

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาศักยภาพบุคลากรในชุมชนเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในชุมชนเพื่อจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความสนใจเข้าร่วมโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวจำนวน 11 ชุมชนการท่องเที่ยว โดยทำการศึกษาริบทและวิเคราะห์ศักยภาพของบุคลากรในชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวของท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่ จากการวิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าศักยภาพของบุคลากรในชุมชนเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่มีอยู่ 3 ระดับ คือ 1) ศักยภาพของบุคลากรในชุมชนเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระดับเบื้องต้น 2) ศักยภาพของบุคลากรในชุมชนเพื่อบริหารจัดการการท่องเที่ยวในระดับกลาง และ 3) ศักยภาพของบุคลากรในชุมชนเพื่อจัดการการท่องเที่ยวในระดับสูง โดยศักยภาพของบุคลากรในชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวระดับต้นจะเป็นบุคลากรของชุมชนท่องเที่ยวที่เพิ่งเริ่มทำธุรกิจการท่องเที่ยว ยังขาดความรู้และความสามารถในการทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยว สำหรับศักยภาพของบุคลากรในชุมชนเพื่อจัดการการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวระดับปานกลางแต่ยังขาดความรู้และทักษะทางด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ในส่วนของศักยภาพของบุคลากรในชุมชนในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวระดับสูง คือบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน แต่ยังขาดทักษะในการทำธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างเต็มตัว กล่าวคือยังขาดความสามารถในการนำเสนอสินค้าหรือบริการด้านการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง ขาดความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในชุมชนเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีดังต่อไปนี้

6.1.1 การให้ความรู้แก่บุคลากรในชุมชนที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ระดับเบื้องต้นในประเด็นของการบริหารจัดการด้านองค์กร การบริหารจัดการด้านการบริการ การบริหารจัดการด้านการตลาด และการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชีเพิ่มขึ้น เพราะการบริหารจัดการตามประเด็นดังกล่าวข้างต้นถือได้ว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจที่บุคลากรต้องทราบและเรียนรู้ในการจัดการกิจกรรมทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ

6.1.2 การเสริมสร้างการมีภาวะผู้นำให้กับบุคลากรที่ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว เพราะหากบุคลากรที่มีภาวะผู้นำมากเท่าใดก็จะช่วยทำให้การดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้เพราะผู้นำมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านธุรกิจ

6.1.3 ให้ความรู้และชี้แนะวิธีการในการจัดทำแผนธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เพื่อจะช่วยให้บุคลากรในชุมชนสามารถที่จะดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวด้วยตนเองได้ และสามารถลดการพึ่งพาหรือพึ่งพิงความช่วยเหลือจากภาคเอกชน

6.1.4 ปรับปรุงวิธีการในการจัดทำข้อมูลทางการเงินและบัญชีให้ถูกต้อง และง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาการจัดทำข้อมูลทางการเงินและบัญชีที่ไม่ถูกต้องและมีผลกระทบต่อการคิดกำไรและขาดทุนของการดำเนินธุรกิจ

6.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในชุมชนเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืนของท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ ได้บทสรุปเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในชุมชนเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลได้ดังนี้

6.2.1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในชุมชนเพื่อการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย การพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารจัดการองค์กร การบริหารจัดการด้านการบริการ การบริหารจัดการด้านการตลาด การบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี หากบุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพโดยการเสริมความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการดังกล่าวก็จะทำให้การดำเนินงานของชุมชนประสบความสำเร็จสอดคล้องกับอนุชาติ พวงสำลี และอรรถัย อาจอ้า (2539) ศักยภาพของชุมชน คือการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถทางด้านการจัดการของคนในชุมชนให้สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานภายในชุมชนได้ เช่นเดียวกับลีลาภรณ์ นาคทรพร และคณะ (2538) ระบุถึงความเข้มแข็งหรือศักยภาพของชุมชนที่สำคัญคือ การที่คนในชุมชนมีศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการกลุ่ม กล่าวคือมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการกำหนดกฎ กติการ่วมกันภายในกลุ่ม และสอดคล้องกับแนวคิดของ (Kinicki, 2004) ที่ระบุว่า

การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญคือการฝึกฝนทักษะในการบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กร จึงประกอบไปด้วยการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การติดต่อประสานงาน

6.2.2 การพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และมีความสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ ที่สำคัญคือการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี โดยเฉพาะการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนด้านการท่องเที่ยวที่จะช่วยให้ธุรกิจอยู่ได้อย่างยั่งยืน หากบุคลากรสามารถเรียนรู้และเข้าใจถึงการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน ก็จะช่วยให้ธุรกิจสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม และเสียต้นทุนน้อยที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2542) ปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจชุมชนประกอบไปด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการผลิต ได้แก่ คือชุมชนรู้ว่าจะผลิตอะไร ผลิตอย่างไร การตลาดคือ ทราบความต้องการของตลาด รู้ว่าจะนำสินค้าและบริการไปขายที่ไหนอย่างไร การเงินและบัญชีทราบการระดมทุน การได้มาซึ่งแหล่งทุน การใช้เงินทุนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดเช่นเดียวกับ รณชัย ผู้พัฒน์ (2553) ระบุว่า การประกอบธุรกิจในปัจจุบันสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องให้ความสำคัญ คือ ต้นทุน ซึ่งต้นทุนที่เกิดขึ้นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่จะเป็นตัวชี้วัดและช่วยบอกได้ว่าธุรกิจของผู้ประกอบการจะมีโอกาสการอยู่รอดมากขนาดไหนหากต้องเผชิญกับการแข่งขันที่แท้จริงบนตลาดธุรกิจ การทราบต้นทุนที่แท้จริงจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถกำหนดรายละเอียดและออกแบบงานทางธุรกิจให้เหมาะสมเข้ากันได้กับรูปแบบการขายสินค้าและการประกอบกิจการ ดังนั้นต้นทุนทางธุรกิจจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการโดยตรง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงสมควรที่จะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการต้นทุนให้มากเป็นพิเศษในการทำธุรกิจ

6.2.3 การพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้ จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานของธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยการพัฒนาศักยภาพของบุคคลควรพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถ ซึ่งเป็นศักยภาพพื้นฐานที่สำคัญ อันจะเป็นฐานรากที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และก่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชนสอดคล้องกับ อนุชาติ พวงสำลี และอรทัย อาจอ่ำ (2539) ระบุว่า ศักยภาพและการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ทำโดยการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของชุมชนในเรื่องของจิตสำนึก ความรู้ ทักษะ ไปจนถึงการจัดการ เช่นเดียวกับ มงคล ดำธนาจันทร์ (2541) เห็นว่า การที่จะพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนได้นั้นจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ ความสามารถในการวิเคราะห์ความจำเป็นที่ต้องทำการผลิต การแปรรูปการค้า ความสามารถในการระดมทุน

สอดคล้องกับ (Senge, 1990) ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้คงอยู่ท่ามกลางกระแสการแข่งขัน และเป็นปัจจัยนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและก้าวสู่การเป็นองค์กรชั้นนำได้อย่างประสบความสำเร็จ ดังนั้น การกำหนดวิธีการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพสูง มีการสั่งสมความรู้ ทักษะ มีความเชี่ยวชาญ และมีการขยายขอบเขตความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับ สมาน รังสิโยกฤษณ์ (2541) การดำเนินงานขององค์กรอาศัยปัจจัย 4 ประการในการบริหารคือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ ปัจจัย “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารเพราะคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยในการบริหารอื่นๆ ดังนั้นหากองค์กรใดมีคนมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้การบริหารงานในองค์กรเจริญก้าวหน้า ดังนั้นองค์กรต้องสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งรองรับ การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพโดยพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเพิ่มผลผลิต เพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในองค์กร ชีระพงษ์ แก้วหาวัน (2544) ประเด็นที่ว่า “คน” จะก่อให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน เพราะเมื่อคนมีความเจริญทางปัญญา สามารถจะสร้างความเจริญได้เอง นับได้ว่าเป็นความเข้มแข็งของคนและของท้องถิ่น ถ้าไม่พัฒนาคนในท้องถิ่นจะทำให้ท้องถิ่นไม่ยั่งยืน ดังนั้นการพัฒนาคนจึงเป็นกุญแจไขของการพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน

6.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษา การพัฒนาศักยภาพบุคคลในชุมชนเพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่อย่างยั่งยืนมีข้อเสนอแนะของการศึกษาดังต่อไปนี้

6.3.1 ชุมชนการท่องเที่ยวอื่นที่มีความสนใจในการพัฒนาศักยภาพบุคคลด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวสามารถศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการบุคลากรจากชุมชนการท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างของการศึกษาจากงานวิจัยนี้

6.3.2 ผู้บริหารของหน่วยงานรัฐตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำเอาผลของการศึกษาจากงานวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาบุคลากรของชุมชนการท่องเที่ยวให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริงต่อการท่องเที่ยวของชุมชน

6.3.3 การขยายความร่วมมือและช่วยเหลือกันระหว่างบุคลากรของชุมชนการท่องเที่ยวโดยบุคลากรของชุมชนการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการระดับต่ำ สามารถทำการปรึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวจากบุคลากรที่มีศักยภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนในระดับสูง

6.3.4 ชุมชนการท่องเที่ยวจะต้องมีการพัฒนาโดยเริ่มจากตนเองกล่าวคือจะต้องทราบถึงความรู้และความสามารถที่แท้จริงของตนเองในการจัดการท่องเที่ยวเพราะหากทราบว่าตนเองมีศักยภาพระดับใดก็จะทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้ตรงจุดซึ่งจะทำให้การจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกิดประสิทธิภาพ

6.3.5 บุคลากรที่มีหน้าที่จัดการท่องเที่ยวของชุมชนจะต้องมีภาวะของความเป็นผู้นำ กล่าวคือ มีจุดยืนในการดำเนินงานของตนเองไม่เอียงเอนไปตามคำชี้แนะของบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาให้คำแนะนำด้านการจัดการท่องเที่ยวหากคำแนะนำหรือชี้แนะดังกล่าวไม่สอดคล้องกับความสามารถของตน แต่จะต้องเน้นการพึ่งพาตนเองกระทำการใดๆ ตามศักยภาพและความสามารถที่ตนเองมีอยู่

