ์. (2558). การเชื่อมโยงเส้นทางและการส่งเสริมการตลาดโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของกลุ่ม 4 จังหวัดในภาคใต้ของ ประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการ. 32(2), 89-115.

- ปัญญา คล้ายเดช ญัทธิร์ ศรีดี ปชาบดี แยมสุนทร สุภาพร บัวช่วย เนตรทราย แยมเจริญ และไพฑูรย์ มาเมือง. (2563). รูปแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำที่มีต่อการพัฒนาวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในประเทศไทย. *Journal of Modern Learning Development*, 5(3), 200-218.
- พระมหาจรรย์ สิริวงโณ. (2563). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. 11(1), 1-12.
- พิทยา บวรพัฒนา. (2552). *ทฤษฎีองค์กรสาธารณะ*. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภะ.
- รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธรและกัญญากาญจน์ ไชเออร์ส. (2559). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ตาม ทัศนะของนักท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*. 10(22): 61-66.
- รัตติยา พรหมกลับ. (2562). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแบบจำลองการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ ในจังหวัดนครสวรรค์. ปรชัญญะภูมิบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมศักดิ์ ศิริลาภอนันต์. (2563). ประสิทธิภาพการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์แหล่งท่องเที่ยวตามอัตลักษณ์วิถีไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. 7(2), 1-13.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *สำมะโนประชากรและเคหะ ปี พ.ศ. 2561*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2566, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (5) ประเด็น การท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 -2580)*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2566, จาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/05-การท่องเที่ยว.pdf>
- อารยา จันทรสกุล. (2561). *Overtourism ผลกระทบและแนวทางการจัดการเพื่อความยั่งยืน*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 เมษายน 2566 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/ResearchPaper/Overtourism.pdf>
- เอกชัย ชำนินา. (2562). การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน*, 6(5), 2651-2670.
- เอกชัย ชำนินา. (2563). การจัดการความปลอดภัยการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน*, 7(8), 174-189.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination in the future. *Tourism Management*. 21 (1): 97-116.
- Donaldson, R. (2007). *Tourism in Small Town South Africa*. In Rogerson, C.M. & Visser, G. (eds). *Urban Tourism in the Developing World: New Jersey: The South African Experience*.
- Pike, Steven D. (2008). *Destination Marketing: an integrated marketing communication approach*. Butterworth-Heinmann, Burlington, MA.