

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา การจัดการขยะชุมชนและสิ่งแวดล้อม ศึกษากรณีเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการรอบในการศึกษาตามประเด็นวัตถุประสงค์หลักในการศึกษา 3 ประเด็นคือ 1).เพื่อศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยว 2).เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ศึกษากรณี ชุมชนถนนข้าวสาร ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร และ3).เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1.แนวทางในการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยว พบว่าแนวทางและมาตรการในการกำจัดมูลฝอยของประชาชนในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ส่วนราชการสังกัดกรุงเทพมหานครได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนของตนเอง โดยใช้หลักการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน (Community Based Solid Waste Management :CBM) ด้วยการส่งเสริมให้คนในชุมชนคัดแยกขยะรีไซเคิลขาย เศษอาหารทำปุ๋ยไว้ใช้เองหรือแจกจ่ายเพื่อนบ้าน บริหารจัดการถังขยะในบ้าน โดยทิ้งตามวันเวลาดำหนด โดยนัดวันเวลาเก็บขยะกับสำนักงานเขต ลดขยะที่ต้องนำไปกำจัด ผลของมาตรการในการจัดการมูลฝอยของประชาชน โดยนำกระบวนการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชนมาใช้ แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะ อันก่อให้เกิดโครงการ “โครงการจัดการขยะและน้ำเสียโดยชุมชน โครงการรักษาสีสิ่งแวดล้อมเพื่อชุมชนยิ้มสดใส” เป็นต้น

การจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน (Community Based Solid Waste Management: CBM) นับเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถสนองตอบแนวคิดชุมชนน่าอยู่ได้ เพราะใช้แนวทางการจัดการขยะโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากคนส่วนใหญ่ในชุมชน ทำให้ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่ดี รายได้เพิ่มขึ้น รายจ่ายลดลง สุขภาพอนามัยดี ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การร่วมคิด และจัดการขยะร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน ทำให้สามารถใช้พลังของชุมชนในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างง่ายดาย ทำให้ชุมชนเป็นชุมชนสะอาด เป็นชุมชนไร้ขยะ มีความสวยงาม ปลอดภัยและเป็นชุมชนที่น่าอยู่อย่างยั่งยืนได้ และเมื่อชุมชนหลายชุมชนน่าอยู่ จะส่งผลให้เมืองที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ศึกษากรณี ชุมชนถนนข้าวสาร ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร พบว่า

1.กระบวนการการตัดสินใจ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าอาจเป็นเพราะประชาชนในชุมชนเข้าร่วมประชุม เพื่อเสนอปัญหาและ ความ

ต้องการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนร่วมกับกันร่วมวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ ของประชาชน ในชุมชนเพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมการจัดการขยะมูลฝอยและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ชุมชนของตนเอง แก่เจ้าหน้าที่เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของชุมชน ร่วมในการ วางแผนงาน/โครงการเพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในชุมชน แต่การมีส่วนร่วมในการจัดทำ ร่างข้อบัญญัติ เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดในชุมชนอยู่ในระดับน้อย ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าประชาชน ยังได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์น้อยในการจัดทำร่างข้อบัญญัติเกี่ยวกับการรักษาความ สะอาดในชุมชน จึงทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การดำเนินงานน้อยตามไปด้วย

2.การดำเนินโครงการ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากในความคิดเห็นของ ผู้วิจัย เห็นว่าอาจเป็นเพราะประชาชนมีส่วนร่วมปฏิบัติกิจกรรมในชุมชนเกี่ยวกับการรณรงค์และร่วม เก็บขยะมูลฝอยในชุมชน และหน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนงบประมาณแก่ชุมชนในการรักษา ความสะอาดภายในบริเวณชุมชนเป็นประจำทุกปี และ ขอความร่วมมือให้ประชาชนในชุมชนคัดแยก ประเภทขยะเช่น เศษกระดาษ พลาสติกขวดแก้ว หรือขยะมีพิษ ก่อนนำไปทิ้งลงถังขยะ ในการซื้อ สินค้าและผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนให้ ลดการใช้ถุงพลาสติกและกล่องโฟม ใช้ถุงผ้า ปิ่นโต หรือตะกร้า มาซื้อสินค้า ให้ประชาชนมีความ ตระหนักถึงภาวะโลกร้อน และรณรงค์ให้นำขยะมูลฝอยในครัวเรือน มาทำเป็นปุ๋ยหมัก หรือน้ำหมัก จุลินทรีย์ชีวภาพ การมีส่วนร่วมในการเสียค่าธรรมเนียมให้แก่สำนัก เขต ในการบริการจัดเก็บขยะ มูลฝอยอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า ประชาชนมีจิตสำนึกว่าจะต้องเสีย ค่าธรรมเนียมเนื่องจากการจัดเก็บขยะจากบริเวณบ้านของ ประชาชน ที่ประชาชนทิ้งขยะเหล่านั้นเป็นประจำทุกวัน ซึ่งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม เพื่อนำเงิน รายได้นี้มาพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

3.การรับผลประโยชน์ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากในความคิดเห็นของ ผู้วิจัย เห็นว่าอาจเป็นเพราะในปัจจุบัน มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รณรงค์ให้มีการลด ภาวะโลกร้อนประชาชนในชุมชนจึง ตระหนักถึงการทำให้เกิดขยะน้อยที่สุด ได้แก่ ลดขยะมูลฝอย นำ ขวดพลาสติกขวดแก้วหรือ ถุงพลาสติกที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดเติมแบบ ถุงพลาสติกมาใช้ แทนการซื้อ ผลิตภัณฑ์แบบขวด ทำให้ลดรายจ่าย เช่น น้ำยาปรับผ้านุ่ม มีการคัด แยกขยะมูลฝอยในครัวเรือน แล้วนำไปขายเพื่อเพิ่มรายได้การมีส่วนร่วมในการนำขยะมูลฝอยจาก ครัวเรือนมาทิ้งลงถังขยะ และการมีส่วนร่วมในการไม่ทิ้งขยะลงลำคลองหรือใต้ถุนบ้าน ทำให้ลำคลอง สะอาดอยู่ใน ระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าประชาชนได้รับความสะดวกจากการที่ มีเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตในการรักษาความสะอาดคอยจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นประจำทุกวัน มี การวางถังขยะให้ตามเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและรณรงค์ขอความร่วมมือไม่ให้ ประชาชนทิ้งขยะลงลำคลองหรือใต้ถุนบ้าน เนื่องจากขยะมูลฝอยทำให้สภาพภูมิทัศน์ไม่สวยงาม แล้ว ยังเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคต่าง ๆ นำสู่การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก ซึ่งทุกปี มีการแพร่ระบาดของโรค ประชาชนจึงต้องร่วมกันรักษาความสะอาดภายในบริเวณชุมชน

4.การประเมินผลโครงการ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย ในความ คิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าอาจเป็นเพราะประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหาร จัดการขยะมูลฝอยใน ชุมชน เป็นภารกิจงานประจำของสำนักเขตจะต้องดำเนินการให้บริเวณชุมชน มีความสะอาด ประชาชนจึงไม่ได้ให้ความสนใจในการประเมินผล การเก็บ ขนส่ง ลำเลียงและการกำจัดขยะมูลฝอย

ของรถเก็บขยะของสำนักงานเขตรวมถึงประชาชนไม่เห็นความสำคัญของการติดตาม และประเมินผล การตรวจสอบรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยของสำนักงานเขต

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะและ สิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พบว่า ชุมชนมีปัญหาการมีส่วนร่วมในการคิดวิธี กำจัดขยะในชุมชนของชุมชนเอง ซึ่งชุมชนยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญหรือปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ประเด็นนั้นพบว่ามีปัญหาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. กระบวนการการตัดสินใจ ปัญหาที่พบคือในกระบวนการตัดสินใจนั้นไม่ได้เกิดจากข้อเสนอ ที่เกิดขึ้นจากชุมชนเอง แต่เกิดจากการขึ้นข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ ขาดการนำเสนอมุมมองจาก ภาคชุมชน

2. การดำเนินโครงการ ปัญหาที่พบคือ การจัดสรรงบประมาณในการส่งเสริมให้เกิดการมี ส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม ที่ยังน้อยเกินไป พร้อมทั้งในการดำเนินโครงการนั้นยังขาดการ ประชาสัมพันธ์ และความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการ ซึ่งทำให้ไม่สามารถเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม ได้

3. การรับผลประโยชน์ ปัญหาที่พบคือ เมื่อเกิดการรณรงค์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหาร จัดการแล้ว แต่สิ่งที่ยังขาดคือ การรวมกลุ่มเป็นสมาชิก หรือจัดตั้งชมรมที่แน่ชัด ไม่ว่าจะเป็นกลุ่ม ธนาคารขยะ กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ แต่สิ่งที่พบคือเกิดการมีส่วนร่วมเฉพาะกิจที่เกิดจากการจัด กิจกรรมเท่านั้น

4. การประเมินผลโครงการ ปัญหาที่พบคือ ชุมชนยังไม่เข้าใจขั้นตอนการติดตามและ ประเมินผลที่แท้จริง จึงทำให้ชุมชนไม่สนใจเข้าร่วมการประเมินผลกิจกรรมที่จัดขึ้นเพียงแต่เข้าร่วม เมื่อเสร็จกิจกรรมหมดหน้าที่ก็พากันแยกย้ายกลับ โดยไม่ได้รับฟัง ข้อดีข้อเสีย สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นใน การจัดการในครั้งนี้

## อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. แนวทางในการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการ ท่องเที่ยว

แนวทางและมาตรการในการจัดการขยะชุมชนในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ อภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้ แนวทางและมาตรการในการจัดการขยะชุมชนใน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร พอสรุปได้ว่า การจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน (Community Based Solid Waste Management: CBM) นับเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถสนองตอบแนวคิดชุมชนนำ อยู่ได้ เพราะใช้แนวทางการจัดการขยะโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากคนส่วนใหญ่ในชุมชน ซึ่งสอดคล้อง กับ นัยนา เดชะ (2557, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูล ฝอยของชุมชน ตำบลเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาสถานการณ์การ กำจัดมูลฝอยของประชาชน การมีส่วนร่วมในการกำจัดมูลฝอยของประชาชน และหาแนวทางและ มาตรการในการกำจัดมูลฝอยของประชาชนในชุมชนเลม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผล การศึกษา พบว่า ประชาชนมีพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยที่ไม่เหมาะสมมีการทิ้งขยะในพื้นที่ สาธารณะและนำไปทิ้งบริเวณพื้นที่ว่างรอบบ้าน ประชาชนไม่มีการคัดแยกมูลฝอยก่อนทิ้ง และไม่มี

แผนแม่บท และยังไม่มีการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแต่อย่างใด ด้านการจัดการขยะในชุมชน ได้ลดปริมาณขยะในครัวเรือน โดยการไม่สร้างขยะให้เพิ่มขึ้นคิดเป็น การทิ้งขยะทิ้งรวมในถุงเดียวกัน วิธีการจัดการขยะในครัวเรือนโดยวิธี เผา ประเภทของขยะเป็นขยะประเภทผัก ผลไม้ และเศษอาหาร ในการจัดการมูลฝอยของประชาชน โดยนำกระบวนการ A-I-C มาประยุกต์ใช้แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา ร่วมวางแผนในการแก้ไขปัญหา ดำเนินการแก้ไขปัญหาอันก่อให้เกิดโครงการ “เสมีตน่าอยู่ไร้มูลฝอย” โดยมีรูปธรรมของการดำเนินโครงการ คือ กองทุนมูลฝอยเป็นการสร้างได้และมีการนำมูลฝอยมาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การจัดการมูลฝอยอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่อย่างยั่งยืน (กาญจนา พันธุ์เอี่ยม และคณะ, 2556, หน้า 41-42)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อ การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ศึกษากรณี ชุมชนถนนข้าวสาร ในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร พบว่า

1. กระบวนการการตัดสินใจ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากในความ คิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าอาจเป็นเพราะประชาชนในชุมชนเข้าร่วมประชุม เพื่อเสนอปัญหาและ ความ ต้องการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนร่วมกันร่วมวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ ของประชาชน ในชุมชนเพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรมการจัดการขยะมูลฝอยและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ชุมชนของตนเอง แก่เจ้าหน้าที่เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของชุมชน ร่วมในการ วางแผนงาน/ โครงการเพื่อแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในชุมชน แต่การมีส่วนร่วมในการจัดทำ ร่างข้อบัญญัติ เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดในชุมชนอยู่ในระดับน้อย ในความ คิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าประชาชน ยังได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์น้อยในการจัดทำร่างข้อบัญญัติเกี่ยวกับการรักษาความ สะอาดในชุมชน จึงทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การดำเนินงานน้อยตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดการบริหารจัดการของวิโรจน์ สารรัตน์ (2545, หน้า 3 -5) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็น กระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหารอย่าง น้อย 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมี ผู้บริหารเป็น ผู้รับผิดชอบที่จะให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การ วางแผน (Planning) เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งนักวิชาการ ทั้งหลายกำหนด ขึ้น จะเริ่มต้นด้วยหน้าที่ทางการวางแผนเป็นอันดับแรกจึงแสดงให้เห็นถึง ความสำคัญของการ วางแผนเป็นอย่างดี โดยที่องค์ประกอบของกระบวนการวางแผนองค์การหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย ภารกิจ จุดหมายและแผน โดยภารกิจเป็นข้อประกาศอย่างกว้าง ๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย หรือเหตุผลพื้นฐาน ในการดำรงอยู่ขององค์การและขอบข่ายงานเฉพาะขององค์การหรือที่ทำให้ องค์การแตกต่างจาก องค์การอื่น สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายแห่งอนาคต หรือผลลัพธ์สุดท้ายที่ องค์การต้องการให้ บรรลุผล ขณะเดียวกันแผนงานหมายถึงวิถีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้ บรรลุผลลัพธ์สุดท้าย ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 5 -6) กล่าวว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการ หรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติ ว่ารัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) และคำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้กับ การบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตาม นโยบายที่กำหนดไว้สมพงษ์ เกษมสิน ยังให้ ความหมายการบริหารไว้ว่า การบริหารมีลักษณะเด่น เป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้ 1. การบริหาร ย่อมมีวัตถุประสงค์ 2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ 3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากร

การบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน 4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ 5. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล 6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (Collective Mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ 7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล 8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ 9. การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

2.การดำเนินโครงการ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าอาจเป็นเพราะประชาชนมีส่วนร่วมปฏิบัติกิจกรรมในชุมชนเกี่ยวกับการรณรงค์และร่วมเก็บขยะมูลฝอยในชุมชน และหน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนงบประมาณแก่ชุมชนในการรักษาความสะอาดภายในบริเวณชุมชนเป็นประจำทุกปี และ ขอความร่วมมือให้ประชาชนในชุมชนคัดแยกประเภทขยะเช่น เศษกระดาษ พลาสติกขวดแก้ว หรือขยะมีพิษ ก่อนนำไปทิ้งลงถังขยะ ในการซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนให้ ลดการใช้ถุงพลาสติกและกล่องโฟม ใช้ถุงผ้า ปิ่นโต หรือตะกร้ามาซื้อสินค้า ให้ประชาชนมีความ ตระหนักถึงภาวะโลกร้อน และรณรงค์ให้นำขยะมูลฝอยในครัวเรือนมาทำเป็นปุ๋ยหมัก หรือน้ำหมัก จุลินทรีย์ชีวภาพ การมีส่วนร่วมในการเสียค่าธรรมเนียมให้แก่สำนักเขต ในการบริการจัดเก็บขยะ มูลฝอยอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าประชาชนมีจิตสำนึกว่าจะต้องเสีย ค่าธรรมเนียมเนื่องจากการจัดเก็บขยะจากบริเวณบ้านของประชาชน ที่ประชาชนทิ้งขยะเหล่านั้นเป็นประจำทุกวัน ซึ่งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม เพื่อนำเงินรายได้นี้มาพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการเป็นกระบวนการ (Management Process School or Modern Operation - Theory)

แนวความคิดนี้มองจากการจัดการเป็นกระบวนการทำงานโดยอาศัยบุคคลอื่น มีการดำเนินการเป็นขั้นตอนต่างๆที่กำหนดไว้ในองค์การ บุคคลสำคัญที่จะกล่าวในกลุ่มนี้คือ Henri Fayol, Oliver Sheldon และ James David Moony

Fayol เกิดในปี ค.ศ. 1841 เป็นวิศวกรชาวฝรั่งเศส ได้ทำงานกับบริษัทเหมืองแร่ในปี ค.ศ. 1860 ในปี ค.ศ. 1888 ได้ทำหน้าที่ผู้จัดการบริษัทนี้ ในขณะที่เขาได้รับตำแหน่งนั้นบริษัทอยู่ในสภาพใกล้ล้มละลาย Fayol ได้กล่าวถึงผลของความสำเร็จในระบบของการจัดการของเขาว่า เขาเน้นการสอนและการเรียนรู้ (Taught and learnt) เขาไม่เหมือน Taylor เพราะการจัดการของเขา Taylor สนใจการวิเคราะห์ลักษณะเฉพาะของงาน การเคลื่อนไหวของคนงาน และมาตรฐานเรื่องเวลาที่คนงานใช้ แต่ Fayol ได้ศึกษาการจัดการจากคณะผู้บริหารระดับล่าง Fayol ไททรงสนะว่าการจัดการเป็นทฤษฎีที่สามารถสอนและเรียนรู้ได้ ซึ่งเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ คือ การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม (Controlling)

งานของ Fayol ได้พิมพ์เป็นภาษาฝรั่งเศส ในปี ค.ศ. 1916 ภายใต้ชื่อว่า Administration industrielle at generate ต่อมาได้มีการแปลเป็นภาษาอังกฤษในปี ค.ศ. 1926 Fayol ได้แบ่งงานด้านอุตสาหกรรมออกเป็น 6 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. Technical (Production)
2. Commercial (Buying, Selling and Exchange)

3. Financial (Search for and Optimum use of Person)
4. Security (Protection of Property and Persons)
5. Accounting (including Statistics)
6. Managerial ( Planning Organising Commanding Coordinating and Controlling)

Fayol ได้ให้ความสนใจกลุ่มที่ 6 เกี่ยวกับเรื่องการจัดการ ทั้งนี้เนื่องจากได้มีผู้กล่าวถึง 5 กลุ่มแรกกันมากแล้ว และเขาก็ได้เน้นถึงคุณภาพของผู้จัดการที่ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ร่างกายที่แข็งแรง (มีสุขภาพอนามัยดี)
2. มีสติปัญญา (มีความสามารถ เข้าใจ เรียนรู้ ริเริ่ม ตัดสินใจ และปรับตัว)
3. มีจริยธรรม (มีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ รู้จักกาลเทศะ จงรักภักดี)
4. มีการศึกษา (มีความรู้)
5. มีความสามารถและเทคนิควิธีการในการจัดการ
6. มีประสบการณ์

Fayol ได้กำหนดหลักการจัดการ 14 หัวข้อ ดังนี้

1. การแบ่งงานทำ (Division of work) เขาเน้นให้มีการแบ่งงานทำกันตามความถนัดและความสามารถของสมาชิกในองค์การ เป็นการนำเอาแนวความคิดของนักเศรษฐศาสตร์มาใช้ ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน หลักการนี้ขึ้นอยู่กับจัดการซึ่งเป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่ง

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) อำนาจหน้าที่เป็นสิทธิหรืออำนาจในการสั่งการอื่นๆ ส่วนความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นตามตำแหน่งต่างๆ ที่มีหน้าที่อยู่ การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบกับสมาชิกในองค์การควรมีลักษณะควบคู่กัน ควรคำนึงถึงความพอเหมาะที่จทำให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ

3. ระเบียบวินัย (Disciplin) หมายถึงการเคารพในข้อตกลง การเชื่อฟังและปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนขององค์การจะต้องมีข้อตกลงที่ชัดเจนและยุติธรรม มีการลงโทษอย่างยุติธรรมเสมอ

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) หลักการนี้เน้นอย่างเดียวคือ ผู้ใต้บังคับบัญชาคนหนึ่งควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงผู้เดียว ถ้ามีผู้บังคับบัญชามากกว่าหนึ่งคงจะหนักใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะปฏิบัติตัวอย่างไรจึงจะเหมาะสม

5. เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of Direction) เป็นการจัดงานที่มีจุดมุ่งหมายเหมือนกัน เข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน ให้อยู่ภายใต้การดูแลของผู้บังคับบัญชาคนเดียว (One head one plan)

6. ประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual Interest to General Interest) หลักการนี้มุ่งให้เกิดความปรองดองและประสานประโยชน์ในกรณีที่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับองค์การ องค์การจะได้รับการพิจารณาและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ส่วนบุคคลมีความสำคัญรองลงมา

7. ค่าตอบแทน (Remuneration) ลูกจ้างควรได้รับผลตอบแทนกับการทำงานให้แก่องค์กร การให้ค่าตอบแทนนี้ควรคำนึงถึงหลักความเหมาะสมและยุติธรรมให้เกิดความพอใจสูงสุดทั้งลูกจ้างและนายจ้าง

8. การรวมอำนาจ (Centralization) การรวมอำนาจเป็นสาระที่สำคัญของอำนาจหน้าที่ การรวมอำนาจหมายถึงการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับต้องฟังคำสั่งผู้บริหารเพียงคนเดียว ในการรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจ (การแบ่งอำนาจหน้าที่ไปยังการบริหารระดับต่างๆ) นั้น Fayol ได้เน้นความเหมาะสมกับสถานการณ์ กรณีธุรกิจเล็กๆ ผู้จัดการสั่งตรงมายังลูกน้อง จัดว่าเป็นการรวมอำนาจอย่างสมบูรณ์

9. การจัดสายบังคับบัญชา (Scala Chain) เป็นการจัดสายบังคับบัญชาจากระดับสูงสุดไปสู่ระดับต่ำสุด และในสายของอำนาจหน้าที่ต้องมีการเชื่อมโยงด้านการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

10. คำสั่ง (Order) การจัดการที่ดีควรมีคำสั่งเป็นหลักฐาน เพื่อให้คนงานได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง

11. ความเสมอภาค (Equity) คือการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ความเสมอภาคเป็นการผสมระหว่างความเมตตาและความยุติธรรม จะทำให้ลูกน้องมีความเคารพเชื่อถือในผู้บังคับบัญชา

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure) Fayol ได้เน้นให้เห็นว่า งานที่ลูกน้องต้องใช้เวลาการเรียนรู้ ฉะนั้นไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงานบ่อย เพราะจะทำให้คนงานรู้สึกตนว่าไม่มีความมั่นคงเพราะขาดความสามารถในการทำงานนั้นๆ

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) Fayol ต้องการให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและความริเริ่มต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งลูกจ้างจะเกิดความพอใจเมื่อได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเป็นการสร้างความมั่นคงแก่องค์กรในการสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน

14. ความสามัคคี (Esprit de Corps or Union in Strength) การมีมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ฉะนั้นควรได้สนับสนุนให้บุคคลในองค์กรสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

3. การรับผลประโยชน์ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าอาจเป็นเพราะในปัจจุบัน มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ครอบคลุมถึงประชาชนในชุมชนจึง ตระหนักถึงการทำให้เกิดขยะน้อยที่สุด ได้แก่ ลดขยะมูลฝอย นำขวดพลาสติกขวดแก้วหรือ ถุงพลาสติกที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ซื้อผลิตภัณฑ์ชนิดเติมแบบถุงพลาสติกมาใช้ แทนการซื้อ ผลิตภัณฑ์แบบขวด ทำให้ลดรายจ่าย เช่น น้ำยาปรับผ้านุ่ม มีการคัดแยกขยะมูลฝอยในครัวเรือน แล้วนำไปขายเพื่อเพิ่มรายได้การมีส่วนร่วมในการนำขยะมูลฝอยจากครัวเรือนมาทิ้งลงถังขยะ และการมีส่วนร่วมในการไม่ทิ้งขยะลงลำคลองหรือใต้ถุนบ้าน ทำให้ลำคลองสะอาดอยู่ใน ระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าประชาชนได้รับความสะดวกจากการที่มีเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตในการรักษาความสะอาดคอยจัดเก็บขยะมูลฝอยเป็นประจำทุกวัน มีการวางถังขยะให้ตามเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและรณรงค์ขอความร่วมมือไม่ทิ้งขยะลงลำคลองหรือใต้ถุนบ้าน เนื่องจากขยะมูลฝอยทำให้สภาพภูมิทัศน์ไม่สวยงาม แล้ว

ยังเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรคต่าง ๆ นำสู่การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก ซึ่งทุกปีมีการแพร่ระบาดของโรค ประชาชนจึงต้องร่วมกันรักษาความสะอาดภายในบริเวณชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Putti J.M. (1987) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นพื้นฐานของกิจกรรมทุกกิจกรรม กระบวนการตัดสินใจของกลุ่มจะเกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ซึ่งปัจจัยสำคัญของการมีส่วนร่วมมี 4 ประการ คือ

- 1) เป็นความพยายามที่เกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและความรู้สึก
- 2) เป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ
- 3) เป็นการให้บุคคลรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
- 4) เป็นการพัฒนาการมีส่วนร่วม ซึ่งคำนึงถึงความสมดุล การมีส่วนร่วมที่แท้จริงกับการมีส่วนร่วมมากเกินไป

การที่กลุ่มบุคคลมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้น ทั้งทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ไม่ว่าจะป็นปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคน ร่วมคิด ร่วมมือ ร่วมปฏิบัติ ร่วมแรง ร่วมใจ และร่วมรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลง เป็นเทคนิคอย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารต้องการ เพราะเมื่อบุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมแล้ว จะไม่ค่อยเกิดการต่อต้าน รวมทั้งช่วยลดความขัดแย้งและความเครียดจากการทำงาน ทำให้บุคคลได้ร่วมเข้ามามีส่วนร่วมแล้วจะไม่ค่อยเกิดการต่อต้าน รวมทั้งช่วยลดความขัดแย้งและความเครียดจากการทำงาน ทำให้บุคคลได้ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในผลงานที่เกิดขึ้น และเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดความมุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและผูกพันกับองค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร และสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของอดิสร วงศ์คงเดช (2539) กล่าวว่า ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม ชุมชนได้ประโยชน์ในการมีส่วนร่วมกิจกรรมการพัฒนาสุขภาพดังนี้

- 1) ชุมชนตระหนักในปัญหาของตนเอง และตระหนักที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาของตนเอง
- 2) ชุมชนมีโอกาสใช้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ในรูปของความคิด การตัดสินใจ และการกระทำได้อย่างเต็มที่
- 3) เป็นการระดมทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดชุมชน
- 4) ชุมชนจะมีความรู้สึกในความเป็นเจ้าของ ทำให้การพัฒนาที่มีความมั่นคงถาวรและประหยัด
- 5) เป็นกระบวนการพัฒนาความสามารถ และพลังชุมชนในการพึ่งตนเอง
- 6) เป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย
- 7) ชุมชนรับผิดชอบและมีอำนาจสูงสุดในการพัฒนาชุมชนตนเอง
- 8) เป็นการแสดงออกถึงความเคารพ นับถือ เชื่อใจไว้วางใจ รักและศรัทธาในชุมชนว่ามีความรู้ความสามารถ

ซึ่งการมีส่วนร่วมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพองค์กร การมีส่วนร่วมต้องเกิดจากความเต็มใจ ความสมัครใจ สามารถตัดสินใจได้เอง การมีส่วนร่วมจะช่วยลดความขัดแย้ง เกิดความรู้สึกผูกพัน รู้สึกเป็นเจ้าของมากขึ้น จึงจะทำให้การพัฒนาเกิดความยั่งยืน



4. การประเมินผลโครงการ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับน้อย ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าอาจเป็นเพราะประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหาร จัดการขยะมูลฝอยในชุมชน เป็นภารกิจงานประจำของสำนักเขตจะต้องดำเนินการให้บริเวณชุมชน มีความสะอาด ประชาชนจึงไม่ได้ให้ความสนใจในการประเมินผล การเก็บ ขนส่ง ลำเลียงและการกำจัดขยะมูลฝอยของรถเก็บขยะของสำนักงานเขตรวมถึงประชาชนไม่เห็นความสำคัญของการติดตาม และประเมินผล การตรวจสอบรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยของสำนักงานเขต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ William W.Reeder (1998 อ้างอิงถึงใน สิริวรรณ เดชวิถิ, 2544) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคคลไว้ 11 ประการ ดังนี้

1) การปฏิบัติตนให้สอดคล้องตามความเชื่อพื้นฐาน กล่าวคือ บุคคลและกลุ่มบุคคล ดูเหมือนจะเลือกวิธีปฏิบัติซึ่งสอดคล้องและคล้ายคลึงกับความเชื่อพื้นฐานของตัวเอง

2) มาตรฐานคุณค่าบุคคล และกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณค่าของตัวเอง

3) เป้าหมายบุคคล และกลุ่มบุคคล ดูเหมือนจะส่งเสริม ป้องกันและรักษาเป้าหมายของตัวเอง

4) ประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา พฤติกรรมของบุคคลบางครั้งมาจาก ประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา

5) บุคคลและกลุ่มบุคคลจะประพฤติดตามแบบที่ตนคาดหวังว่าจะต้องประพฤติในสถานการณ์เช่นนั้น ทั้งยังชอบปฏิบัติต่อผู้อื่นในลักษณะที่ตนคาดหวังจากผู้อื่นด้วย

6) การบีบบังคับ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความรู้สึกว่าตนเองต้องกระทำเช่นนั้น

7) การมองแต่ตัวเอง บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำในสิ่งต่างๆ ซึ่งคิดว่าตนเองต้องกระทำเช่นนั้น

8) นิสัยและประเพณี บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำในสิ่งต่างๆ ซึ่งมีนิสัยชอบกระทำ เมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นๆ

9) โอกาส บุคคลและกลุ่มบุคคลจะมีส่วนร่วมในรูปแบบการปฏิบัติงานของสังคม โดยเฉพาะในทางที่เกี่ยวข้องกับจำนวนและชนิดของโอกาส ซึ่งโครงสร้างของสังคมเอื้ออำนวยให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำเช่นนั้น

10) ความสามารถ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้าร่วมในกิจกรรมบางอย่าง ที่คนเห็นว่าสามารถทำในสิ่งที่ต้องการให้เขาทำสถานการณ์เช่นนั้น

11) การสนับสนุน บุคคลและกลุ่มบุคคล มักจะเริ่มปฏิบัติเมื่อเขารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนที่ดี

กระบวนการหรือขั้นตอนการมีส่วนร่วมมีนักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการหรือขั้นตอนการมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประภัสสร เตชะประเสริฐวิทยา (2544) ได้นำแนวคิดของไพร์ตัน เตชะรินทร์ มาสรุปถึงการมีส่วนร่วมว่า บุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครต่างๆ ควรมีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาในเรื่องต่อไปนี้

- 1) ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ตลอดจนความต้องการของชุมชน
- 2) ร่วมคิด และสร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชน หรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน
- 3) ร่วมวางนโยบาย หรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรม เพื่อขจัดปัญหาและแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน
- 4) ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
- 5) ร่วมจัด หรือปรับปรุงระบบบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 6) ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน
- 7) ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
- 8) ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ทั้งเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พบว่า ชุมชนมีปัญหาการมีส่วนร่วมในการคิดวิธีกำจัดขยะในชุมชนของชุมชนเอง ซึ่งชุมชนยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญหรือปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษามีส่วนร่วมทั้ง 4 ประเด็นนั้นพบว่ามีปัญหาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. กระบวนการตัดสินใจ ปัญหาที่พบคือในกระบวนการตัดสินใจนั้นไม่ได้เกิดจากข้อเสนอที่เกิดขึ้นจากชุมชนเอง แต่เกิดจากการขึ้นนำข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ ขาดการนำเสนอมุมมองจากภาคชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุพงษ์ อินฟ้าแสง และพนัส อุณหบัณฑิต (2554) ได้ศึกษาความพร้อมของประชาชนในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนหนองแขม ริมคลองภาษีเจริญ แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพร้อมในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาชุมชนให้ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และเปรียบเทียบความพร้อมในการมีส่วนร่วมแยกตามปัจจัย ส่วนบุคคลของประชาชนในชุมชนหนองแขม ริมคลองภาษีเจริญ แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมของประชาชนในความร่วมมือเพื่อพัฒนาชุมชนหนองแขมให้ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพร้อมในการมีส่วนร่วมของประชาชนเรียงลำดับดังนี้ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการเสียสละ การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและการมีส่วนร่วมได้เสียผลประโยชน์ตามลำดับ ความสำคัญของผู้ที่มีส่วนสนับสนุนชุมชนหนองแขมให้ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ โรงเรียนในชุมชน นักการเมืองท้องถิ่น ข้าราชการในพื้นที่ สมาคมต่างๆและสถานประกอบการในชุมชนตามลำดับ เกี่ยวกับความเข้าใจประเภทของการ

ท่องเที่ยว ความรู้ด้านธุรกิจ และความรู้เกี่ยวกับประวัติชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่าความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของชุมชนอยู่ในระดับน้อย

2.การดำเนินโครงการ ปัญหาที่พบคือ การจัดสรรงบประมาณในการส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม ที่ยังน้อยเกินไป พร้อมทั้งในการดำเนินโครงการนั้นยังขาดการประชาสัมพันธ์ และความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการ ซึ่งทำให้ไม่สามารถเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริต อ่องทุนและพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ศักยภาพการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารริมทางบนถนนเยาวราช” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารริมทางบริเวณถนนเยาวราช ผลการวิจัยพบว่า การท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารบริเวณถนนเยาวราชยังไม่มีความพร้อมและศักยภาพมากเพียงพอ ผู้ให้ข้อมูลหลักยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับอาหารอย่างแท้จริง ยังไม่มีรูปแบบการนำเสนอที่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ และยังคงต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก

3.การรับผลประโยชน์ ปัญหาที่พบคือ เมื่อเกิดการรณรงค์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแล้ว แต่สิ่งที่ยังขาดคือ การรวมกลุ่มเป็นสมาชิก หรือจัดตั้งชมรมที่แน่ชัด ไม่ว่าจะเป็กลุ่มธนาคารขยะ กลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ แต่สิ่งที่พบคือเกิดการมีส่วนร่วมเฉพาะกิจที่เกิดจากการจัดกิจกรรมเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปจรรย์ ทองเสม (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ลอดรั้ว “เยาวราช” พบว่า เยาวราช เปรียบเสมือนกับถนนแห่งชีวิตที่ไม่เคยหลับใหลที่คอยหล่อเลี้ยงชีวิตผู้คนมากกว่าสองร้อยปี ภายในย่านเยาวราช แห่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงเรื่องราวชีวิต ประวัติศาสตร์การก่อสร้างสร้างตัว ความเป็นชุมชนและวัฒนธรรมของชาวจีนโพ้นทะเลได้อย่างโดดเด่น สิ่งพิเศษหลายอย่างเกิดขึ้นมากมายในถนนสายนี้ ที่สำคัญคือการรวมกลุ่มกันอย่างเหนียวแน่นของชาวจีนภายในบริเวณนี้ ทำให้ความเชื่อและขนบธรรมเนียมประเพณี ยังคงถูกถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น แต่ทั้งนี้ ด้วยสภาพสังคมโลกในปัจจุบันที่มีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมสูงรวมถึงปัจจัยในด้านอื่นๆ ทำให้ถนนเยาวราชเปลี่ยนแปลงไป วัฒนธรรมถูกนำมาเป็นสินค้าเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวมากกว่าการเห็นคุณค่าอย่างแท้จริง

4.การประเมินผลโครงการ ปัญหาที่พบคือ ชุมชนยังไม่เข้าใจขั้นตอนการติดตามและประเมินผลที่แท้จริง จึงทำให้ชุมชนไม่สนใจเข้าร่วมการประเมินผลกิจกรรมที่จัดขึ้นเพียงแต่เข้าร่วมเมื่อเสร็จกิจกรรมหมดหน้าที่ก็พากันแยกย้ายกลับ โดยไม่ได้รับฟัง ข้อดีข้อเสียจึงไม่สามารถสะท้อนความเป็นตัวตนของตัวเองได้ พร้อมทั้งเมื่อพัฒนาไปสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว ยังไม่สามารถดึงดูดเด่นของชุมชนขึ้นมาได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิระพล ทองมา วินิตรา ลีละพัฒนา นวนจันทร์ ทองมา (2554) การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน ของชุมชนชาวจีนในพื้นที่ลุ่มน้ำแม่ฮ่อง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ผลการประเมินศักยภาพของชุมชนทำให้ทราบว่าชุมชนชาวจีนญานาน (บ้านยาง) นั้นมีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากในพื้นที่ของชุมชนเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์โรงงานหลวงที่ 1 (ฝาง) ซึ่งถือว่าเป็นพิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิต (Living SITE Museum) โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนและคนภายในชุมชนเป็นศูนย์กลางของการนำเสนอเรื่องราวประวัติความเป็นมา ภูมิปัญญา ความรู้และประสบการณ์ผ่านทางนิทรรศการ วัตถุที่สะสมมาตั้งแต่อดีต หลักฐานทาง

ประวัติศาสตร์ในชุมชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้เชิงอนุรักษ์ควบคู่ไปกับ “โรงงานสีเขียว” ที่สร้างขึ้นตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ที่ปรารถนาให้พิพิธภัณฑ์ในชุมชนบ้านยางเป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่เชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม นั้นเอง

ชุมชนชาวจีนยูนานบ้านยางยังคงรักษาเอกลักษณ์ด้านความเชื่อและค่านิยมตามวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวจีนมาตั้งแต่บรรพบุรุษอย่างแน่นแฟ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่จำเป็นที่จะต้องเดินทางไปไกลถึงประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน แต่สามารถศึกษาจากขนบธรรมเนียมประเพณีและวิถีชีวิตแบบชาวจีนยูนานได้ในชุมชนบ้านยางแห่งนี้ ตั้งแต่สภาพของบ้านเรือน การแต่งกาย การใช้ภาษาพูด การใช้ภาษาเขียน หรือแม้แต่การประกอบอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ของชาวจีนอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ชุมชนบ้านยาง ยังได้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งทางด้านที่พักแบบโฮมสเตย์ ซึ่งนักท่องเที่ยวจะมีโอกาสได้สัมผัสบรรยากาศของพื้นที่ของชาวจีนที่อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ภายใต้ความหลากหลายของศาสนาและความเชื่อ โดยเฉพาะศาลเจ้าเจ้าแม่กวนอิม พุทธศาสนา คริสต์ศาสนา และอิสลาม เป็นต้น การได้ชิมและรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพอันเลิศรสของชาวจีน เช่น สุกี้ยูนาน ขาหมูหมั่นโถและไก่ดาตุ๋นยาจีน เป็นต้น

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชนนั้น ผู้ให้ข้อมูลรายงานว่ามีส่วนร่วมในระดับมากในกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรมทางความคิด (ความเชื่อและค่านิยม) และวัฒนธรรมบรรทัดฐาน (อาชีพและวิถีชีวิตประจำวัน) ส่วนด้านวัฒนธรรมบรรทัดฐาน (อาหารและพืชสมุนไพร) รวมทั้งด้านวัฒนธรรมทางวัตถุ (ศิลปะและหัตถกรรม) นั้นผู้ให้ข้อมูลมีส่วนร่วมในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยเกี่ยวกับการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกับระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนบ้านยางโดยใช้ X<sup>2</sup> - test นั้นพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ระบุว่าชุมชนชาวจีนยูนานในพื้นที่ลุ่มน้ำแม่ฮ่อง อำเภอลำปาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนั้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของประชาชนภายในชุมชน สำหรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นั้นงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีที่สืบทอดกันมา มีการอนุรักษ์วัฒนธรรมที่ดั้งเดิม แสดงให้เห็นถึงการดำรงชีวิต สิ่งที่ขาดหายไปก็คือการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการชุมชน

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากการศึกษา

1. หน่วยงานภาครัฐควรมีนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำร่างข้อบัญญัติเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดในบริเวณ ชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการตรวจสอบรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ มูลฝอยมากยิ่งขึ้น
3. ควรรสนับสนุนให้ภาคประชาชนคัดเลือกตัวแทนเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหาร จัดการขยะมูลฝอย โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารราชการเพื่อ ขอความร่วมมือให้ประชาชน
4. ควรสนับสนุนให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายได้จาก การจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยโดยการจัดประชุมประชาคมเพื่อคัดเลือกตัวแทน ของชุมชนจากประชาชนที่

มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เพื่อให้มี การติดตามประเมินผลและ รายงานผลรายรับจากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอยอย่างมี ประสิทธิภาพ

5. เสริมสร้างความรู้และทักษะในการจัดการขยะมูลฝอยด้านต่างๆ แก่ ประชาชน เช่น ส่งเสริมการคัดแยกและการนำขยะไปแปรรูปและใช้ประโยชน์ให้มากขึ้น เป็นต้น

6. พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ผู้นำชุมชน ควรมีกิจกรรมเพื่อดึงชาวบ้านในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยมากขึ้น

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นนั้นส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ซึ่งผลการศึกษาขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 10 ด้านดังนี้

1. การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดีคือ การพัฒนาการท่องเที่ยวต้องมีวิธีการจัดการใช้ ทรัพยากร ทั้งมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมที่มีอยู่อย่างดั้งเดิมอย่างเพียงพอหรือใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้อย่างประหยัดต้องคำนึงถึงต้นทุนอันเป็นคุณค่าและคุณภาพของธรรมชาติ ต้นทุนทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประกอบด้วย การอนุรักษ์ทรัพยากรการ ท่องเที่ยว หมายถึงการสงวนรักษาคุณภาพของทรัพยากรให้มีคุณค่าต่อชีวิต ความเป็นอยู่ที่ตีความ ผาสุก รู้วิธีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ปรับปรุง บำรุงให้เกิดประโยชน์ได้นาน เพิ่มพูนและ เสริมสร้างไว้ให้มีความเพียงพอต่อการใช้ในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม การปรับปรุงและฟื้นฟู ทรัพยากรนั้น ต้องคงความเป็นเอกลักษณ์อย่างดั้งเดิมไว้ให้มากที่สุด เกิดผลกระทบอันเป็นผลเสีย น้อยที่สุด โดยการใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้านประยุกต์กับเทคโนโลยีแบบใหม่ การใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัด อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยาวนาน

2. การลดการบริโภคที่มากเกินไป และการลดของเสีย คือการพัฒนาการท่องเที่ยวต้อง ร่วมกันวางแผนกับผู้เกี่ยวข้องจัดการการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพหรือจัดหา ทรัพยากรอื่นที่มีคุณสมบัติ มีคุณภาพเหมือนกัน หรือใช้ทดแทนกันได้ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรที่หา ยาก เช่น สิ่งก่อสร้างที่ใช้ไม้จากธรรมชาติ หากคิดให้ลดการใช้ไม้ลงโดยใช้วัสดุที่มีคุณสมบัติคล้ายไม้ สร้างเสริมประกอบ ก็เป็นการลดการใช้ไม้ หรือลดการตัดต้นไม้ลงได้ เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวที่รองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น คือการพัฒนาการท่องเที่ยว จะต้องประสานงานกับองค์กรปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องส่งเสริมกิจกรรมการ ท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยสรรหาความโดดเด่นของทรัพยากรในท้องถิ่น นำไปประชาสัมพันธ์และ ส่งเสริมการขายการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปเที่ยวให้มากขึ้น เป็นการสร้างรายได้ กระจายสู่ประชากรที่ประกอบการในท้องถิ่น เช่น การหาผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมใหม่ๆในแต่ละ ตำบล อันเป็นนโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน ก็เพื่อการขยายฐาน สร้างรายได้เสริมในท้องถิ่น

4. การรักษาและส่งเสริมความหลากหลายของสิ่งแวดล้อม และ วัฒนธรรม คือการ พัฒนาการท่องเที่ยวต้องวางแผนขยายฐานการท่องเที่ยว โดยการรักษาและส่งเสริมให้มีความ หลากหลาย เพิ่มขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรมที่มีอยู่เดิม โดยการเพิ่มคุณค่า และมาตรฐานการบริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้เวลา ท่องเที่ยวในสถานที่นั้นนานขึ้น หรือกลับไปเที่ยวซ้ำอีก เช่นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นน้ำตก อาจเพิ่ม กิจกรรมการดูนก การปีนหน้าผา เป็นต้น หรือหมู่บ้านวัฒนธรรม และแหล่งโบราณคดี อาจจะมี

เพิ่มกิจกรรมการนั่งเกวียนเทียมวัวหรือควาย การทำเส้นทางจักรยานให้นักท่องเที่ยวขี่ชมรอบหมู่บ้าน การเป็นอาสาสมัครโบราณคดีขุดค้น ขุดแต่งแหล่งโบราณคดีโดยมีนักโบราณคดีสอนหลักการเบื้องต้นให้ เป็นต้น

5. การฝึกอบรมบุคลากร คือ การให้ความรู้ การฝึกอบรม การส่งพนักงานดูงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ มีแนวคิด และวิธีปฏิบัติในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นับเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เป็นการช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการการท่องเที่ยว เช่น การฝึกอบรมพนักงานเสิร์ฟในร้านอาหารให้รู้วิธีการเสิร์ฟอาหารที่เป็นมาตรฐานสากล การฝึกแม่บ้านให้การต้อนรับแบบโฮมสเตย์

6. การประสานการพัฒนาการท่องเที่ยวเข้ากับกรอบแผน กลยุทธ์ คือการพัฒนาการท่องเที่ยวไม่เพียงแต่ทำงานตามแผนที่วางไว้ แต่ต้องประสานแผนการพัฒนา กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดแผนพัฒนาของสำนักนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาของกระทรวงทบวง กรมที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาการทำงานในสถานที่ท่องเที่ยวเดียวกันมีศักยภาพเพิ่มขึ้น

7. การปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอ คือการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้นต้องประสานกับพหุภาคี ได้แก่ ชุมชนหรือประชาคมในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษา สถาบันการศาสนา หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบในพื้นที่ เพื่อร่วมประชุมปรึกษาหารือ ทั้งการเพิ่มศักยภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยว การประเมินผลกระทบการท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการตลาด โดยจัดการประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อร่วมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เป็นการลดข้อขัดแย้งในผลประโยชน์ที่ต่างกัน เช่นการกำหนดราคาค่าบริการรถโดยสาร หรือรถรับจ้างในท้องถิ่น ควรเป็นราคามาตรฐานเดียวกัน หรือการใช้ที่สาธารณะประโยชน์ การใช้น้ำดิบเพื่อบริโภคจากแหล่งเดียวกัน การจัดการขยะ การบำบัดน้ำเสีย

8. การตลาดที่จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารอย่างพร้อมมูลคือการพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ข่าวสารบริการการขาย ให้พร้อมมีเพียงพอต่อการเผยแพร่ ซึ่งอาจจัดทำในรูปสื่อทัศนูปกรณ์แบบต่างๆ เช่น คู่มือการท่องเที่ยว คู่มือการตลาด การท่องเที่ยวที่เป็นเอกสารแผ่นพับ หนังสือคู่มือ วีดีโอ แผ่นซีดีรอม เป็นต้น

9. การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของท้องถิ่น ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดก็เป็นสิ่งที่จำเป็นซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ต้องนำมาใช้ร่วมกับแนวคิดหรือกลยุทธ์อื่นๆ ในการสร้างตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำการตลาด 4P (Product, Price, Place, Promotion) ที่ในปัจจุบันนั้นไม่เพียงพอเนื่องจากแนวโน้มของตลาดจะเริ่มจากความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องมองในเรื่องของ 4C (Customer, Cost, Convenience, Communication) โดยการสร้างตราสินค้าท่องเที่ยวที่จะประสบความสำเร็จ สิ่งสำคัญอันดับแรกก็คือความคิดสร้างสรรค์ที่ดีในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริการ เป็นต้น แล้วใช้ช่องทางอื่นๆ มาผสมผสานกัน อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ Social Network (facebook,twitter,hi5,myspace ฯลฯ) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM : Customer Relation Management) การตลาดออนไลน์ e-marketing เป็นต้น

10. การวิจัยและการติดตามตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการช่วยแก้ปัญหาและเพิ่มคุณค่า รวมถึงคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวการลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยว ผู้รับผิดชอบการพัฒนาการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการจะต้องมีการประเมินผล การตรวจสอบผลกระทบ และการศึกษาวิจัยอย่างสม่ำเสมอ โดยการสอบถามผู้ใช้บริการโดยตรง การสอบความเห็นจากใบประเมินผล หรือการวิจัยตลาดการท่องเที่ยว เพื่อทราบผลของการบริการนำมาปรับปรุงและแก้ไขการจัดการ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความประทับใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้