

การประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทย สำนักงานขอนแก่น
Tourism Networks' Coordination for Tourism Authority
of Thailand : Khonkaen's Office

บุหลัน บุญผัน (Bulan Boonphan)*
ประสิทธิ์ คุณุรัตน์ (Prasit Kunurat)**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานขอนแก่น ประชากรคือ องค์กรเครือข่ายการท่องเที่ยว ในจังหวัดขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ และมหาสารคาม จากหน่วยงานภาครัฐ 60 หน่วยงาน ภาคเอกชน 50 หน่วยงาน และสื่อมวลชนในจังหวัดขอนแก่น 30 หน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) หาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอน บาค (Cronbach's Alpha Coefficient) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แบบสอบถามสำหรับการวิเคราะห์ 103 ชุด ผลการศึกษาพบว่า การประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) ดังนั้น ด้านปัจจัยการประสานงาน บุคลากรในหน่วยงาน มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทัศนคติที่ดี มีการบริหารจัดการให้งานบรรลุได้ ด้านลักษณะการประสานงาน ใช้ความเข้าใจ การตกลงร่วมกัน การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน เป็นสื่อกลางเชื่อมให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านหลักการ

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประสานงาน มีบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ ทั้งรูปแบบการประสานงานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ด้านรูปแบบการประสานงานมีรูปแบบการประสานงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติ ด้านกิจกรรมและเทคนิคการประสานงาน มีการใช้วิธีการประสานงานในรูปแบบต่างๆ การพัฒนาบุคลากร และกิจกรรมการประสานงาน มีการสร้างบรรยากาศความเป็นมิตรในการประสานงาน ร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยเครือข่าย ให้ความช่วยเหลือ และบริการด้วยความกระตือรือร้นและเป็นมิตร ผลการศึกษาได้ข้อเสนอแนะคือ หน่วยงานควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณให้เพียงพอ ให้ความสำคัญร่วมมือกันกับเครือข่ายในการกำหนดเขตระยะเวลาในการประสานงาน มีการสั่งการและมอบหมายงานตามลำดับชั้นและให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเครือข่าย

คำสำคัญ: การประสานงาน เครือข่ายการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานขอนแก่น

ABSTRACT

The objectives of this study were to study situation of coordination, problem and barriers, and guideline for improving a tourism networks' coordination of Tourism Authority of Thailand at Khon Kaen Office. The populations were tourism network agencies in the following provinces; Khon Kaen, Roiet, Kalasin, and Mahasarakham. There were 60 government sectors, 50 private sectors and 30 media sectors in total of 140 agencies. Questionnaires were used as tools and Cronbach's Alpha Coefficient was applied for data analysis. The study result found that an overall network coordination of six perspectives was at moderate level($x = 3.39$) as follows; the factor of coordination, personnel had good relationships and attitude, achieved the defined objectives in management of coordination. As for the nature of coordination, it required understanding, mutual agreement, creating of teamwork atmosphere amongst

all sectors, and performing as a center to connect personnel within or between agencies to be a unity. As for the principle of coordination, agencies had personnel to assist in coordination with generosity which provided both official and unofficial coordination. As for a form of coordination, agencies had both official and unofficial coordination at policy and operational levels. It also needed to assign written and clear authorities and responsibilities. As for technique and activity of coordination, agencies had several coordination patterns. They used different ways of coordination along with a coordinating development of human resources in order to achieve in operational success. As for an activity of coordination, agencies took part in activities organized by the network. They also provided assistance and service to personnel of networks with friendly and enthusiastic manners. Furthermore, they supported and cooperated with agencies appropriately. The study suggested that agencies should allocate sufficient materials and budget, make an agreement with networks to determine a coordinating time, an appropriate timeline, and a non-overlapping coordination, required coordination, direction, and assignment from a top level respectively, organize friendship activities by giving souvenirs to network agencies on a special occasion

Keywords: Coordination, Tourism Networks, Tourism Authority of Thailand; Khonkaen Office

บทนำ

การประสานงาน เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญของการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลสูงสุด การบริหารงานของหน่วยงานจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจะให้ความร่วมมือประสานงานและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือนโยบาย ซึ่งต้องใช้วิธีการประสานงานหลากหลาย และเลือกใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร

เครือข่ายเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง การเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเครือข่ายอาจจะเป็นและไม่เป็นรูปธรรมก็ได้สาระของการเชื่อมโยงระหว่างกันที่จะช่วยให้มองเห็นรูปธรรมของเครือข่ายมี 3 ลักษณะ คือ เครือข่ายการแลกเปลี่ยน เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร และเครือข่ายความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกัน เครือข่ายไม่มีโครงสร้างตายตัวแน่นอน อาจมีการออกแบบโครงสร้างขึ้นมาทำหน้าที่สานความสัมพันธ์ระหว่างคนหรือกลุ่มองค์กร แต่ในเครือข่ายไม่มีใครสามารถบังคับให้ใครทำอะไรได้ ดังนั้น รูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมเครือข่ายจึงมีความซับซ้อนมากกว่ากลุ่มหรือองค์กร (จักร ดิงศภัทย์ และ กฤษฎา ปราโมทย์ธนา 2552)

ทิศทางของการบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่ายในปัจจุบันขยายกว้างขึ้นและมีรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม แต่อย่างไรก็ตาม การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่ายแสดงให้เห็นถึงจุดรวมของแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนมิติใหม่ของหน่วยงาน/องค์การภาครัฐทั่วโลกใน 4 ทิศทาง ได้แก่

- 1) การบริหารงานภาครัฐแบบจ้างเหมาภายนอก
- 2) การบริหารงานภาครัฐแบบผสมผสานความร่วมมือ
- 3) การพัฒนาการแบบก้าวกระโดดของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเชื้อให้องค์กรต่างๆ สามารถประสานความร่วมมือแบบ ณ เวลาจริงตลอดเวลา

- 4) ความต้องการทางเลือกของผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการทางเลือกและความหลากหลายในการบริการของรัฐที่มากขึ้น และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต้องอาศัยหุ้นส่วนในการทำงานด้วยการประสานงาน และความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ อย่างบูรณาการ เนื่องจากนโยบายที่กว้างและหน่วยงานที่ซับซ้อน เป็นแรงกดดันให้องค์กรต้องแสวงหาแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยการร่วมมือจากเครือข่าย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และความคาดหวังต่อการบริการของหน่วยงานรัฐของประชาชนที่มากขึ้นเรื่อยๆ (Stephen Goldsmith and William D.Eggers, 2552)

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่มีธุรกิจบริการเกี่ยวข้อมากมาย เช่น กิจการขนส่ง ธุรกิจที่พักและอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการค้า

ของที่ระลึก เป็นต้น ก่อให้เกิดงานอาชีพใหม่ๆ และการกระจายรายได้ ซึ่งเป็น การเสริมสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย, 2546) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นเครื่องจักรกลในการ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญ เมื่อการท่องเที่ยวมีการเติบโต ส่งผลต่อการเติบโต ทางเศรษฐกิจขึ้นตามมาอย่างเป็นพลวัตต่อเนื่องกัน และรัฐบาลทุกสมัยให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริม การตลาดท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ ททท. สำนักงานขอนแก่น มีพื้นที่รับผิดชอบในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของ 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ และมหาสารคาม ซึ่งในการดำเนินงานส่งเสริมตลาด จำเป็นต้อง ประสานความร่วมมือเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เนื่องจาก ททท. เป็นผู้ดำเนินการส่งเสริม การตลาดด้านการท่องเที่ยว หรือเป็นตัวกลางในการเสนอขายสินค้าด้านการ ท่องเที่ยว และหน่วยงานเครือข่ายต่างๆ ทั้งภาครัฐ/เอกชน เป็นเจ้าของสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น การดำเนินงานของ ททท. สำนักงานขอนแก่น จะประสบความสำเร็จได้ การบริการจัดการการประสานงานเครือข่าย สอดคล้องกัน แต่ในระยะเวลาที่ผ่านมาการทำงานร่วมกับเครือข่ายยังเป็นไป ในลักษณะที่ไม่มั่นคงนัก ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานในการเสนอขายสินค้า ด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องศึกษาการประสานงาน เครือข่ายการท่องเที่ยว ของ ททท. สำนักงานขอนแก่น เพื่อให้ได้แนวทาง ในการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม กับบุคคลที่เป็นตัวแทนองค์การเครือข่ายการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ และมหาสารคาม และใช้วิธีการบรรยาย โดยมีข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่ออภิปรายผลการวิจัย

หน่วยที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นองค์กร คือ หน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยวหลักๆ ที่ ททท. สำนักงานขอนแก่นต้องทำหน้าที่ประสานงาน ติดต่อสื่อสาร และทำงานร่วมกันทั้งหมด ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ/ภาคเอกชน ในจังหวัดขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม 110 หน่วยงาน และ หน่วยงานสื่อมวลชนในจังหวัดขอนแก่น 30 หน่วยงาน หน่วยงานละ 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้สอบถามตัวแทนองค์กรเครือข่ายการท่องเที่ยว โดยกำหนดแบบสอบถามให้สอดคล้องกับตัวแปรแต่ละตัว แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบและเติมคำหรือจำนวน ลงในช่องว่าง

ตอนที่ 2 การประสานงานเครือข่าย ได้แก่ ปัจจัยในการประสานงาน ลักษณะการประสานงาน หลักการประสานงาน รูปแบบการประสานงาน เทคนิค และวิธีการประสานงาน และกิจกรรมในการประสานงาน

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีการวัด 5 ระดับ (Ratio Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้ตอบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ มากที่สุด	ให้	5 คะแนน
ตอบ มาก	ให้	4 คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ตอบ น้อย	ให้	2 คะแนน
ตอบ น้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลผลแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยคะแนนต่ำสุดหารด้วยจำนวนระดับการวัดที่ต้องการ

คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด	5 - 1	= 1.33
จำนวนระดับ	3	
ระดับสูงสุด	= คะแนนเฉลี่ย	3.68-5.00
ระดับปานกลาง	= คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.6
คะแนนต่ำ	= คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตรงตามเนื้อหา ตรงตามโครงสร้าง ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ความเหมาะสมด้านภาษา รวมทั้งเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายของคะแนน จากนั้น นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะแล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง ก่อนนำไปหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามต่อไป

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 แห่ง จากนั้น นำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbrach's alpha coefficient) โดยให้ค่าความเที่ยงไม่น้อยกว่า 0.8 แล้วนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลถึงผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม ลงรหัสตามตัวแปรที่กำหนดและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ใช้อธิบายข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยนำมา
แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significant) เท่ากับ
0.05

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย (จักร ดิงศภัทียและ กฤษฎา ปราโมทย์ธนา,
2552)

1. ปัจจัยในการประสานงาน ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ และวิธีการ
ทำงาน

2. ลักษณะการประสานงาน ประกอบด้วย (กาญจนกัญจน์ ช่อนนท์, 2543)
ความร่วมมือ จังหวะเวลา ความสอดคล้อง ระบบการสื่อสาร และผู้ประสานงาน

3. หลักการประสานงาน ประกอบด้วย (สมาน รังสิโยกฤษฎ์ และ
สุธี สุทธิสมบุญ, 2542) การประสานงานเป็นเรื่องการจัดการสอดคล้องกัน
ที่เกี่ยวกับความร่วมมือ เทคนิคการบริหาร การติดต่อสื่อสาร เป็นงานที่อยู่ใน
ทุกระดับชั้น

4. รูปแบบการประสานงาน ประกอบด้วย (กาญจนกัญจน์ ช่อนนท์, 2543)
การประสานงานจากระดับบนลงล่าง การประสานงานระดับเดียวกัน

5. เทคนิคและวิธีการประสานงาน (กาญจนกัญจน์ ช่อนนท์, 2543) การจัด
ให้มีการบำรุงขวัญกำลังใจ การจัดให้มีระบบติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
การพัฒนาบุคลากร การมอบอำนาจหน้าที่ การจัดทำแผนผังและหน้าที่การงาน
การใช้เทคนิคในการปฏิบัติงาน การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อโดยเฉพาะ การใช้ระบบ
คณะกรรมการ การใช้วิธีการงบประมาณ

6. กิจกรรมการประสานงาน ประกอบด้วย กิจกรรมการประสานงาน
อย่างเป็นทางการ และอย่างไม่เป็นทางการ

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าบุคคลผู้เป็นตัวแทนหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยว
ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 103 คน เป็นหญิงร้อยละ 53.4

เป็นชายร้อยละ 46.6 มีอายุมากที่สุดในช่วงระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 21.4 อยู่ในหน่วยงานภาครัฐมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 32 และหน่วยงานสื่อมวลชน ร้อยละ 10.7 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ในช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 33 รองลงมาคือช่วงระยะเวลา 26-30 ปี ร้อยละ 17.5 และ ช่วงระยะเวลา 16-20 ปี ร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

ผลการวิจัยการประสานงานในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยในการประสานงาน 2) ลักษณะการประสานงาน 3) หลักการประสานงาน 4) รูปแบบการประสานงาน 5) เทคนิคการประสานงานและวิธีการประสานงาน 6) กิจกรรมการประสานงาน จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) พบว่าค่าระดับความคิดเห็นที่สูงที่สุด คือ ด้านรูปแบบการประสานงาน ($\bar{X}=3.52$) รองลงมา คือ ด้านหลักการประสานงาน ($\bar{X}=3.47$) ด้านกิจกรรมการประสานงาน ($\bar{X}=3.45$) ด้านลักษณะการประสานงาน ($\bar{X}=3.35$) ด้านเทคนิคและวิธีการประสานงาน ($\bar{X}=3.31$) และด้านปัจจัยในการประสานงาน ($\bar{X}=3.25$) ตามลำดับ และผลการวิจัยในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านปัจจัยในการประสานงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.25$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บุคลากรในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอื้อต่อการประสานงานเครือข่ายเพื่อการท่องเที่ยวมีค่าคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาจากคนที่มีทัศนคติที่ดีต่อการประสานงานเครือข่ายฯ มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.80$) และการบริหารให้การประสานงานเครือข่ายเพื่อการท่องเที่ยว สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนด ($\bar{X}=3.47$) ตามลำดับ

2. ด้านลักษณะของการประสานงานเครือข่าย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.35$) หน่วยงานอาศัยความเข้าใจ การตกลงร่วมกัน เพื่อให้การประสานงานเครือข่ายประสบผลสำเร็จ มีค่าคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=3.55$) รองลงมา มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย เพื่อให้การประสานงานเครือข่ายประสบผลสำเร็จ มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.50$) และเป็นสื่อกลางที่จะเชื่อมบุคคลต่างๆ ภายในหรือระหว่างหน่วยงานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.45$) ตามลำดับ

3. ด้านหลักการประสานเครือข่าย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.44$) มีบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือและมีน้ำใจในการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวมีค่าคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=3.70$) รองลงมาถ้าหน่วยงานขาดความร่วมมือในขั้นตอนการประสานงานระดับใดระดับหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อกระทบกระเทือนต่อภาพรวมการดำเนินงาน มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.67$) และมีการประสานงานทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อความสำเร็จของการประสานงาน มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

4. ด้านรูปแบบการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.52$) มีการประสานงานในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=3.68$) รองลงมา มีการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวในระดับนโยบาย เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.67$) และมีการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.65$) ตามลำดับ

5. ด้านเทคนิคและวิธีการประสานงาน พบว่ามีค่าคะแนนรวม ($\bar{X}=3.31$) มีการติดต่อประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=3.47$) รองลงมา มีการใช้วิธีการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.45$) และมีการพัฒนาบุคลากรด้านการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.44$) ตามลำดับ

6. ด้านกิจกรรมการประสานงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.45$) มีการสร้างบรรยากาศความเป็นมิตรในการประสานงานกับหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยว มีค่าคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=3.58$) รองลงมา มีการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานเครือข่าย มีค่าคะแนนเท่ากับ มีการให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูล และบริการบุคลากรในหน่วยงานเครือข่ายด้วยความ เป็นมิตรและกระตือรือร้น มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.53$) และมีการสนับสนุน และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายตามสมควร มีค่าคะแนน ($\bar{X}=3.52$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษากิจการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานขอนแก่น สรุปผลการศึกษาสภาพการประสานงานเครือข่าย ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการประสานงาน ได้ดังนี้

สภาพปัจจุบันในการประสานงาน

1. ด้านปัจจัยการประสานงาน พบว่า ปัจจัยเรื่อง คน งบประมาณ วัสดุ และวิธีการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีต่อการประสานงาน แต่ทั้งนี้หน่วยงานควรมีการควบคุมการประสานงานให้เป็นผลสำเร็จ และมีงบประมาณหรือสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่พอเพียงต่อการประสานงานเครือข่าย สอดคล้องกับแนวคิดของ นิตยา เงินประเสริฐ (2544) ชูติมา สมประสงค์ (2547) การประสานงานคือ การที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กร ทำงานร่วมกับคนอื่นและหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น

2. ด้านลักษณะของการประสานงาน พบว่า ลักษณะการประสานงานซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือ จังหวะเวลา ความสอดคล้อง และระบบการสื่อสาร โดยภาพรวมทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานอาศัยความเข้าใจ การตกลงร่วมกัน มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย เพื่อให้การประสานงานประสบผลสำเร็จ หน่วยงานเป็นสื่อกลางที่เชื่อมบุคคลต่างๆ ภายในหรือระหว่างหน่วยงานให้เป็นอันหนึ่งอัน และมีการสื่อสารที่ทำให้เข้าใจตรงกัน รวดเร็ว และราบรื่น โดยสำนักงานจะต้องมีการตกลงกับเครือข่ายการท่องเที่ยวในการกำหนดขอบเขตเวลาการประสานงาน อย่างเหมาะสม และมีการประสานงานเครือข่ายที่ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน สอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจนกัญญา ช่อนภู (2543) ที่กล่าวว่า 1) ความร่วมมือ โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน สนับสนุนร่วมกันและช่วยเหลือกันเพื่อไปสู่เป้าหมาย 2) จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกัน 3) ความสอดคล้อง พิจารณาความพอดี ไม่ทำงาน

ซ้ำซ้อน 4) ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันและรวดเร็ว
5) ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน

3. ด้านหลักการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานมีการจัดระบบความร่วมมือที่ดี มีบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือและมีน้ำใจในการประสานงานเครือข่าย มีการประสานงานเครือข่ายทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมาน รังสิโยกฤษฎ์และสุธี สุทธิสมบุญ (2542) ที่อธิบายว่าลักษณะการประสานคือ เรื่องของการจัดงานให้มีความสอดคล้องกัน กลมกลืนและมีความสมดุลกัน ความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย เป็นเทคนิคการบริหารในรูปแบบต่างๆ การติดต่อสื่อสารที่ดี ต้องมีการติดต่อทั้ง 2 ทาง มีอยู่ทุกระดับชั้น ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (สมิตร สัจฉกร, 2553) การประสานงานที่จะสัมฤทธิ์ผลต้องยึดถือหลักการสำคัญๆ ดังต่อไปนี้ 1) จัดงานให้มีกระบวนการบริหารที่เป็นระบบ 2) จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี 3) จัดให้มีระบบการสื่อสารที่ดี 4) จัดให้มีการประสานวัตถุประสงค์และนโยบาย 5) จัดให้มีระบบความสัมพันธ์ที่ดี 6) จัดให้รู้สิ่งที่ต้องการประสานให้ชัดเจน 7) จัดให้รู้รูปแบบและวิธีการประสานงาน

4. ด้านรูปแบบการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว ของ ททท. สำนักงานขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานมีการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งนี้ สำนักงานควรมีการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวจากระดับบนลงล่าง ตามลำดับชั้น และมีการกำหนดอำนาจหน้าที่การประสานของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานสอดคล้องกับแนวคิดของกาญจนกัญญ์ ช่อนภู (2543) ที่อธิบายว่า รูปแบบการประสานงานประกอบด้วย 1) การประสานงานจากบนลงล่างหรือในแนวตั้ง ได้แก่ การสั่งการหรือมอบหมายนโยบายลงมาตามลำดับ 2) การประสานงานในระดับเดียวกัน หรือในแนวนอนคือหน่วยงานในระดับเท่ากันประสานงานกันเอง นอกจากนี้ ชุตติมา สมประสงค์ (2547) กล่าวว่ารูปแบบการประสานงานคือ 1) การประสานงานทั้งในองค์กรและนอกองค์กร 2) การประสานงานในระดับนโยบายและการประสานงาน

ในระดับปฏิบัติ 3) การประสานงานในรูปแบบพิธีการและไม่เป็นพิธีการ และสมิตร สัชฌุกร (2553) รูปแบบการประสานงานประกอบด้วย 1) การประสานงานในรูปแบบพิธีการ 2) การประสานงานในรูปแบบไม่มีพิธีการ

5. ด้านเทคนิคและวิธีการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวของ ททท.สำนักงานขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานมีการติดต่อประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้วิธีการประสานงานเครือข่ายในรูปแบบต่างๆ และหน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรด้านการประสานงาน เพื่อความสำเร็จของการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจนกัญญา ซ่อนภู (2543) การประสานงานจะประสบผลสำเร็จต้องนำเอาเทคนิคและวิธีการประสานงานหลายๆ อย่างมาผสมผสานกัน เช่น การจัดให้มีการบำรุงรักษาขวัญกำลังใจ การจัดให้มีระบบติดต่อที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากร การมอบหมายหน้าที่ การจัดทำแผนผังและหน้าที่ที่ทำงาน เป็นต้น และสมิตร สัชฌุกร (2553) การประสานงานที่จะสัมฤทธิ์ผลต้องยึดถือหลักการสำคัญ ดังต่อไปนี้ 1) จัดงานให้มีกระบวนการบริหารที่เป็นระบบ 2) จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี 3) จัดให้มีระบบการสื่อสารที่ดี 4) จัดให้มีการประสานวัตถุประสงค์และนโยบาย 5) จัดให้มีระบบความสัมพันธ์ที่ดี 6) จัดให้รู้สิ่งที่ต้องการประสานให้ชัดเจน 7) จัดให้รู้รูปแบบและวิธีการประสานงาน

6. ด้านกิจกรรมการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวของ ททท.สำนักงานขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานมีการสร้างบรรยากาศความเป็นมิตรในการประสานงานกับหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยว มีการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานเครือข่าย และหน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูล และบริการบุคลากรในหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยวด้วยความเป็นมิตรและกระตือรือร้น หน่วยงานมีการสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยวตามสมควร ทั้งนี้ หน่วยงานควรมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ด้วยการมอบของที่ระลึกให้กับหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยวเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ หน่วยงานควรมีการจัดประชุมประจำปีเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์พบปะแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานขอนแก่น

การแจ้งข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวด้านการท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ การเชิญหน่วยงานเครือข่ายเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงาน และหน่วยงาน มีการสนับสนุน และความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายตามสมควร

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานขอนแก่น พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะต่างๆ ดังนี้

1. **ด้านปัจจัยการประสานงาน** บุคลากรในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมีทัศนคติที่ดี เอื้อต่อการประสานงานเครือข่ายเพื่อการท่องเที่ยว มีการบริหารให้การประสานงานเครือข่ายเพื่อการท่องเที่ยว สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนด ทั้งนี้ การประสานงานจะประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น หากหน่วยงานมีงบประมาณ มีวัสดุอุปกรณ์ หรือสิ่งอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว

2. **ด้านลักษณะการประสานงาน** หน่วยงานอาศัยความเข้าใจ การตกลงร่วมกัน การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย เพื่อให้การประสานงานเครือข่ายประสบผลสำเร็จ และหน่วยงานเป็นสื่อกลางที่จะเชื่อมบุคคลต่างๆ ภายในหรือระหว่างหน่วยงานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน นอกจากนี้หน่วยงานควรมีการตกลงกับเครือข่ายในการกำหนดขอบเขตเวลาในการประสานงาน กำหนดจังหวัดระยะเวลาที่เหมาะสม และการประสานงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน

3. **ด้านหลักการประสานงาน** หน่วยงานมีบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือ และมีน้ำใจในการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว เพราะหากขาดความร่วมมือในขั้นตอนการประสานงานระดับใดระดับหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของการดำเนินงาน หน่วยงานมีการประสานงานทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้การประสานงานประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ หน่วยงานควรมีการประสานงานเครือข่ายให้ปราศจากข้อขัดแย้ง เหลื่อมล้ำ หรือซ้ำซ้อนกัน การจัดวางส่วนงานต่างๆ ให้สอดคล้องกัน สมดุลกันกับเวลาที่เหมาะสมในการประสานงาน

4. **ด้านรูปแบบการประสานงาน** หน่วยงานมีการประสานงานในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยว

ในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการ เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งนี้หน่วยงานต้องมีการประสานงานเครือข่ายจากระดับบนลงมา การสั่งการและมอบหมายตามลำดับ และการกำหนดอำนาจหน้าที่การประสานงานให้ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร

5. **ด้านกิจกรรมและเทคนิคการประสานงาน** หน่วยงานมีการติดต่อประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้วิธีการประสานงานเครือข่ายในรูปแบบต่างๆ และหน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรด้านการประสานงาน เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งนี้หน่วยงานควรมอบอำนาจหน้าที่ และจัดสรรงบประมาณ เพื่อการประสานงานเครือข่ายให้ชัดเจน

6. **กิจกรรมการประสานงาน** หน่วยงานมีการสร้างบรรยากาศความเป็นมิตรในการประสานงานกับหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยว มีการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานเครือข่าย หน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูล บริการบุคลากรในหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยวด้วยความ เป็นมิตร กระตือรือร้น หน่วยงานมีการสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยวตามสมควร ทั้งนี้ หน่วยงานควรมีกิจกรรม เชื่อมความสัมพันธ์ เช่น การมอบของที่ระลึกให้กับหน่วยงานเครือข่ายการท่องเที่ยวเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ มีการจัดประชุมประจำปีเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น

เอกสารอ้างอิง

- จักร ดิงศภัทย์ และกฤษฎา ปราโมทย์ธนา. (2552). **การบริหารงานภาครัฐแบบเครือข่าย : มิติใหม่ของภาครัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548) **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry)**. พิมพ์ครั้งที่ 1.

- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2546). **การวางแผนและพัฒนาตลาดท่องเที่ยวการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2546.
- วิรัช สงวนวงศ์งาน. (2546). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **เอกสารประกอบการอบรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับการส่งเสริมตลาด**. 2546.
- สมิตร สัจฉกร. (2553). **เทคนิคการประสานงาน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธารในเครือ บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- Stephen Goldsmith & Wilkiam D. Eggers. (2004). **Governing by Network**. Washington, D.C: Brooking Institution Press.