

บทความวิชาการ

เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงานเพื่อ การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีประสิทธิภาพ

ปิยะนุช พรประสิทธิ์¹

สุธินี ฤกษ์ขำ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance-performance analysis: IPA) ที่ใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการในหลายหน่วยงานรวมทั้งหน่วยงานการท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคำจำกัดความและคุณลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเก็บข้อมูลด้วย IPA ต่อไป และ 2) เพื่อเสนอแนะการประยุกต์ใช้ IPA กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทย ผู้จัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศสามารถใช้ข้อมูลจาก IPA ในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การมีทรัพยากรจำกัด ส่งผลให้การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีประสิทธิภาพมากขึ้นสอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ, ลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ, การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตหาดใหญ่ E-mail: piyanutpomprasit@gmail.com

² ดร.อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

REVIEW ARTICLE

An Importance-Performance Analysis Tool for Effective Ecotourism Management

Piyanut Pornprasit

Suthinee Rurkkhum

Abstract

This study demonstrates how to apply an importance-performance analysis (IPA) tool that has been employed to enhance management efficiency in many organizations including tour agencies. The purposes of this study are 1) to review literature on definitions and attributes of ecotourism which can be further applied to collect data in the IPA method and 2) to make recommendations to the IPA application on ecotourism in Thailand. Managers of ecotourism sites can use information from the IPA to effectively set the policies, strategies and action plans under the limited resources condition. As a result, ecotourism management can be more efficient, consistent with sustainable development, and meet the needs of ecotourists, leading to an increased competitiveness in the tourism market.

Keywords: Ecotourism, Ecotourism attributes, Importance-performance analysis

บทนำ

ในพื้นที่คุ้มครอง เช่น อุทยานแห่งชาติและอุทยานแห่งชาติทางทะเล มีการดำเนินการอยู่บนพื้นฐานแนวคิดของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าเยี่ยมชมพักผ่อนหย่อนใจ ทำให้ผู้ดูแลให้ความสนใจในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมที่สร้างประสบการณ์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสิ่งดึงดูดและแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว (travel motivation) ที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมในกิจกรรมท่องเที่ยว การศึกษาดังกล่าวเพื่อเป็นการจัดเตรียมข้อมูลที่สำคัญในการจัดการพื้นที่คุ้มครอง เพราะในปัจจุบันการรักษาคุณภาพของประสบการณ์จากการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในการแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และต้องการรักษาการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล เช่นเดียวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism) (ภาณุวัฒน์ ภัคดีอักษร , 2555; Coghlan, 2012; Tonge & Moore, 2007)

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวตามธรรมชาติหรือเป็นการท่องเที่ยวทางเลือก (alternative tourism) ที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ไปพร้อมกับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ แต่จากการขาดคำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในระดับสากล ทำให้การพัฒนาของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการพัฒนาเครื่องมือในการตรวจสอบคุณภาพของการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่ได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้บริโภคในการสร้างกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการอนุรักษ์และการพัฒนา ทำให้หน่วยงานหรือนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ความสำคัญกับการศึกษาในเรื่องคำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมทั้งแนวคิดเรื่ององค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ(Chung ,2010; Fennell, 2003; Weaver, 2005; Wight, 1993)

ประเทศไทยได้นำแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาใช้มากกว่า 2 ทศวรรษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ ที่ใส่ใจกับผลกระทบทางลบจากการท่องเที่ยวแบบเดิม และจากการสนับสนุนของหน่วยงานรัฐต่อการศึกษาการประยุกต์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย ทำให้ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกลายเป็นการท่องเที่ยวที่สำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของไทย และจากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว ทำให้การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องมีการจัดการที่ดีส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เพราะแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทยโดยส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่คุ้มครอง เช่น อุทยานแห่งชาติ (Sangpikul, 2010) ปัจจุบันหน่วยงานที่ดูแลพื้นที่อุทยานบางพื้นที่กำลังเผชิญกับปัญหาการลดลงของเงินสนับสนุนจากภาครัฐทำให้ต้องพึ่งพาเงินทุนจากการดำเนินงานภายในของตนเอง ส่งผลให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการจัดการโดยมุ่งให้ความสนใจในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้น แต่หน่วยงานดูแลยังขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการวิจัยทางการตลาด วิธีการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance-performance analysis: IPA) เป็นวิธีการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ เพราะเป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นทั้งสิ่งที่นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าให้ความสำคัญและประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน ช่วยให้ผู้จัดการเข้าใจและประเมินผลการบริการได้ดีขึ้น และเป็นการปรึกษากันของผู้ส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในท้องถิ่น (Wade & Eagles, 2003)

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้ 1) เพื่อทบทวนวรรณกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเรื่องของคำจำกัดความและคุณลักษณะ ซึ่งเป็นแนวทางในการกำหนดคุณลักษณะที่สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่จะใช้ใน IPA และ 2) เพื่อเสนอแนะการใช้ IPA กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทย ซึ่งผู้ศึกษาหวังว่า

จากการศึกษาครั้งนี้จะส่งเสริมให้เกิดการใช้ IPA ในการศึกษาคุณลักษณะที่สำคัญ และผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื้อหาในบทความประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งเสนอแนวคิดในการใช้ IPA กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทย

ความหมายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Definition of Ecotourism)

การศึกษาในครั้งนี้รวบรวมความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่น่าสนใจจากนักวิชาการหลายท่าน เช่น Fennell (2001) กล่าวว่าไว้วางหนึ่งในคำนิยามที่ใช้กันมากที่สุดถูกพัฒนาโดย Ceballos-Lascurain ในปี ค.ศ. 1983 ที่เน้นความสำคัญของพื้นที่ธรรมชาติ การเรียนรู้ เจตคติ และพฤติกรรม โดยกล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่รบกวนหรือไม่ทำลายพื้นที่ธรรมชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อการศึกษา ชื่นชม และเพลิดเพลินกับทัศนียภาพของพืชและสัตว์ป่ารวมทั้งวัฒนธรรมในพื้นที่ ซึ่งเป็นคำจำกัดความอย่างเป็นทางการครั้งแรก และมีความสอดคล้องกับ Sharpley (2006) ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่าเป็นการท่องเที่ยวบนพื้นฐานทางธรรมชาติและแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ โดยมีจุดประสงค์เพื่อการสร้างประสบการณ์และความเข้าใจของวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติ และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมส่งผลกระทบในระดับต่ำเพื่อรักษาระบบนิเวศ และสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่สนับสนุนการอนุรักษ์ ซึ่งผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งกระตุ้นให้คนท้องถิ่นปกป้องสัตว์ป่า ป่าไม้ แม่น้ำ และสิ่งอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวสนใจ (Ross & Wall, 1999)

รวมทั้ง Diamantis และ Ladkin (1999) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวทางเลือกที่มีการรวมกันระหว่างการท่องเที่ยวเกี่ยวกับชุมชนและการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิมภายในสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ โดยใช้รูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จึงกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่รับรู้อย่างกว้างขวางเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวทางธรรมชาติของการท่องเที่ยวทางเลือกที่มีคุณลักษณะทางจริยธรรมที่การท่องเที่ยวแบบดั้งเดิมขาดไป มีการสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์ทรัพยากร (Powell & Ham, 2008)

จากการทบทวนวรรณกรรมทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวในพื้นที่ทางธรรมชาติ สร้างประสบการณ์ในวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น เป็นการท่องเที่ยวที่กระตุ้นในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทั้งต่อนักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่น และเป็นการท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว และเป็นประโยชน์ทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจต่อคนในชุมชน

ลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (The Character of Ecotourism)

หลักการสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่วางไว้ใน Quebec Declaration on Ecotourism ของการประชุมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโลกในปี 2002 คือ 1) เป็นผลงานเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ 2) เป็นการรวมกันของท้องถิ่นและชาวพื้นเมืองของชุมชนในการวางแผนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและกระจายความเป็นอยู่ที่ดี 3) ผู้เยี่ยมชมจะคุ้นเคยกับมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติของสถานที่ที่เยี่ยมชม 4) กลุ่มนักเดินทางอิสระและกลุ่มนักท่องเที่ยวขนาดเล็กดูแลติดตามได้ง่ายกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ (Chaminuka, Groeneveld, Selomane, & Van Ierland, 2012) รวมทั้ง Weaver (2002) ได้สรุปหลักเกณฑ์สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ Blamey ของปี 1997 และ 2001 ได้ 3 หลักเกณฑ์ ดังนี้ หลักเกณฑ์แรก คือ ธรรมชาติ (nature-based) หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวหลักของการท่องเที่ยวเชิง

นิเวศเป็นธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับระบบนิเวศ และจะต้องไม่ถูกรบกวนในความสมบูรณ์หรือบรรดาความมีเสน่ห์ของสัตว์ เช่น แพนด้ายักษ์ ลิ้งอุรังอุตัง หรือหมีขั้วโลก หลักเกณฑ์ที่สอง คือ เน้นการเรียนรู้ (learning-focused) หมายถึง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเรียนรู้สามารถจัดทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ หลักเกณฑ์สุดท้าย คือ ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมและสังคม (environmentally and socio-culturally sustainable) ซึ่งเป็นมุมมองที่สำคัญของการแข่งขันการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่คาดหวัง ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมและสังคมวัฒนธรรม

นอกจากนั้น Björk (2000) นำเสนอเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ 4 เกณฑ์สำคัญ เพื่อระบุลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ ประการแรก คือ ลักษณะของพื้นที่ (characteristics of the area) ต้องเป็นพื้นที่ทางธรรมชาติและโบราณคดี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ยังไม่พัฒนาและยังไม่ถูกทำลาย ประการที่สอง คือ กิจกรรมของนักท่องเที่ยว มีความชื่นชม มีการศึกษา การทำความเข้าใจ มีความเพลิดเพลิน การมีส่วนร่วมช่วยเหลือในการอนุรักษ์ ประการที่สาม คือ ทรัพยากรที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในการท่องเที่ยว ทั้งธรรมชาติ เช่น สัตว์ป่า พืชป่า ประวัติศาสตร์ของพื้นที่ รวมทั้งวัฒนธรรม และให้ความสนใจในประชาชนของท้องถิ่น ประการสุดท้าย คือ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว มีการบริโภคอย่างพอเพียง ไม่ทำลายหรือทำให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมสภาพ อนุรักษ์ระบบนิเวศและสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืนเคารพชุมชนท้องถิ่น รวมทั้ง Weaver และ Lawton (2007) ได้กล่าวว่าจากคำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสามารถแบ่งแยกคุณลักษณะที่สำคัญได้ 3 เกณฑ์หลัก ได้แก่ 1) สถานที่ท่องเที่ยว (attractions) ควรจะเป็นพื้นที่ตามธรรมชาติ 2) กิจกรรมของนักท่องเที่ยว ควรจะมุ่งเน้นไปที่การเรียนรู้หรือการศึกษาและการสร้างประสบการณ์กับสถานที่ท่องเที่ยว และ 3) การจัดการสถานที่ท่องเที่ยวควรปฏิบัติ

ตามหลักการและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางสังคมวัฒนธรรมและเศรษฐกิจและสอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน และ Chung (2010) ได้ให้ข้อเสนอว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตามหลักการพื้นฐานของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนยังไม่เพียงพอต้องมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอีก 7 ประการ ดังนี้ 1) ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ส่วนตัวต่อธรรมชาติที่จะนำไปสู่ความเข้าใจและการเห็นคุณค่าที่มากขึ้น 2) การตีความและการสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม สังคมท้องถิ่นและวัฒนธรรม 3) การมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นและเป็นประโยชน์ต่อการอนุรักษ์พื้นที่ธรรมชาติหรือความหลากหลายทางชีวภาพ 4) ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมเกิดขึ้นเพื่อชุมชนท้องถิ่น 5) การได้รับการสนับสนุนจากชุมชนในการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม 6) ขนาดและการออกแบบที่เหมาะสมของที่พักในท้องถิ่น การท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว และ 7) เกิดผลกระทบน้อยที่สุดและนำเสนอวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมทั้ง Fennell (2001) กล่าวถึงลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วย พื้นที่ทางธรรมชาติ สนับสนุนการอนุรักษ์ สร้างการตระหนักให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด การจัดการอย่างยั่งยืน และการศึกษาทางสิ่งแวดล้อม การสร้างรายได้ การมีส่วนร่วมของท้องถิ่นและเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีการตัดสินใจเอง สร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่ประชาชนท้องถิ่นและสร้างโอกาสให้คนในท้องถิ่นมีความสุขกับพื้นที่ธรรมชาติ และ Donohue และ Needham (2006) ได้ระบุ 6 ลักษณะที่สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วย (1) ธรรมชาติ เป็นพื้นฐาน (nature-based) (2) การดูแลรักษา / อนุรักษ์ (preservation/conservation) (3) การศึกษา (education) (4) ความยั่งยืน (sustainability) (5) การกระจายผลประโยชน์ (distribution of benefits) และ (6) จริยธรรม/ความรับผิดชอบ/การตระหนัก (ethics/responsibility/awareness)

สรุปได้ว่า รูปแบบการท่องเที่ยวที่เรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย 3 หลักเกณฑ์ คือ 1) สถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ควร

จะเป็นไปตามธรรมชาติ 2) ความสัมพันธ์ของผู้เยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวควรมุ่งเน้นการเรียนรู้หรือการศึกษา และ 3) การจัดการประสบการณ์และรูปแบบการท่องเที่ยวควรเป็นไปตามหลักการ และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนระบบนิเวศ วัฒนธรรมทางสังคมและเศรษฐกิจ (Reimer & Walter, 2013) กล่าวได้ว่าถึงแม้ว่าการให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความแตกต่างกัน แต่มีแก่นหลักที่สำคัญเหมือนกัน คือ เป็นพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศเยี่ยมชมอย่างสงบ ให้ความสำคัญกับธรรมชาติและวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวควรชื่นชม ศึกษาเรียนรู้และเพลิดเพลิน ธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวด้วยการกระทำที่ไม่ทำลาย การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนนอกจากจะมีการจัดการทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมแล้วนั้น จะต้องสามารถตอบสนองของความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ด้วย ทำให้การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจึงเป็นข้อมูลสำคัญในการจัดการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่ง IPA เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของคุณลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวและประเมินความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของผู้จัดการแหล่งท่องเที่ยว ข้อดีอีกหลายประการ เช่น IPA เป็นวิธีที่ค่าใช้จ่ายไม่สูงและดำเนินการง่าย ช่วยให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้จัดทำแผนปฏิบัติการและแผนเชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้จริง (Oh, 2001; Zhou, 2007) ดังนั้น บทความนี้นำเสนอวิธีการใช้ IPA ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อข้อมูลที่จำเป็นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance-Performance Analysis)

วิธีการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน (IPA) เป็นวิธีการที่ถูกพัฒนาในบริบททางการตลาด IPA ได้รับการพัฒนาครั้งแรก โดย Martilla และ

James ในปี 1977 และถูกนำมาใช้ในหลายสถานการณ์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการในหลาย ๆ องค์การ เช่น การจัดการสาธารณะ (Lai & To, 2010) มหาวิทยาลัย เอกชน (Kitcharoen, 2004) โรงแรม (Chu & Choi, 2000) ร้านอาหาร (Keyt, Yavas, & Riecken, 1994) แหล่งท่องเที่ยว (Griffin & Edwards, 2012)

การนำ IPA มาใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (Lai & To, 2010) ดังนี้ ขั้นตอนแรก คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลหรือทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุคุณลักษณะสำคัญของสินค้าหรือบริการที่ต้องการศึกษา โดยจะต้องพิจารณาแต่ละปัจจัยอย่างครอบคลุม เพื่อป้องกันข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ อย่างเช่นการนำ IPA ไปใช้กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องศึกษาคำจำกัดความ คุณลักษณะที่สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อระบุคุณลักษณะที่สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น เป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ วัฒนธรรม วิถีชีวิต ส่งเสริมการเรียนรู้ กระจายรายได้แก่ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น ขั้นตอนที่สอง คือ การพัฒนาและการดำเนินการสำรวจเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญและผลการดำเนินงานของแต่ละคุณลักษณะโดยใช้ระดับการวัดของ Likert (Likert's scales) ขั้นตอนที่สาม คือ การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม โดยเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญของคุณลักษณะและผลการดำเนินงาน ขั้นตอนสุดท้าย คือ การนำผลที่ได้ไปกำหนดจุดในตารางเพื่อช่วยในการตัดสินใจในการจัดการ ผลคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการดำเนินงานจะถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน หรือกำหนดเป็นรูปแบบกราฟแกน x และแกน y คุณลักษณะที่สำคัญแสดงในแนวตั้งหรือแกน y และผลการดำเนินงานแสดงในแนวนอนหรือแกน x ที่ซึ่งทุก ๆ คุณลักษณะถูกวางตามการจัดอันดับของคะแนน ทั้งความสำคัญและผลการดำเนินงาน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ตารางวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงาน (IPA grid)

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก Lai และ To (2010)

ตารางระดับความสำคัญและผลการดำเนิน (the importance- performance grid) (ภาพที่ 1) ทั้ง 4 ส่วน (Lai & To, 2010) อธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 (quadrant I) : เพ่งความสนใจ (concentrate here) พื้นที่บนด้านซ้ายของตาราง เป็นพื้นที่ของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญสูงแต่มีคะแนนเฉลี่ยผลการดำเนินงานต่ำ หมายความว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นแต่ผลการดำเนินงานของการจัดการแหล่งท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพต่ำ ผู้จัดการแหล่งท่องเที่ยวต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของคุณลักษณะนั้น ส่วนที่ 2 (quadrant II) : ทำดีแล้วรักษาเอาไว้ (keep up the good work) พื้นที่บนด้านขวาของตาราง เป็นพื้นที่ของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการดำเนินงานสูงทั้งคู่ หมายความว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะนั้นและเห็นว่าผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพดีแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีการจัดการที่ดีแล้วตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ ส่วนที่ 3 (quadrant III) : ลำดับ

ความสำคัญต่ำ (low priority) พื้นที่ล่างซ้ายของตารางเป็นพื้นที่ของคุณลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญและผลการดำเนินงานต่ำทั้งคู่ หมายถึง นักท่องเที่ยวเห็นว่าคุณลักษณะนั้นไม่มีความสำคัญและในขณะเดียวกันผลการดำเนินงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถที่จะให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นได้น้อยลง ส่วนที่ 4 (quadrant IV) : มีโอกาสล้มเลิก (possible overkill) พื้นที่ส่วนล่างขวาของตารางเป็นพื้นที่ของคุณลักษณะที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความสำคัญต่ำแต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการดำเนินงานสูง หมายถึง นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณลักษณะนั้นต่ำ แต่ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าได้ได้รับการบริการที่ดี ซึ่งผู้ให้บริการสามารถจัดสรรหรือเปลี่ยนกำลังการผลิตและทรัพยากรในส่วนนี้ไปใช้ประโยชน์ในส่วนอื่น ๆ ได้ สำหรับจุดตัดของตารางหรือกราฟ IPA Oh (2001) ได้เสนอแนะให้ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) ของระดับความสำคัญและผลการดำเนินงานในการแบ่งตารางออกเป็น 4 ส่วน แต่ในการวิเคราะห์เริ่มแรกของ Martilla และ James (1978) แนะนำให้ใช้ค่ามัธยฐาน (median) แทนค่าเฉลี่ยได้สำหรับแกนความสำคัญ เมื่อมีความแปรปรวนไม่เพียงพอ (insufficient amount of variance) หรือเมื่อระดับความสำคัญแสดงรูปแบบการกระจายไม่ปกติ และมีการใช้ค่าเฉลี่ยจากผลการศึกษา รวมทั้งการใช้ระดับที่กำหนดไว้เป็นเป้าหมาย (target – driven approaches) เช่น สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการกำหนดตำแหน่งตัวเองให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดีที่สุดและมีการบริการดีเยี่ยม (high end and high service quality) สามารถกำหนดจุดตัดของกราฟหรือตารางได้มากกว่าค่าเฉลี่ย อย่างเช่น การศึกษาของ Wade และ Eagles (2003) ได้กำหนดจุดตัดของตารางไว้ ที่ 4.0 เพื่อสะท้อนมาตรฐานการบริการที่ดีของแหล่งท่องเที่ยว (Wade & Eagles, 2003) กล่าวคือ การกำหนดจุดตัดของตารางขึ้นอยู่กับผู้นำไปใช้ โดยจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาว่า ค่าเฉลี่ยหรือค่าที่กำหนดขึ้นค่าไหนสามารถตอบคำถามการวิจัยได้เพราะจะมีผลต่อการนำไปใช้ในการดำเนินการต่อไป

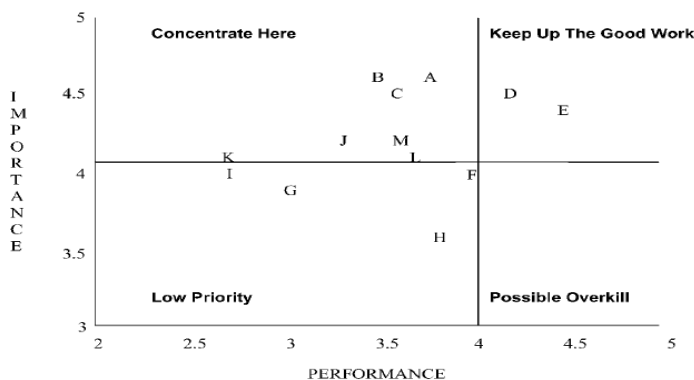
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษาที่ใช้วิธีการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงานในการจัดการการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น

การศึกษาของ Wade และ Eagles (2003) ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงานควบคู่กับวิธีการแบ่งส่วนตลาด (market segmentation) สำหรับการจัดการอุทยานแห่งชาติประเทศแทนซาเนีย (Tanzania's National Parks) ได้แสดงความคิดเห็นว่า วิธีการนี้เป็นเทคนิคพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้จัดการการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่คุ้มครอง เป็นวิธีการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจและความสำคัญที่นักท่องเที่ยวประเมินลักษณะการให้บริการ ซึ่งเป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรให้กับการบริการที่ดีเยี่ยม จากการบริการที่สามารถแบ่งปันทรัพยากรไปให้บริการในส่วนอื่น ๆ การบริการที่ควรเปลี่ยนแปลง และการบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง ซึ่งแสดงในรูปแบบของตารางเมทริกซ์ (matrix) ที่เข้าใจง่าย นอกจากนี้มีความเหมาะสมกับหน่วยงานที่มีข้อจำกัดของความเชี่ยวชาญทางเทคนิคและเงินทุน และวิธีการนี้สามารถใช้เป็นพื้นฐานของการวิจัยเชิงสำรวจ ประเด็นที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งจากการศึกษา คือ การเลือกใช้จุดตัดของเส้นตารางที่จุดค่าเฉลี่ย 4.0 ดังภาพที่ 2 เพื่อสะท้อนความเป็นมาตรฐานของการให้ความสำคัญ และมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพดีเยี่ยม จากการวางตำแหน่งที่ต้องการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวชั้นนำและมีการบริการที่ดีเยี่ยม

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชม อุทยานแห่งชาติคิลิมันจาโร มีความพึงพอใจและให้ความสำคัญกับปัจจัยความเป็นมิตรของผู้นำเที่ยว (D: friendliness of guides) และความสงบหรือความสามัคคีของกลุ่ม (E: group harmony) เนื่องจากค่าเฉลี่ยอยู่ในส่วนพื้นที่การให้บริการดีและควรรักษาไว้ (keep up the good work) แต่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนในเรื่องขยะ (A:

litter) ความแออัดของคน (J: crowding) การลักขโมย (B: security from theft) ความรู้ของผู้นำเที่ยว (C: knowledge of guides) คุณภาพของที่พักรับรอง (M: quality of accommodation) ความสะอาดของห้องน้ำ (K: cleanliness of washrooms) ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ (L: friendliness of park staff) ที่ปรากฏในส่วนของพื้นที่เพ่งความสนใจหรือ concentrate here ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตารางระดับความสำคัญและผลการดำเนินงานจากผู้ใช้บริการอุทยานแห่งชาติคิลิมันจาโร (importance–performance grid for Kilimanjaro users) ที่มา: Wade และ Eagles (2003)

อีกหนึ่งตัวอย่างกรณีศึกษาของ Coghlan (2012) ได้นำวิธีการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการดำเนินงานมาปรับใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวทางทะเลอย่างอุทยานทางทะเลเกรท แบรียเออร์รีฟ (Great Barrier Reef) ที่เป็นแนวปะการังใหญ่ในประเทศออสเตรเลีย สร้างเม็ดเงินจากนักท่องเที่ยวได้ 5 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐในปี ค.ศ. 2007 การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อระบุลักษณะการท่องเที่ยวแนวปะการังที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้เยี่ยมชม การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จากการให้คะแนน

คุณสมบัติต่างๆ สำหรับโปรแกรมการท่องเที่ยวแนวปะการัง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินการรับรู้ต่อคุณภาพของการดำเนินงานต่อสิ่งที่คาดหวัง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะการเดินทางตรงกับที่ คาดหวังหรือกล่าวหาว่ามีความพึงพอใจและจะแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวแนวปะการัง แก่ผู้อื่นต่อไป สำหรับประเทศไทยได้มีการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น ทฤษฎีแรงจูงใจการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอาหาร เพื่อให้เข้าใจความต้องการ และแรงจูงใจในการท่องเที่ยว (ภาณุวัฒน์ ภักดีอักษร, 2555) และมีการนำแนวคิด IPA มาใช้กับหลายหน่วยงาน เช่น หน่วยงานธุรกิจ (ศุภกร ลิ้มคุณธรรมโม, 2555; วิ ระวุฒิ ชูตินันท์วิโรต, 2550) สถานศึกษา (ก่องกาญจน์ เหล่าจันทร์อัน, 2548) การ ท่องเที่ยว (ราณี อธิชัยกุล, 2552) จากตัวอย่างการประยุกต์ใช้วิธี IPA ดังกล่าว ข้างต้นกับการท่องเที่ยวทางธรรมชาติหรือการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่คุ้มครอง รวมทั้ง การนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิดอื่น ๆ เพื่อสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการ จัดการในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม และจากการที่ IPA เป็นวิธีที่ง่าย ผู้ประกอบการท่องเที่ยวสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ด้วยตนเอง ผลการศึกษา สะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมและประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการ จัดการแหล่งท่องเที่ยว ทำให้แหล่งท่องเที่ยวสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง จำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมได้ (Coghlan, 2012)

ข้อเสนอแนะในการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการ ดำเนินงานสำหรับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ IPA ทั้งของต่างประเทศและของไทย ยังมีผลงานวิชาการจำนวนน้อยที่ประยุกต์ใช้ IPA กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้น บทความนี้จึงนำเสนอแนวคิด IPA เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและประยุกต์ใช้ เครื่องมือ IPA ช่วยในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

โดย Oh (2001) เสนอแนะ 3 แนวทางในการประยุกต์ใช้ IPA ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ ดังนี้

1) การนำ IPA มาใช้ต้องกำหนดคำจำกัดความของความสำเร็จและผลการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น การศึกษาของ Coghlan (2012) ใช้ IPA ประเมินการรับรู้ต่อคุณภาพของการดำเนินงานต่อสิ่งที่คาดหวังหรือคุณลักษณะที่ทำให้ความสำเร็จของการจัดการการท่องเที่ยวทางทะเลอย่างอุทยานทางทะเลเกรท แบรี เออร์วีฟ ดังนั้น การปรับใช้ IPA กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงสมควรเป็นการประเมินคุณลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อผลการดำเนินงานด้านการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ดังกล่าว เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการ 2) ควรมีการกำหนดคุณลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ชัดเจน สะท้อนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทยที่มีลักษณะเฉพาะ ตัวอย่างเช่น การศึกษาของ Coghlan (2012) เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการท่องเที่ยวและจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งลักษณะการจัดการการท่องเที่ยวทางทะเลออกเป็น 4 คุณลักษณะ ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะด้านการดำเนินงาน (operational considerations) เช่น การติดต่อกับผู้ร่วมการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เป็นต้น 2) คุณลักษณะด้านการบริการ (customer service) เช่น คุณภาพของอาหาร อุปกรณ์ เรือ ความบันเทิง และความเหมาะสมของที่ระลึก เป็นต้น 3) คุณสมบัติด้านการให้ความหมายทางสิ่งแวดล้อม (environmental interpretation) เช่น ความรู้ของลูกเรือและความพร้อมของข้อมูล 4) คุณสมบัติด้านสิ่งแวดล้อม (environmental factors) เช่น ความสมบูรณ์ของปลา ความหลากหลายของสัตว์ทะเล และความสมบูรณ์ของปะการัง เป็นต้น สำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของไทย โดยประยุกต์ผลการศึกษานักวิชาการหลายท่าน เช่น Björk (2000), Weaver

และ Lawton (2007), และ Reimer และ Walter (2013) ที่กำหนดคุณลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านพื้นที่ เช่น มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่โดดเด่น หลากหลายทางนิเวศและสมบูรณ์ กิจกรรมเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม 2) ด้านการจัดการของแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดพื้นที่คำนึงถึงความสามารถในการรองรับของพื้นที่ธรรมชาติ การจัดโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกตามพื้นที่ธรรมชาติ และการกำหนดกฎระเบียบอย่างเหมาะสม 3) ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ของนักท่องเที่ยว เช่น การจัดสื่อที่เหมาะสม กิจกรรมสร้างประสบการณ์ และกิจกรรมส่งเสริมตระหนักการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม 4) ด้านการมีส่วนร่วม เช่น การสนับสนุนทั้งจากภาครัฐ ผู้นำชุมชน การเปิดโอกาสนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่นแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการสร้างรายได้แก่ประชาชนท้องถิ่น ดังนั้น ตัวแปรของคุณลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงอาจแตกต่างกันไปตามเอกลักษณ์แต่ละพื้นที่ ตัวแปรควรแบ่งแยกระดับความสำคัญและผลการดำเนินงานในการศึกษาได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ง่ายในการกำหนดจุดในตารางและไม่ไปกองอยู่ในส่วนหนึ่งส่วนใดของตารางมากเกินไป ตัวแปรควรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และจะต้องวัดระดับความสำคัญและผลการดำเนินงานได้อย่างแท้จริง และที่สำคัญควรเก็บข้อมูลควรจากนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ตรงจากการท่องเที่ยวเพราะตัวแปรบางตัวจะวัดความสำคัญได้ก็ต่อเมื่อได้ผ่านประสบการณ์จริงมาก่อน

3) ควรกำหนดการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไปได้ เนื่องจาก IPA ถูกพัฒนามาจากแนวคิดทางการตลาดที่มุ่งจะตอบสนองต่อความของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเป็นหลัก เมื่อนำมาปรับใช้กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอาจทำให้คุณลักษณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก เส้นทางเดินทาง ได้คะแนนเฉลี่ยของผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้การกำหนดการอภิปรายผลการศึกษาเป็นสิ่งที่

สำคัญ เช่น จากการศึกษาของ Wade และ Eagles (2003) ในการจัดการอุทยานแห่งชาติประเทศแทนซาเนีย มีความต้องการให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวชั้นนำและมีการบริการที่ดีเยี่ยม การอภิปรายผลการศึกษจากตารางจึงกำหนดจุดตัดของเส้นตารางที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 เพื่อสะท้อนความเป็นมาตรฐานและการมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพดีเยี่ยม ดังนั้น การประยุกต์ใช้ IPA กับแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควรใช้หลักการเดียวกัน คือ การวางตำแหน่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่มีความสมดุลทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ

บทความนี้เป็นจุดเริ่มต้นของประยุกต์ใช้แนวคิด IPA กับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทยซึ่งยังมีข้อมูลเชิงประจักษ์ค่อนข้างจำกัด โดยนำเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว เช่น การจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ธรรมชาติหรือการท่องเที่ยวในพื้นที่คุ้มครองที่มีการรายงานผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติจริงในต่างประเทศ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศให้มีทิศทางดำเนินงานที่อยู่บนพื้นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้จาก IPA แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็งของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด และใช้ข้อมูลกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการจัดการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

คำขอบคุณ

ขอขอบพระคุณสำนักงานการอุดมศึกษา (สกอ.) ผู้สนับสนุนทุนการศึกษา ต่อปริญญาเอกภายใต้โครงการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสำหรับสถาบัน อุดมศึกษาในเขตพัฒนาเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปี 2554

เอกสารอ้างอิง

- ก่องกาญจน์ เหล่าจันทร์อิน. (2548). การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน-ความสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา: การเปรียบเทียบคุณภาพผล การปฏิบัติงานระหว่างสถานศึกษาที่มีคุณภาพต่างกัน (บทคัดย่อ) (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1082548001119> [1 ธันวาคม 2556]
- ภาณุวัฒน์ รักดีอักษร. (2555). ทฤษฎีแรงจูงใจการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิง อาหาร. วารสารวิทยาการจัดการ, 29 (2), 129-148.
- ราณี อธิชัยกุล. (2552). การส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ ประเทศไทย (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://mgmtsci.stou.ac.th/work.html> [1 ธันวาคม 2556],
- วีระวุฒิ ชูตินันท์วโรดม. (2550). กรณีศึกษา ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ปิ่นเกล้า (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9500000048961> [1 ธันวาคม 2556]
- ศุภกร ลิ้มคุณธรรมโม. (2555). การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและผลการ ปฏิบัติงาน ของธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการนานาชาติของ กรุงเทพมหานครกับฮ่องกงและสิงคโปร์(ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://antispam.kmutt.ac.th/index.php/CBSReview/article/view/3872> [1 ธันวาคม 2556]

- Björk, P. (2000) Ecotourism from conceptual perspective, an extended definition of a unique tourism form. **International Journal of Tourism Research**, 2, 189–202.
- Chaminuka, P., Groeneveld, R.A., Selomane, A.O., & van Ierland, E.C. (2012). Tourist preferences for ecotourism in rural communities adjacent to Kruger National Park: A choice experiment approach. **Tourism Management**, 33(1), 168-176.
- Chu, R. K. S., & Choi, T. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: a comparison of business and leisure travellers. **Tourism Management**, 21(4), 363–377.
- Chung, C.K. (2010). Issues of using international certification for ecotourism management at the local level: A case study of Hong Kong. **Asian Geographer**, 27 (1-2), 59-73.
- Coghlan, A. (2012). Facilitating reef tourism management through an innovative importance-performance analysis method. **Tourism Management**, 33(4), 767-775.
- Diamantis, D., & Ladkin, A. (1999) The links between sustainable tourism and ecotourism: A definitional and operational perspective. **Journal of Tourism Studies**, 10 (2), 35–46.
- Donohoe, H.M., & Needham, R.D. (2006). Ecotourism: The evolving contemporary definition. **Journal of Ecotourism**, 5(3), 192-210.
- Fennell, D.A. (2001) A content analysis of ecotourism definitions. **Current Issues in Tourism**, 4 (5), 403–421.
- Fennell, D.A. (2003). **Ecotourism** (2nd ed). London: Routledge.

- Griffin, T., & Edwards, D. (2012). Importance–performance analysis as a diagnostic tool for urban destination managers. **Anatolia: An International Journal of Tourism & Hospitality Research**, 23(1), 32–48.
- Keyt, J. C., Yavas, U., & Riecken, G. (1994). Importance-Performance Analysis:: A Case Study in Restaurant Positioning. **International Journal of Retail & Distribution Management**, 22(5), 35–40.
- Kitcharoen, K. (2004). The importance-performance analysis of service quality in administrative departments of private universities in Thailand. **ABAC Journal**, 24(3), 20–46.
- Lai, L. S. L., & To, W. M. (2010). Importance-performance analysis for public management decision making: An empirical study of China's Macao special administrative region. **Management Decision**, 48(2), 277–295.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. **Journal of Marketing**, 41(1), 77–79.
- Oh, H. (2001). Revisiting importance–performance analysis. **Tourism Management**, 22(6), 617–627.
- Powell, R. B., & Ham, S. H. (2008). Can ecotourism interpretation really lead to pro-conservation knowledge, attitudes and behaviour? Evidence from the Galapagos Islands. **Journal of Sustainable Tourism**, 16(4), 467–489.
- Reimer, J. K. (Kila), & Walter, P. (2013). How do you know it when you see it? Community-based ecotourism in the Cardamom Mountains of southwestern Cambodia. **Tourism Management**, 34, 122–132.

- Ross, S., & Wall, G. (1999). Ecotourism: Towards congruence between theory and practice. *Tourism Management*, 20(1), 123–132.
- Sangpikul, A. (2010). Marketing Ecotourism Through the Internet: A Case of Ecotourism Business in Thailand. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 11(2), 107-137.
- Sharpley, R. (2006). Ecotourism: A consumption perspective. *Journal of Ecotourism*, 5 (1-2), 7–22.
- Tonge, J., & Moore, S.A. (2007). Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A Western Australian case study. *Tourism Management*, 28(3), 768–776.
- Wade, D.J., & Eagles, P.F. (2003). The use of importance–performance analysis and market segmentation for tourism management in parks and protected areas: an application to Tanzania's National Parks. *Journal of Ecotourism*, 2(3), 196-212.
- Weaver, D. (2002). Asian ecotourism: Patterns and themes. *Tourism Geographies*, 4(2), 153–172.
- Weaver, D.B. (2005). Comprehensive and minimalist dimensions of ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 32(2), 439-455.
- Weaver, D.B., & Lawton, L. (2007). Progress in tourism management twenty years on: The state of contemporary ecotourism research. *Tourism Management*, 28, 1168–1179.
- Zhou, X. (2007). *The use of importance performance analysis for evaluating Shanghai, China as an international meeting destination (M.S.)*. Clemson University, South Carolina, United States.