



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 1

กลยุทธ์และคู่มือการสร้างเสริมความตระหนักและส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยว

อย่างรับผิดชอบตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

(Strategies and Guides for Raising Awareness and Promoting
Responsible Tourism Behaviors to Tourists for Inducing Sustainable
Tourism Development in Tourism Cluster)

โดย

ดร.ตติยาพร จารุมณีรัตน์ และคณะ

30 กันยายน 2556

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเสริมความตระหนักรู้ต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ก) เป็นมัคคุเทศก์เพศหญิงเนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเมืองมีความปลอดภัยค่อนข้างสูง (ข) มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล (ค) เป็นมัคคุเทศก์ประเภทบัตรเงิน (มัคคุเทศก์ทั่วไปและต่างประเทศ) มากที่สุด สอดคล้องกับโครงสร้างกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติของจังหวัดภูเก็ตที่มีลักษณะเป็นนักท่องเที่ยวทั่วไป (ง) มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประมาณ 11 ปี สรุปได้ว่ามัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานหน้าพื้นที่ในจังหวัดภูเก็ตมีประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์ค่อนข้างสูงจึงมีทักษะในการให้บริการนักท่องเที่ยว (จ) มีอายุในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี สอดคล้องกับนโยบายเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ของประเทศไทยและจังหวัดภูเก็ต ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา (ฉ) มีถิ่นกำเนิดนอกพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีฐานประชากรตามทะเบียนราษฎรจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว จึงต้องพึ่งพาแรงงานรวมถึงมัคคุเทศก์จากจังหวัดอื่นๆ (ช) มีรายได้หลักจากแหล่งที่ไม่ใช่รายได้ประจำ (เงินเดือน) โดยแหล่งรายได้หลักคือ ค่าตอบแทนต่อรอบและค่าคอมมิชชั่น เนื่องจากโครงสร้างการดำเนินงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยบริษัททัวร์มักเลือกใช้บริการมัคคุเทศก์เป็นครั้งคราวตามงานมากกว่าการจ้างประจำ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดการต้นทุนและลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งทางบวกและทางในระดับมากที่สุด โดยในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้นมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบทางลบมากกว่าผลกระทบทางบวก แต่ในด้านเศรษฐกิจนั้นมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบในทางบวกมากกว่าผลกระทบในทางลบ โดยผลกระทบข้อที่มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญมากที่สุดคือผลกระทบด้านเศรษฐกิจในทางบวกคือ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีงานทำมากขึ้น ส่วนผลกระทบข้อที่มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือผลกระทบด้านเศรษฐกิจในทางลบคือ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น

ในส่วนของการความคิดเห็นต่อระดับของผลกระทบในด้านต่างๆจากการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้น โดยเฉลี่ยมัคคุเทศก์ประเมินว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระดับมากที่สุด และก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระดับมาก โดยผลกระทบข้อที่มัคคุเทศก์ประเมินว่ามีผลกระทบในระดับที่รุนแรงมากที่สุดคือ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจในทางลบข้อ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ส่วนข้อที่มีผลกระทบรุนแรงน้อยที่สุด คือ ผลกระทบด้านสังคมในทางบวกข้อ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตรักษาริถีนกานิคมมากขึ้น

มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตมีความตระหนักในระดับสูงมากต่อบทบาทหน้าที่ของตนในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับจังหวัดภูเก็ตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยข้อที่มัคคุเทศก์มีระดับความตระหนักสูงสุดคือ การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์และไม่หลอกลวง การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว การเอาใจใส่เฝ้าระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม และการสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามมัคคุเทศก์มีระดับการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวในปัจจุบัน ในระดับมาก โดยข้อที่มัคคุเทศก์มีระดับการปฏิบัติสูงสุดคือ การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว ส่วนข้อที่มัคคุเทศก์มีระดับการปฏิบัติตามน้อยสุดคือ การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ

ปัจจัยภายในในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือต่อการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ ความตระหนักต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ และส่วนปัจจัยภายในข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติตามหน้าที่ดังกล่าวมากที่สุดคือ การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ในส่วนของปัจจัยภายนอกนั้นมัคคุเทศก์มีความเห็นว่าปัจจัยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์คือ การที่บริษัททัวร์เป็นของชาวต่างชาติ ส่วนปัจจัยภายนอกที่นับเป็นโอกาสมากที่สุดคือความเข้มแข็งและคุณภาพของธุรกิจชุมชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว และปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวคือ การเปลี่ยนโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซีย

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของกลุ่มมัคคุเทศก์ สามารถนำมาสู่สรุปเป็นประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการส่งเสริมให้มัคคุเทศก์ไปกลไกขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์สนับสนุนดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1. การเสริมสร้างความตระหนักต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

- 1.การจัดทำมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งในด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว การเป็นผู้นำเที่ยวที่ส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การส่งเสริมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ของนักท่องเที่ยวและชุมชนเป็นหลัก และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆในฐานะตัวกลาง
2. การส่งเสริมการรวมตัวกันของมัคคุเทศก์เป็นชมรมหรือสมาคมที่เอกราชในการดำเนินการเพื่อเป็นกลไกในการเฝ้าระวังพฤติกรรมผู้นำเที่ยวที่ไม่เหมาะสม และเป็นช่องทางในการให้รางวัลทางสังคมให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ดี และเป็นการลงโทษทางสังคมให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ไม่ดี
3. การปรับหลักสูตรฝึกอบรมผลิตมัคคุเทศก์ให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและผลกระทบจากพฤติกรรมผู้นำเที่ยวที่ไม่เหมาะสมต่อภาคส่วนอื่นๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษกับมัคคุเทศก์ที่ประพฤติตนขัดกับกฎระเบียบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป็นการป้องปรามไม่ให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ก่อให้เกิดผลลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5. การประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นผู้สร้างความดีให้กับการท่องเที่ยวของภูเก็ต เพื่อเป็นส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เห็นความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยมัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลนอกจากจะได้รับรางวัลและเกียรติยศแล้ว ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามบทบาทได้อีกด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์แบบตลอดชีวิต โดยเป็นการจัดการฝึกอบรมตามอัธยาศัยคือความสะดวกของมัคคุเทศก์ โดยมีเนื้อหาที่เน้นไปที่การพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยภาครัฐอาจนำรายได้ที่รับจากภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมารวมสนับสนุนกิจการดังกล่าว
2. การจัดทำสื่อเพื่อการรณรงค์พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบสำหรับนักท่องเที่ยว ที่มัคคุเทศก์สามารถนำไปใช้ได้อธิบายให้กับนักท่องเที่ยวถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ควรทำ และไม่ควรทำ ได้อย่างสะดวกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น สื่อ VCD สำหรับเปิดในรถทัวร์หรือรถตู้ และสื่อในรูปแบบอัลบั้มโปสเตอร์ เป็นต้น
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติตามบทบาท โดยให้สำนักงานทะเบียนมัคคุเทศก์ร่วมกับสมาคมมัคคุเทศก์ในการประเมินสมรรถนะมัคคุเทศก์จากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบริษัททัวร์ ชุมชนที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นต้น
4. จัดทำสื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ชวนติดตาม และสอดคล้องกับวิธีการใช้สื่อของมัคคุเทศก์ เช่น แผนภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือคลิปวิดีโอที่สามารถเข้าใจและแบ่งปันให้เพื่อนมัคคุเทศก์ได้ง่าย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3. การเสริมสร้างสร้างสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจอย่างผิดกฎหมาย เช่น บริษัททัวร์ของชาวต่างชาติที่เปิดดำเนินการอย่างผิดกฎหมาย และมักหลีกเลี่ยงการใช้มัคคุเทศก์มืออาชีพฝีมือดีหรือธุรกิจร้านจำหน่ายของที่ระลึกที่ตั้งราคาสินค้าหลอกลวงนักท่องเที่ยวและเสนอรางวัลให้กับมัคคุเทศก์มากผิดปกติ เป็นต้น
2. ส่งเสริมการรวมตัวเป็นคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆที่มีมัคคุเทศก์อาชีพร่วมเป็นสมาคมเครือข่าย เพื่อสนับสนุนให้มัคคุเทศก์ได้มีช่องทางติดต่อและทำงานร่วมกับวิสาหกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยว
3. การปรับปรุงวิธีการออกใบอนุญาตมัคคุเทศก์โดยมีการทดสอบของส่วนกลางเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการเข้าร่วมฝึกอบรมกับสถาบันการศึกษาเท่านั้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรที่เข้าสู่สายอาชีพมัคคุเทศก์มีทัศนคติและเจตคติที่สอดคล้องกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเสริมความตระหนักต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่าพบว่ามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งทางบวกและทางในระดั้มากที่สุด ประเมินว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระดั้มากที่สุด และก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระดั้มาก

มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตมีความตระหนักในระดับสูงมากต่อบทบาทหน้าที่ของตนในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับจังหวัดภูเก็ตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มีระดับการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวในปัจจุบันในระดั้มาก

ปัจจัยภายในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือต่อการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ ความตระหนักต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ และส่วนปัจจัยภายในข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติตามหน้าที่ดังกล่าวมากที่สุดคือ การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ในส่วนของปัจจัยภายนอกนั้นมัคคุเทศก์มีความเห็นว่าปัจจัยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์คือ การที่บริษัททัวร์เป็นของชาวต่างชาติ ส่วนปัจจัยภายนอกที่นับเป็นโอกาสมากที่สุดคือความเข้มแข็งและคุณภาพของธุรกิจชุมชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว และปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวคือ การเปลี่ยนโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซีย และประสิทธิผลในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว

คำสำคัญ การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน มัคคุเทศก์ คลัสเตอร์การท่องเที่ยว

Abstract

This research aims to construct the guideline for promoting awareness and enhancing capability of tourists and tour guide in performing roles to mobilize the sustainable tourism development in Phuket province. The research was done with the participatory action-based research approach; all relevant stakeholders are the units of study for this research.

The research findings indicate that tour guide in Phuket mostly aware to the economic, social, and environmental impact at highest level. They perceive the negative impacts of those three aspects at highest level but perceive the positive ones at high level in all aspects.

The tour guide have very high level of awareness in performing their roles to support sustainable tourism development, however, they rate their real performance in those roles at high level. The most important internal factor to their capabilities in performing those roles is their awareness on their roles and the most influential internal factor is the appropriate return according to their performances. Moreover, the most important external factor is the fact that some tour companies are generally owned by foreigners and the most influential external factor are the unity of community enterprise, the transformation of Phuket tourist from high responsible tourist to lower ones, and the legal enforcement.

Keywords: Sustainable Tourism Development, Tour Guide, Tourism Cluster

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

บทคัดย่อ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1-7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	1-7
1.4 กรอบแนวความคิดและกรอบการดำเนินงานของการวิจัย	1-8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-9
1.6 ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย	1-10

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	2-1
2.2 แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	2-10
2.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ	2-16
2.4 การเสริมสร้างความตระหนัก	2-29
2.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถ	2-35
2.6 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม	2-39
2.7 คลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	2-48

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3-1
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	3-2

บทที่ 4 ผลการวิจัย

4.1 โครงสร้างมีคฤเทศก์ของภูเก็ต	4-1
4.2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของภูเก็ต	4-5
4.3 ระดับความตระหนักและการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อน การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	4-11
4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนา การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	4-19

สารบัญ

หน้า

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 กรอบการวิเคราะห์กลยุทธ์	5-1
5.2 สถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต	5-1
5.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของกลุ่มมัคคุเทศก์	5-8
5.4 กลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถ	5-10

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเสริมความตระหนักรู้ต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ (ก) เป็นมัคคุเทศก์เพศหญิงเนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเมืองมีความปลอดภัยค่อนข้างสูง (ข) มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล (ค) เป็นมัคคุเทศก์ประเภทบัตรเงิน (มัคคุเทศก์ทั่วไปและต่างประเทศ) มากที่สุด สอดคล้องกับโครงสร้างกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของจังหวัดภูเก็ตที่มีลักษณะเป็นนักท่องเที่ยวทั่วไป (ง) มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ประมาณ 11 ปี สรุปได้ว่ามัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานหน้าพื้นที่ในจังหวัดภูเก็ตมีประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์ค่อนข้างสูงจึงมีทักษะในการให้บริการนักท่องเที่ยว (จ) มีอายุในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี สอดคล้องกับนโยบายเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ของประเทศไทยและจังหวัดภูเก็ต ในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา (ฉ) มีถิ่นกำเนิดนอกพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีฐานประชากรตามทะเบียนราษฎรจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว จึงต้องพึ่งพาแรงงานรวมถึงมัคคุเทศก์จากจังหวัดอื่นๆ (ช) มีรายได้หลักจากแหล่งที่ไม่ใช่รายได้ประจำ (เงินเดือน) โดยแหล่งรายได้หลักคือ ค่าตอบแทนต่อรอบและค่าคอมมิชชั่น เนื่องจากโครงสร้างการดำเนินงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยบริษัททัวร์มักเลือกใช้บริการมัคคุเทศก์เป็นครั้งคราวตามงานมากกว่าการจ้างประจำ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดการต้นทุนและลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ

มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งทางบวกและทางในระดับมากที่สุด โดยในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมนั้นมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบทางลบมากกว่าผลกระทบทางบวก แต่ในด้านเศรษฐกิจนั้นมัคคุเทศก์ให้ความสำคัญในกับผลกระทบในทางบวกมากกว่าผลกระทบในทางลบ โดยผลกระทบข้อที่มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญมากที่สุดคือผลกระทบด้านเศรษฐกิจในทางบวกคือ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีงานทำมากขึ้น ส่วนผลกระทบข้อที่มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือผลกระทบด้านเศรษฐกิจในทางลบคือ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น

ในส่วนของการความคิดเห็นต่อระดับของผลกระทบในด้านต่างๆจากการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตนั้น โดยเฉลี่ยมัคคุเทศก์ประเมินว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระดับมากที่สุด และก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระดับมาก โดยผลกระทบข้อที่มัคคุเทศก์ประเมินว่ามีผลกระทบในระดับที่รุนแรงมากที่สุดคือ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจในทางลบข้อ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น ส่วนข้อที่มีผลกระทบรุนแรงน้อยที่สุด คือ ผลกระทบด้านสังคมในทางบวกข้อ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตรักษาริถีนกานาเนดมากขึ้น

มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตมีความตระหนักในระดับสูงมากต่อบทบาทหน้าที่ของตนในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับจังหวัดภูเก็ตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยข้อที่มัคคุเทศก์มีระดับความตระหนักสูงสุดคือ การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์และไม่หลอกลวง การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว การเอาใจใส่เฝ้าระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม และการสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามมัคคุเทศก์มีระดับการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวในปัจจุบัน ในระดับมาก โดยข้อที่มัคคุเทศก์มีระดับการปฏิบัติสูงสุดคือ การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว ส่วนข้อที่มัคคุเทศก์มีระดับการปฏิบัติตามน้อยสุดคือ การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ

ปัจจัยภายในในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือต่อการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ ความตระหนักต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ และส่วนปัจจัยภายในข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติตามหน้าที่ดังกล่าวมากที่สุดคือ การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ในส่วนของปัจจัยภายนอกนั้นมัคคุเทศก์มีความเห็นว่าปัจจัยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์คือ การที่บริษัททัวร์เป็นของชาวต่างชาติ ส่วนปัจจัยภายนอกที่นับเป็นโอกาสมากที่สุดคือความเข้มแข็งและคุณภาพของธุรกิจชุมชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว และปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวคือ การเปลี่ยนโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซีย

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของกลุ่มมัคคุเทศก์ สามารถนำมาสู่สรุปเป็นประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการส่งเสริมให้มัคคุเทศก์ไปกลไกขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์สนับสนุนดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1. การเสริมสร้างความตระหนักต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

- 1.การจัดทำมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งในด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว การเป็นผู้นำเที่ยวที่ส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การส่งเสริมการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ของนักท่องเที่ยวและชุมชนเป็นหลัก และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆในฐานะตัวกลาง
2. การส่งเสริมการรวมตัวกันของมัคคุเทศก์เป็นชมรมหรือสมาคมที่เอกราชในการดำเนินการเพื่อเป็นกลไกในการเฝ้าระวังพฤติกรรม การนำเที่ยวที่ไม่เหมาะสม และเป็นช่องทางในการให้รางวัลทางสังคมให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ดี และเป็นการลงโทษทางสังคมให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ไม่ดี
3. การปรับหลักสูตรฝึกอบรมผลิตมัคคุเทศก์ให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและผลกระทบจากพฤติกรรม การนำเที่ยวที่ไม่เหมาะสมต่อภาคส่วนอื่นๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษกับมัคคุเทศก์ที่ประพฤติตนขัดกับกฎระเบียบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป็นการป้องปรามไม่ให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ก่อให้เกิดผลลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5. การประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นผู้สร้างความดีให้กับการท่องเที่ยวของภูเก็ต เพื่อเป็นส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เห็นความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยมัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลนอกจากจะได้รับรางวัลและเกียรติยศแล้ว ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามบทบาทได้อีกด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์แบบตลอดชีวิต โดยเป็นการจัดการฝึกอบรมตามอัธยาศัยคือความสะดวกของมัคคุเทศก์ โดยมีเนื้อหาที่เน้นไปที่การพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยภาครัฐอาจนำรายได้ที่รับจากภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมารวมสนับสนุนกิจการดังกล่าว
2. การจัดทำสื่อเพื่อการรณรงค์พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบสำหรับนักท่องเที่ยว ที่มัคคุเทศก์สามารถนำไปใช้ได้อธิบายให้กับนักท่องเที่ยวถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ควรทำ และไม่ควรทำ ได้อย่างสะดวกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น สื่อ VCD สำหรับเปิดในรถทัวร์หรือรถตู้ และสื่อในรูปแบบอัลบั้มโปสเตอร์ เป็นต้น
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติตามบทบาท โดยให้สำนักงานทะเบียนมัคคุเทศก์ร่วมกับสมาคมมัคคุเทศก์ในการประเมินสมรรถนะมัคคุเทศก์จากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบริษัททัวร์ ชุมชนที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นต้น
4. จัดทำสื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ชวนติดตาม และสอดคล้องกับวิธีการใช้สื่อของมัคคุเทศก์ เช่น แผนภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือคลิปวิดีโอที่สามารถเข้าใจและแบ่งปันให้เพื่อนมัคคุเทศก์ได้ง่าย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3. การเสริมสร้างสร้างสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจอย่างผิดกฎหมาย เช่น บริษัททัวร์ของชาวต่างชาติที่เปิดดำเนินการอย่างผิดกฎหมาย และมักหลีกเลี่ยงการใช้มัคคุเทศก์มืออาชีพฝีมือดีหรือธุรกิจร้านจำหน่ายของที่ระลึกที่ตั้งราคาสินค้าหลอกลวงนักท่องเที่ยวและเสนอรางวัลให้กับมัคคุเทศก์มากผิดปกติ เป็นต้น
2. ส่งเสริมการรวมตัวเป็นคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆที่มีมัคคุเทศก์อาชีพร่วมเป็นสมาคมเครือข่าย เพื่อสนับสนุนให้มัคคุเทศก์ได้มีช่องทางติดต่อและทำงานร่วมกับวิสาหกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยว
3. การปรับปรุงวิธีการออกใบอนุญาตมัคคุเทศก์โดยมีการทดสอบของส่วนกลางเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการเข้าร่วมฝึกอบรมกับสถาบันการศึกษาเท่านั้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรที่เข้าสู่สายอาชีพมัคคุเทศก์มีทัศนคติและเจตคติที่สอดคล้องกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการสร้างเสริมความตระหนักต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว และแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งอยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่าพบว่ามัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมทั้งทางบวกและทางในระดั้มากที่สุด ประเมินว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระดั้มากที่สุด และก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในระดับมาก

มัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตมีความตระหนักในระดับสูงมากต่อบทบาทหน้าที่ของตนในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับจังหวัดภูเก็ตทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มีระดับการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวในปัจจุบันในระดับมาก

ปัจจัยภายในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมัคคุเทศก์ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือต่อการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ ความตระหนักต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ และส่วนปัจจัยภายในข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติตามหน้าที่ดังกล่าวมากที่สุดคือ การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ในส่วนของปัจจัยภายนอกนั้นมัคคุเทศก์มีความเห็นว่าปัจจัยข้อที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์คือ การที่บริษัททัวร์เป็นของชาวต่างชาติ ส่วนปัจจัยภายนอกที่นับเป็นโอกาสมากที่สุดคือความเข้มแข็งและคุณภาพของธุรกิจชุมชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว และปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคมากที่สุดต่อการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าวคือ การเปลี่ยนโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซีย และประสิทธิผลในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว

คำสำคัญ การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน มัคคุเทศก์ คลัสเตอร์การท่องเที่ยว

Abstract

This research aims to construct the guideline for promoting awareness and enhancing capability of tourists and tour guide in performing roles to mobilize the sustainable tourism development in Phuket province. The research was done with the participatory action-based research approach; all relevant stakeholders are the units of study for this research.

The research findings indicate that tour guide in Phuket mostly aware to the economic, social, and environmental impact at highest level. They perceive the negative impacts of those three aspects at highest level but perceive the positive ones at high level in all aspects.

The tour guide have very high level of awareness in performing their roles to support sustainable tourism development, however, they rate their real performance in those roles at high level. The most important internal factor to their capabilities in performing those roles is their awareness on their roles and the most influential internal factor is the appropriate return according to their performances. Moreover, the most important external factor is the fact that some tour companies are generally owned by foreigners and the most influential external factor are the unity of community enterprise, the transformation of Phuket tourist from high responsible tourist to lower ones, and the legal enforcement.

Keywords: Sustainable Tourism Development, Tour Guide, Tourism Cluster

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

บทคัดย่อ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1-7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	1-7
1.4 กรอบแนวความคิดและกรอบการดำเนินงานของการวิจัย	1-8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-9
1.6 ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย	1-10

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	2-1
2.2 แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	2-10
2.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ	2-16
2.4 การเสริมสร้างความตระหนัก	2-29
2.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถ	2-35
2.6 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม	2-39
2.7 คลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	2-48

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3-1
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	3-2

บทที่ 4 ผลการวิจัย

4.1 โครงสร้างมีคฤเทศก์ของภูเก็ต	4-1
4.2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของภูเก็ต	4-5
4.3 ระดับความตระหนักและการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อน การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	4-11
4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนา การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	4-19

สารบัญ

หน้า

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 กรอบการวิเคราะห์กลยุทธ์	5-1
5.2 สถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต	5-1
5.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของกลุ่มมัคคุเทศก์	5-8
5.4 กลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถ	5-10

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยและสิ่งท้าทาย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยสูงมากในหลายมิติ เช่น เป็นภาคเศรษฐกิจที่นำรายได้เข้าประเทศคิดเป็นร้อยละ 10 ของมูลค่าส่งออกรวม เป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญในภาคบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นภาคเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและย่อม เป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญที่สร้างอุปสงค์เชื่อมโยงไปยังอุตสาหกรรมสนับสนุนต่างๆ เป็นกลไกในการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่างๆ เป็นต้น ซึ่งแนวโน้มการขยายตัวของอุปสงค์การท่องเที่ยวโดยรวมและในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ย่อมเป็นผลบวกต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับต่อหัวของประเทศในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกในปี 2009

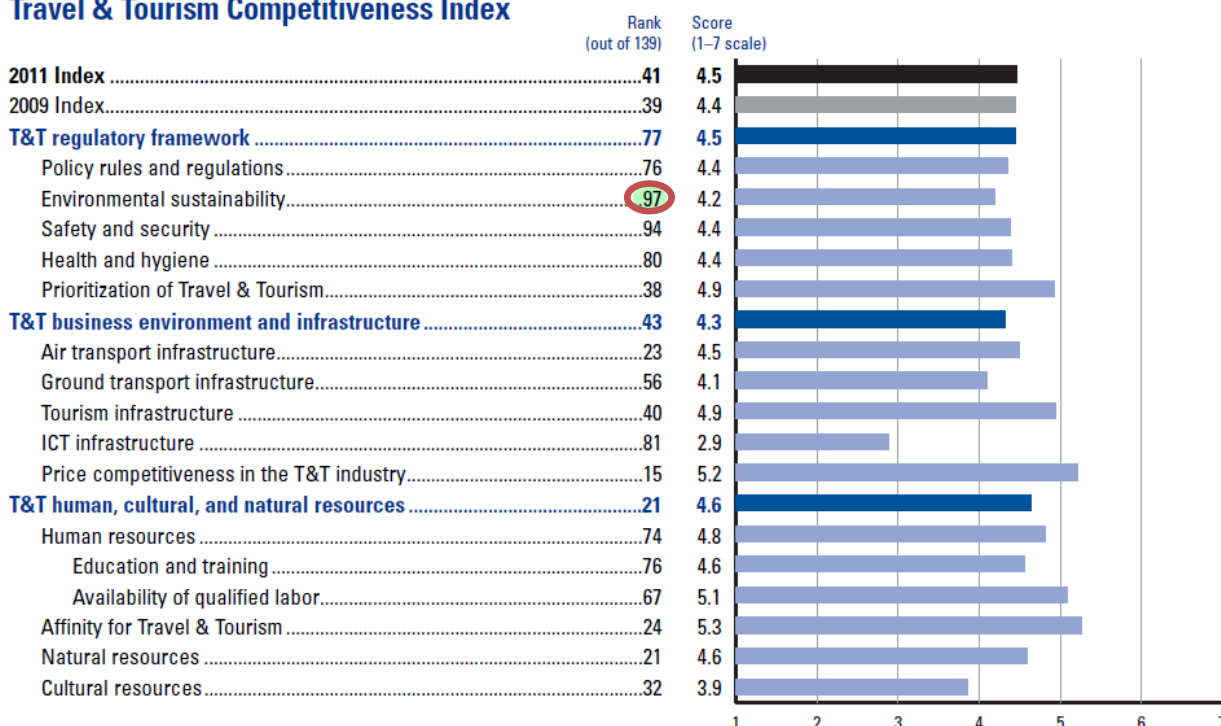
ลำดับ	ประเทศ	นักท่องเที่ยว	ลำดับ	ประเทศ	รายรับต่อหัว
1	China	50,875,000	1	Australia	4,990
2	Malaysia	23,646,000	2	India	2,253
3	Hong Kong SAR, China	16,926,000	3	Japan	1,846
4	<u>Thailand</u>	<u>14,150,000</u>	4	Macao SAR, China	1,719
5	Macao SAR, China	10,402,000	5	Korea, Rep.	1,653
6	Korea, Rep.	7,818,000	6	<u>Thailand</u>	<u>1,373</u>
7	Singapore	7,489,000	7	Hong Kong SAR, China	1,234
8	Japan	6,790,000	8	Singapore	1,228
9	Indonesia	6,324,000	9	Indonesia	1,071
10	Australia	5,584,000	10	Maldives	927

ที่มา: องค์การการท่องเที่ยวโลก อ้างถึงในฐานข้อมูลธนาคารโลก

อย่างไรก็ตามภายใต้สภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในระดับโลก ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะมีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับที่สูงเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มเอเชีย-แปซิฟิก (ไม่รวมสหรัฐอเมริกา) ทั้งในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ และรายรับจากการท่องเที่ยวต่อหัวนักท่องเที่ยว (ดังตารางที่ 1) แต่ประเทศไทยยังมีขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับโลกตามผลการประเมินของ World Economic Forum ในปี 2011 อยู่ในลำดับที่ 41 ลดลงจากเดิมที่อยู่ในลำดับที่ 39 ในปี 2009 โดยองค์ประกอบของขีดความสามารถในการแข่งขันด้านที่ด้อยที่สุดของประเทศไทยคือ ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม (ดูแผนภาพที่ 1)

แผนภาพที่ 1 ขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

Travel & Tourism Competitiveness Index



ที่มา : World Economic Forum (2011)

ขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน

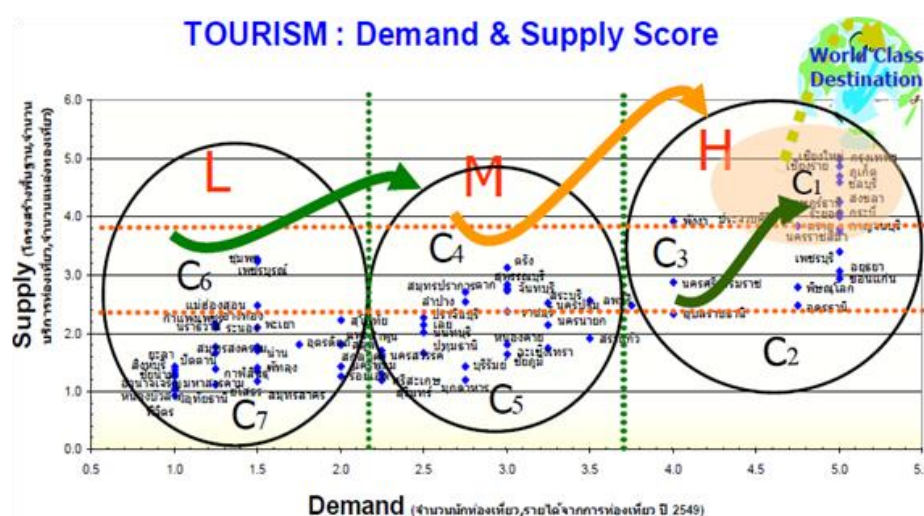
กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจสูงในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวสูงมาก โดยสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 10 – 20 ของรายรับทั้งหมดจากการท่องเที่ยวของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2549) โดยภูเก็ตเป็นจังหวัดที่สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นลำดับที่สองของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร และเป็นจังหวัดที่มีระดับรายจ่ายต่อหัวนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศจึงได้วางตำแหน่งให้กลุ่มจังหวัดดังกล่าวเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก (World Class Destination) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2548) ดังแสดงในแผนภาพที่ 2 และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งสร้างรายได้หลักของจังหวัดในกลุ่มดังกล่าวด้วยเช่นเดียวกัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่เส้นหนึ่งที่หล่อเลี้ยงเศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัดดังกล่าว

ตารางที่ 2 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับต่อหัวของจังหวัดต่างๆในปี 2009

ลำดับที่	จังหวัด	รายรับเฉลี่ย (บาท/หัว)	ลำดับที่	จังหวัด	รายรับรวม (ล้านบาท)
1	ภูเก็ต	27,846	1	กรุงเทพ	331,454
2	สุราษฎร์ธานี	15,282	2	ภูเก็ต	94,007
3	กรุงเทพ	11,035	3	ชลบุรี	47,828
4	กระบี่	9,067	4	สุราษฎร์ธานี	36,516
5	ชลบุรี	8,465	5	เชียงใหม่	32,606
6	เชียงใหม่	7,508	6	กระบี่	20,059
7	เชียงราย	5,597	7	สงขลา	12,703
8	ตราด	5,199	8	ระยอง	10,800
9	แม่ฮ่องสอน	4,948	9	เพชรบุรี	9,493
10	สงขลา	4,869	10	เชียงราย	9,405

ที่มา : รวบรวมจากสถิติของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

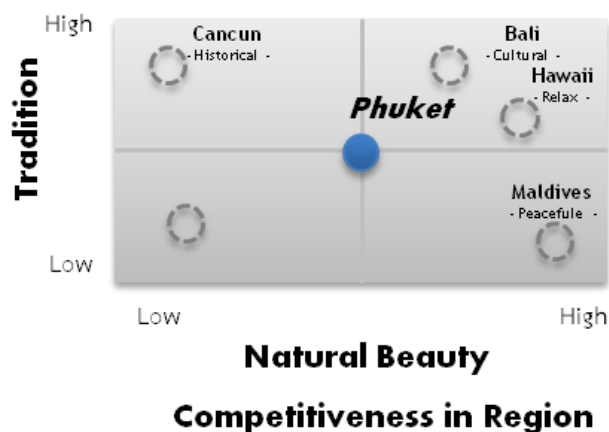
แผนภาพที่ 2 ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2548)

อย่างไรก็ตามในการแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆในระดับสากล ภูเก็ตต้องเผชิญกับแรงกดดันจากแหล่งท่องเที่ยวใหม่อื่นๆ ที่มีความสวยงามทางธรรมชาติที่มากกว่า แหล่งบันเทิงที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ดีกว่า หรือมีราคาต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวในเชิงความงดงามทางธรรมชาติและความน่าสนใจของประเพณีวัฒนธรรมระหว่างภูเก็ตกับแหล่งท่องเที่ยวตากอากาศทางทะเลอื่นๆในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก จะเห็นได้ว่าภูเก็ตมีศักยภาพที่ดีกว่าแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในทั้งสองด้าน (สุวิทย์ เมษินทรีย์ 2553) ดังนั้น ภูเก็ตจึงอยู่ภายใต้สภาวะกดดันทางด้านการแข่งขันที่ต้องปรับตัวให้มีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ในการแข่งขันที่สูงขึ้น

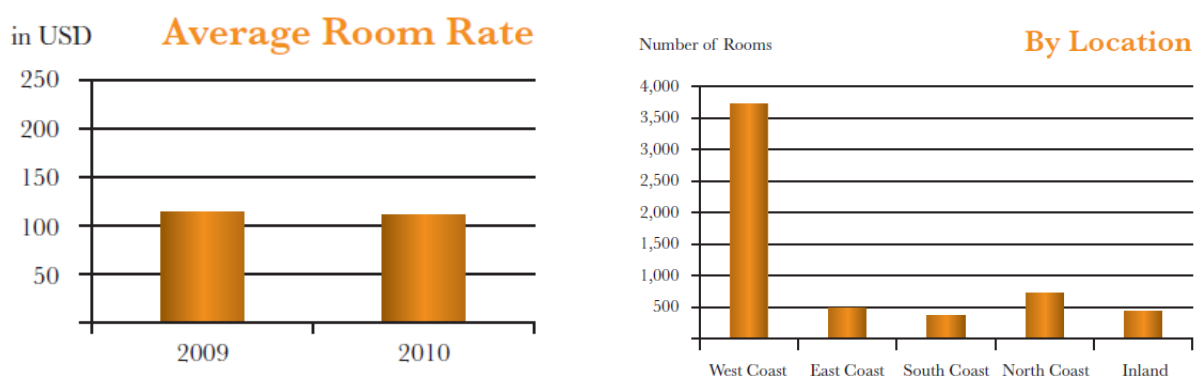
แผนภาพที่ 3 ชีตความสามารถในการแข่งขันของภูเก็ตกับเมืองคู่แข่งในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก



ที่มา : สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2553)

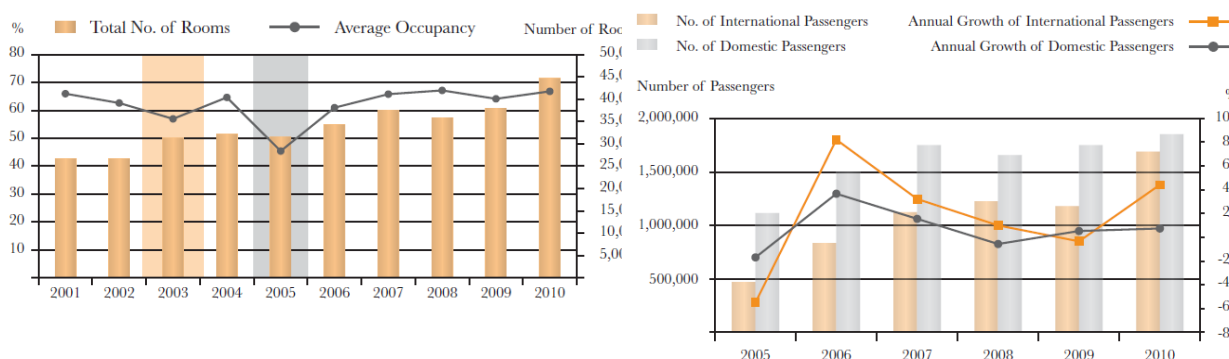
นอกจากนี้จังหวัดภูเก็ตยังมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสัญญาณสะท้อนถึงความไม่ยั่งยืนของขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลายประการ (Institute for Management Education for Thailand Foundation 2002) เช่น ระดับค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง (รายรับที่เพิ่มขึ้นจึงมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นมากกว่ามูลค่าเพิ่มที่ได้รับเพิ่มจากนักท่องเที่ยว) ดังแสดงในแผนภาพที่ 4 (ก) ภาพลักษณ์ที่ลดลงในสายตาของนักท่องเที่ยว (จากระดับบนสู่ระดับกลาง) ความเสื่อมโทรมที่มากขึ้นของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ความไม่เพียงพอของสาธารณูปโภคและคุณภาพทรัพยากรบุคคล และการขาดวิสัยทัศน์ร่วมกันต่อกลยุทธ์การพัฒนาและสร้างคุณค่าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

แผนภาพที่ 4 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต



(ก) ราคาห้องพักเฉลี่ยที่ลดลง

(ข) การกระจุกตัวของห้องพักและรายได้จากการท่องเที่ยว



(ค) จำนวนอุปทานห้องพักที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(ง) จำนวนผู้โดยสารขาเข้าจากต่างประเทศที่เพิ่มขึ้น

ที่มา : C9 Hotelworks Market Research (2011)

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและขีดความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว

จากความท้าทายจากความถดถอยของขีดความสามารถในการแข่งขันและปัญหาที่เกิดจากอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันดังกล่าว แนวทางการพัฒนาที่เป็นทั้งการแก้ไขปัญหา ป้องกันปัญหา สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ดังกล่าวคือ แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable Tourism Development: STD) ซึ่งเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและผู้อยู่อาศัยในพื้นที่นั้นโดยมีการป้องกันผลกระทบและเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้นในอนาคตด้วย ซึ่งแนวทางการพัฒนาข้างต้นจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักท่องเที่ยว หน่วยบริหารแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวต่างๆ หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น และธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยว

ช่องว่างในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและความสำคัญของโครงการวิจัย

ผลการศึกษาโครงการวิจัย “กลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยวเพื่อเสริมหนุนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศ: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต” ในปี 2553 พบว่า ในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่ดังกล่าว ภาคส่วนที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการพัฒนาดังกล่าวคือนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นจุดหลักที่สำคัญจุดหนึ่งในการก่อให้เกิดมลพิษ และนักท่องเที่ยวเป็นเงื่อนไขสำคัญที่สุดในการกระตุ้นให้ภาคส่วนอื่นๆในคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตระหนักและดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักและพฤติกรรม การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำคู่มือการสร้างเสริมความตระหนักและส่งเสริมพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเพื่อสร้างเสริมความตระหนักและขีดความสามารถในการจัดการการนำเที่ยวตามแนวทางที่

สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับตัวหนาเที่ยวซึ่งเป็นอีกภาคส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลสูงต่อทั้งระดับความตระหนักและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้ปัจจัยทางด้านอุปสงค์ของคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน งานวิจัยนี้เลือกทำการศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ประกอบด้วย ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง) เนื่องจากเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีระดับศักยภาพในด้านอุปสงค์และอุปทานการท่องเที่ยวในระดับสูง และต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนสูงเช่นกัน และด้วยงบประมาณการวิจัยที่จำกัด งานวิจัยนี้จึงเลือกพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันเนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้ (1) เป็นจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับจากนักท่องเที่ยวสูงที่สุด (2) เป็นจังหวัดที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (3) เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการเดินทางมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว (4) เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการเดินทางมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดดังกล่าว (5) เป็นจังหวัดศูนย์กลางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัด (6) เป็นจังหวัดที่มีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวหลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ในลักษณะ Mass และลักษณะ Niche วัฒนธรรม และประเพณีต่างๆ (7) เป็นจังหวัดที่มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยวจำนวนมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักให้กับกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว และดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว
2. เพื่อวิเคราะห์และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือการส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือการเสริมสร้างความตระหนักและการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสำหรับกลุ่มผู้นำเที่ยว

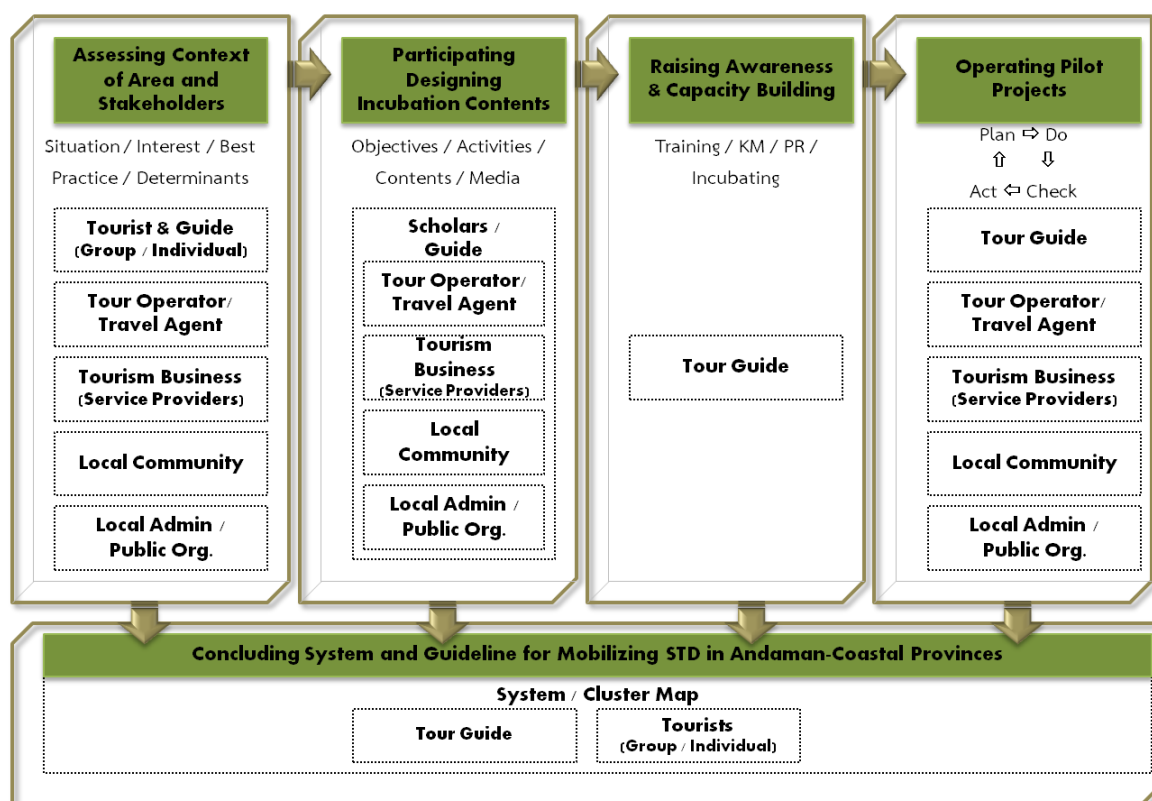
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ด้านพื้นที่ศึกษา	จังหวัดภูเก็ต
ด้านระยะเวลา	12 เดือน
ด้านกลุ่มเป้าหมาย	ผู้นำเที่ยวที่ดำเนินการนำเที่ยวในพื้นที่
ด้านเนื้อหา	(1) ระดับความตระหนักของนักท่องเที่ยวต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2) ระดับพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของนักท่องเที่ยว (3) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักของนักท่องเที่ยวต่อพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (4) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของนักท่องเที่ยว (5) แนวทางการเสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (6) แนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการการนำเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

กรอบการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังแผนภาพที่ 6 คือ (1) ขั้นเตรียมการ โดยเป็นการศึกษาและประเมินสถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งในภาพรวมของพื้นที่และของภาคส่วนต่างๆ ประเมินความสนใจหรือสิ่งจูงใจของกลุ่มต่างๆ ศึกษากรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการทั้งในพื้นที่ที่ศึกษาและพื้นที่อื่น เพื่อสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขับเคลื่อนของกลุ่มเป้าหมายต่างๆและแนวทางการขับเคลื่อน (2) ขั้นวางแผนการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบกิจกรรม และสื่อที่ใช้เพื่อการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (3) ขั้นดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (4) ขั้นทดลองนำร่องเพื่อสร้างเสริมทักษะการดำเนินการและการทำงานเชิงเครือข่าย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีทักษะการดำเนินงานในเชิงพลวัต (5) ขั้นสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อจัดทำเป็นกลยุทธ์การขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและคู่มือการดำเนินกิจการเสริมสร้างความตระหนัก ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของกลุ่มตัวแทนการท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัยกลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำเที่ยวตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : คณะวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) นักท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดมีความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบมากขึ้น
- (2) กลุ่มผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดมีความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน มีขีดความสามารถในการดำเนินการ และทำงานเชิงเครือข่ายคลัสเตอร์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของกลุ่มจังหวัดให้มีความยั่งยืนเพิ่มขึ้น และทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
- (3) พื้นที่ท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งอันดามันมีภาพลักษณ์และตำแหน่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ดีขึ้นและสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับบนมากขึ้น
- (4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนในเขตพื้นที่อื่นๆ อาทิเช่น

หน่วยงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)	สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประกอบการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ
กรมการท่องเที่ยว	สามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย/ยุทธศาสตร์การพัฒนามัคคุเทศก์และการส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)	สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการดำเนินการส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบและการสร้างแรงจูงใจให้กับธุรกิจท่องเที่ยว
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการกำหนดบทบาทและกลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของ อปท.
องค์การเพื่อการพัฒนาพื้นที่พิเศษอย่างยั่งยืน (อพท.)	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้กับพื้นที่ในความรับผิดชอบของ อพท.
มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นองค์ความรู้เพื่อการสอนให้กับนักศึกษาและการทำวิจัยของคณาจารย์
สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆ	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนงานและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการส่งเสริมการท่องเที่ยวของสมาคม
สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว / สภาหอการค้า	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
สมาคมมัคคุเทศก์	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการกำหนดสมรรถนะและจริยธรรมของมัคคุเทศก์และส่งเสริมหรือพัฒนาตามแนวทางดังกล่าว

หน่วยงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ
กิจการต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อบูรณาการกับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการขององค์กรเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
ผู้นำชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวและในการพัฒนามัคคุเทศก์ชุมชน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยว
หน่วยงานภาครัฐระดับภูมิภาค	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยว
องค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (เช่น UNEP UNWTO ADB WORLD BANK IMD)	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อเทียบเคียงกับพื้นที่อื่นๆ หรือนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่อื่น
หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน	สามารถนำกระบวนการทำงานและผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนในสาขาและในพื้นที่อื่นๆ

1.6 ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และบริบทของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย												
การสำรวจสถานการณ์การพัฒนาการท่องเที่ยวของพื้นที่เป้าหมายวิเคราะห์ระดับความตระหนักและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและผู้นำเที่ยว												
การสำรวจ/สัมภาษณ์/ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อความต้องการและปัญหาการพัฒนาการท่องเที่ยว												
การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก ระดับพฤติกรรม และระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน												
การวิเคราะห์เพื่อจัดทำร่างแนวทางการเสริมสร้างความตระหนัก ส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยว และขีดความสามารถของทุกภาคส่วนในคลัสเตอร์												
การรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง												
การปรับปรุงแนวทางดังกล่าวและจัดทำคู่มือ เอกสาร สื่อต่างๆ เพื่อใช้ประกอบกิจกรรมทั้งสองส่วน												

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การดำเนินการเสริมสร้างตระหนัก ส่งเสริมพฤติกรรม และสร้างเสริมขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน												
การประเมินผลระดับความตระหนัก และ ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ของกลุ่มเป้าหมายมัคคุเทศก์												
รายงานความก้าวหน้าโครงการ						*						
การร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่เป้าหมาย												
การรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต่อแผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมดังกล่าว												
การทดลองดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในกลุ่มเป้าหมายนำร่อง (Pilot Project)												
การประเมินผล สรุปบทเรียนจากโครงการนำร่อง ทั้งจากกลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มมัคคุเทศก์ และปรับปรุงแผนปฏิบัติการ												
การจัดทำระบบการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และปรับปรุงและจัดทำคู่มือการปฏิบัติการให้กับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง												
การเผยแพร่ให้กับทุกภาคส่วนในคลัสเตอร์ท่องเที่ยว												
รายงานฉบับสมบูรณ์												*

บทที่ 2

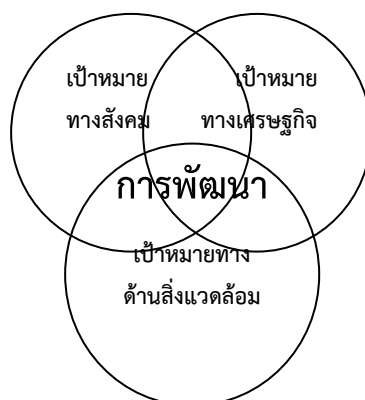
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

2.1.1. แนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในปี 1987 จากการประชุมของคณะกรรมการโลกในเรื่องสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (World Commission on Environment and Development, 1987) ณ กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล ได้ให้นิยามของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ว่า การพัฒนาที่สนองต่อความต้องการของคนในรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำให้คนในอนาคตต้องเสียโอกาสที่จะได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของคนในรุ่น (Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own need) ต่อมาในปี 2002 การประชุม ในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาอย่างยั่งยืน (World Summit Sustainable development) ณ กรุงโยฮันเนสเบิร์ก ประเทศแอฟริกาใต้ของคณะกรรมการแห่งโลกด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาของสหประชาชาติ (UN World Commission on Environment and Development) ซึ่งได้ให้ความหมายของการพัฒนาแบบยั่งยืนว่า การพัฒนาแบบยั่งยืน คือ การพัฒนาที่สามารถจะบรรลุความต้องการทั้งหลายในปัจจุบัน โดยที่การพัฒนานี้จะไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อความสามารถในการพัฒนาของคนรุ่นต่อไปในอนาคต (และกำหนดความยั่งยืนดังกล่าวประกอบด้วย ความยั่งยืนทางความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม ในส่วนของความยั่งยืนดังกล่าวได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมของมนุษย์รวมทั้งการท่องเที่ยว (CREM BV & Rainforest Alliance., 2005) รูปแบบโดยทั่วไป ของการพัฒนาแบบยั่งยืน จะเป็นดังนี้

แผนภาพที่ 2-1 มิติของการพัฒนาที่ยั่งยืน



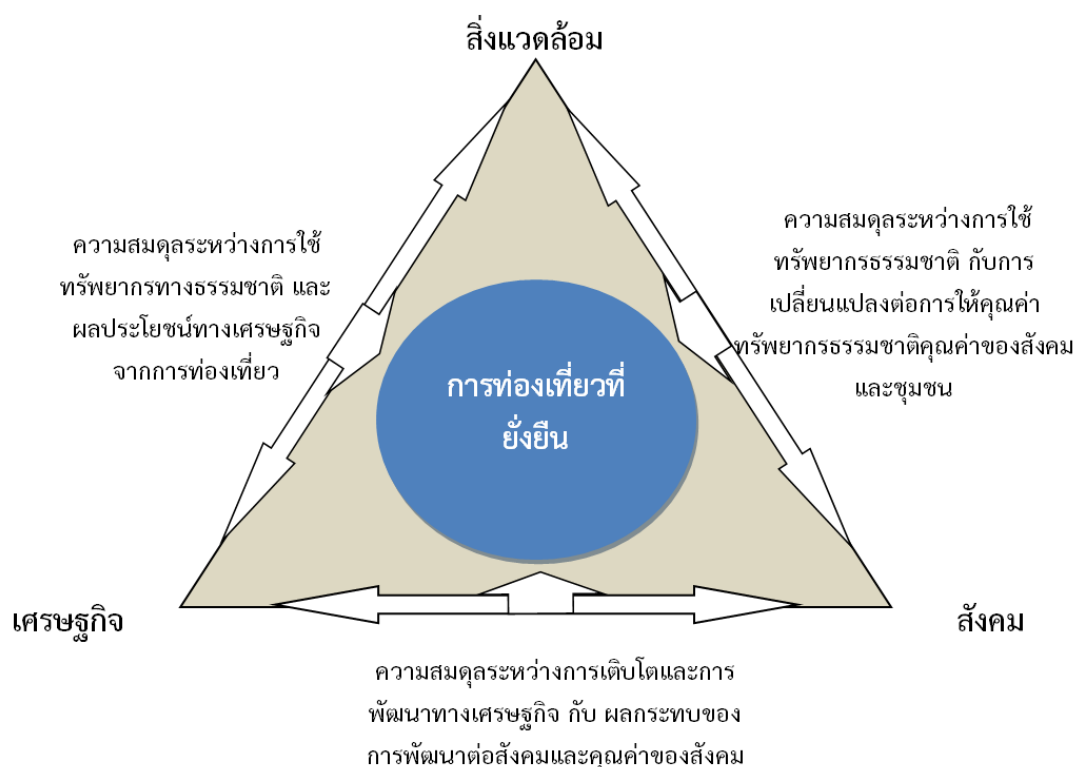
2.1.2 แนวคิดของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

องค์การการท่องเที่ยวโลกได้ให้นิยามการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนว่า หมายถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและผู้อยู่อาศัยในพื้นที่นั้นโดยมีการป้องกันและเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้นในอนาคตด้วย ซึ่งแนวทางการพัฒนาข้างต้นจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักท่องเที่ยว หน่วยบริหารแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวต่างๆ หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น และธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยว

จากคำนิยามดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนหมายถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างสามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวคือ องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐศาสตร์ และด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนควรมีลักษณะที่สำคัญ คือ

- 1) มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในระดับที่เหมาะสมที่สุด กล่าวคือมีการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยที่ยังคงสามารถรักษาระบบนิเวศวิทยา และมีส่วนช่วยในการอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติและหลากหลายทางชีววิทยา
- 2) มีการคำนึงถึงและอนุรักษ์ไว้ซึ่งสภาพทางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนบริเวณพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งครอบคลุมทั้งวัฒนธรรมการดำรงชีวิต คุณค่าของประเพณีที่สืบทอดมา ตลอดจนความเข้าใจในความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมระหว่างเจ้าของพื้นที่และผู้มาเยือน
- 3) ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์และสังคมในระยะยาวร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย การกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม ความมีเสถียรภาพของการจ้างงาน ความมั่นคงของโอกาสในการหารายได้ของชุมชนเจ้าถิ่น และการจัดความยากจน

แผนภาพที่ 2-2 ความสมดุลสามมิติของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : SNV (2009)

การพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืนตามแนวความคิดข้างต้นได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องรับรู้และมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาซึ่งต้องอาศัยผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง นอกจากนี้การพัฒนาดังกล่าวยังต้องอาศัยกระบวนการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการวางแผน การดำเนินงานและการติดตามผลกระทบจากการดำเนินการทั้งนี้เพื่อให้สามารถป้องกันหรือแก้ไขผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที่

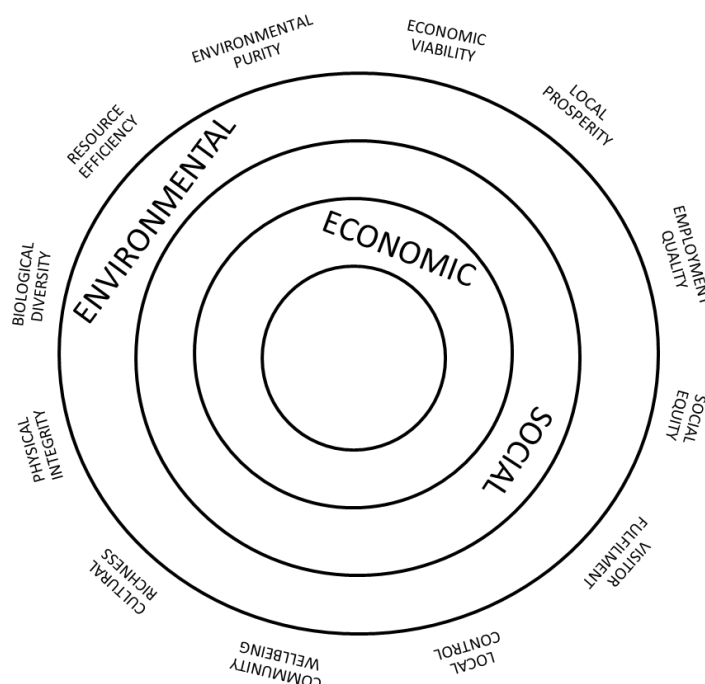
อย่างไรก็ตามในด้านการตลาดนั้น การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะต้องสามารถรักษาระดับความพอใจที่สูงของนักท่องเที่ยวไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านการมอบประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ล้ำค่าแก่นักท่องเที่ยว การยกระดับการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (UNWTO 2007)

ในส่วนของนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น ภราเดช พยัฆวิเชียร (2543: 4-7) ได้กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวที่จะมีความยั่งยืนได้ ต้องพิจารณาอีก 2 ส่วนคือ ส่วนของ Planning Unit และ Operation Unit หน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ท่องเที่ยว เช่น กรมป่าไม้ กรมศิลปากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด และอื่นๆ จะต้องมีการวางแผนเรื่องการใช้ทรัพยากร และต้องมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการ การเปิดแหล่งท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่งนั้น ไม่ควรพิจารณาเฉพาะศักยภาพเพียงเรื่องเดียว แต่ควรพิจารณาในเรื่องของการวางแผนและการจัดการด้วย โดยสรุปคือ ต้องพิจารณาทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพร้อมของชุมชนท้องถิ่น ความพร้อมของการบริหารจัดการ ถ้าในสถานการณ์ปัจจุบันยังไม่พร้อม ก็ยังไม่ควรที่จะเปิดให้ผู้คนมาท่องเที่ยว ศักยภาพของตัวแหล่งท่องเที่ยวก็ยังคงอยู่

2.1.3 เป้าหมายของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

UNEP (2005) ได้กำหนดเป้าหมายของวาระการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Agenda Sustainable Tourism) ไว้ดังเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นการลดผลกระทบทางลบของการท่องเที่ยวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดและทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวสร้างผลกระทบในทางบวกให้กับเศรษฐกิจชุมชน การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวและชุมชน โดยแบ่งย่อยออกได้เป็นวัตถุประสงค์ 12 ข้อ ดังแผนภาพที่ 2-3

แผนภาพที่ 2-3 เป้าหมาย 12 ประการของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : UNEP & UNWTO (2005)

เป้าหมาย	ความหมาย
1. การเติบโตทางเศรษฐกิจ	การทำให้แหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจท่องเที่ยวมีความสามารถในการแข่งขันและสามารถสร้างผลประโยชน์และความมั่งคั่งได้ในระยะยาว
2. ความเจริญงอกงามของท้องถิ่น	การทำให้ท้องถิ่นเจ้าของพื้นที่ท่องเที่ยวได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ สะท้อนได้จากทั้งสัดส่วนค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่ตกสู่ท้องถิ่น
3. คุณภาพของการจ้างงาน	การเพิ่มทั้งจำนวนงานที่มากขึ้นและคุณภาพของงานที่ดีขึ้นจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ระดับค่าจ้าง เงื่อนไขการจ้างงานโดยปราศจากการแบ่งแยก
4. ความเป็นธรรมทางสังคม	การแสวงหาแนวทางในการกระจายประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการเพิ่มโอกาส รายได้ และการเข้าถึงบริการแก่ผู้ยากจน
5. การตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยว	การส่งเสริมประสบการณ์ที่ปลอดภัย ตอบสนองความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวทุกคนโดยปราศจากการแบ่งแยก
6. การควบคุมโดยท้องถิ่น	การมีส่วนร่วมและมีอำนาจในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการและการ

เป้าหมาย	ความหมาย
	พัฒนาการท่องเที่ยวแก่ชุมชนในพื้นที่ภายใต้การให้คำปรึกษาแนะนำจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น
7. ความพอใจของชุมชน	การทำให้ชุมชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ไม่แย่ลงกว่าเดิม ทั้งด้านโครงสร้างทางสังคม การเข้าถึงทรัพยากรและสาธารณูปโภค และหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมทางสังคม
8. การทรงคุณค่าของวัฒนธรรม	การเคารพและเพิ่มคุณค่าให้กับมรดกทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และอัตลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ท่องเที่ยว
9. ความกลมกลืนทางสถาปัตยกรรม	การรักษาหรือปรับปรุงคุณภาพทางภูมิสถาปัตยกรรมทั้งในเมืองและชนบทและหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางสายตา
10. ความหลากหลายทางชีวภาพ	การสนับสนุนการอนุรักษ์พื้นที่ธรรมชาติ ถิ่นอาศัย และสัตว์ป่า และลดความเสียหายต่อสิ่งเหล่านี้ให้น้อยที่สุด
11. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนและสิ้นเปลืองให้น้อยที่สุดในการพัฒนาและดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว
12. ความบริสุทธิ์ของสิ่งแวดล้อม	การปลดปล่อยมลพิษทางอากาศ น้ำ และดินให้น้อยที่สุด รวมทั้งขยะที่เกิดจากกิจการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

2.1.4 เกณฑ์และตัวชี้วัดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO 2009) ได้ร่วมมือกับภาคีที่เกี่ยวข้องพัฒนาเกณฑ์ที่ใช้วัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของโลก (Global Sustainable Tourism Criteria) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยมีองค์ประกอบ 4 ด้านคือ A) การแสดงถึงการจัดการสู่ความยั่งยืนแบบมีประสิทธิผล B) การสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมสูงสุดให้แก่ชุมชนท้องถิ่นและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด C) การสร้างประโยชน์สูงสุดแก่มรดกทางวัฒนธรรมและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด และ D) การสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดเชิงลึกดังต่อไปนี้

กรอบ 2-1 เกณฑ์ที่ใช้วัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนโดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO 2009)

A.การแสดงถึงการจัดการสู่ความยั่งยืนแบบมีประสิทธิผล
A.1 บริษัทจัดหาแนวทางสำหรับระบบการจัดการที่ยั่งยืนซึ่งเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและขนาด ซึ่งพิจารณาได้จากด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม คุณภาพ สุขภาพ และความปลอดภัย
A.2 บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่มีเกี่ยวเนื่องกันภายในประเทศและระดับสากล (รวมทั้งด้านอื่นๆเช่นด้านสุขภาพร่างกาย ความปลอดภัย แรงงาน และด้านสิ่งแวดล้อม)
A.3 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดความเอาใจใส่ต่อบทบาทหน้าที่ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม การปฏิบัติด้านสุขภาพและความปลอดภัย
A.4 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดและเพื่อให้แก้ไขได้ถูกต้องเหมาะสม
A.5 การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ต้องมีความถูกต้องและสมบูรณ์และห้ามมิให้มีการสัญญาหรือตกลงเกินกว่าที่ธุรกิจนั้นๆสามารถจัดให้ได้
A.6 การออกแบบและการก่อสร้างอาคารและโครงสร้างพื้นฐาน
A.6.1 ทำตามข้อกำหนดของเขตคุ้มครองหรือพื้นที่ประกาศเป็นมรดก

A.6.2 เคารพต่อมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่อยู่รายรอบบริเวณ ออกแบบ การประเมินด้านผลกระทบและกรรมสิทธิ์ที่ดินและการได้มา	
A.6.3 ใช้ทฤษฎีเฉพาะที่เหมาะสมกับการก่อสร้างที่ยั่งยืน	
A.6.4 ให้สิทธิ์เข้าใช้แก่บุคคลที่ต้องการเป็นกรณีพิเศษ	
A.7 จัดเตรียมข้อมูลและการถ่ายทอดความหมายของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ วัฒนธรรมท้องถิ่น และมรดกทางวัฒนธรรมไว้ให้แก่ลูกค้า เช่นเดียวกับการอธิบายถึงพฤติกรรมขณะเข้าเยี่ยมชมธรรมชาติ วิถีความเป็นอยู่ และพื้นที่ที่มีมรดกทางวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม	
B. การสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมสูงสุดให้แก่ชุมชนและท้องถิ่นและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด	
B.1 บริษัทมีความกระตือรือร้นที่จะสนับสนุนการเริ่มของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนและสังคม รวมทั้ง ด้านอื่นๆเช่น การศึกษา สุขภาพและสุขอนามัย	
B.2 ดึงผู้ที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่นมาทำงานรวมไปถึงตำแหน่งทางการจัดการและจัดให้มีการฝึกอบรมตามความจำเป็น	
B.3 การซื้อขายทางธุรกิจซึ่งมีการออกร้านขายสินค้าและการบริการของท้องถิ่น	
B.4 บริษัทเสนอวิธีสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและขายผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืนซึ่งอิงจากธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และ วัฒนธรรม (รวมถึง อาหาร และเครื่องดื่ม งานหัตถกรรม ศิลปะการแสดง ผลผลิตทางการเกษตร ฯลฯ)	
B.5 หลักเกณฑ์สำหรับกิจกรรมในชุมชนท้องถิ่นแต่ดั้งเดิมได้ถูกพัฒนา ด้วยความเห็นชอบและความร่วมมือกับชุมชน	
B.6 บริษัทผลักดันนโยบายต่อต้านการค้าเพื่อหวังผลประโยชน์มิชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเด็กและเยาวชน รวมไปถึงการค้าประเวณี	
B.7 บริษัทมีความยุติธรรมในการจ้างสตรีและผู้เยาว์ในท้องถิ่น รวมไปถึงตำแหน่งทางการจัดการ ขณะที่มีการกักขังแรงงานเด็ก	
B.8 ปฏิบัติตามกฎหมายแห่งชาติและสากลในการคุ้มครองลูกจ้างแรงงาน ลูกจ้างต้องได้รับค่าครองชีพ	
B.9 กิจกรรมของบริษัทห้ามไม่ให้เป็นการอันตรายต่อเงื่อนไขของการบริการขั้นพื้นฐาน เช่น น้ำ พลังงาน สุขอนามัย และชุมชนใกล้เคียง	
C. การสร้างประโยชน์สูงสุดแก่มรดกทางวัฒนธรรมและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด	
C.1 บริษัทปฏิบัติตามการสร้างแนวทางหรือหลักเกณฑ์สำหรับการเที่ยวชมสถานที่ซึ่งมีความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ เพื่อที่จะลดผลกระทบจากนักท่องเที่ยวให้น้อยที่สุดและสร้างความเบิกบานใจให้มากที่สุด	
C.2 ศิลปวัตถุทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีห้ามไม่ให้มีการค้าขายหรือจัดแสดง เว้นแต่กฎหมายจะอนุญาต	
C.3 บริษัทมีส่วนช่วยปกป้องสถานที่และกรรมสิทธิ์ของท้องถิ่นที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม และศาสนา และห้ามไม่ให้กีดขวางการเข้าชม	
C.4 ธุรกิจอื่นๆใช้องค์ประกอบของศิลปะพื้นบ้าน สถาปัตยกรรม หรือมรดกทางวัฒนธรรมพื้นบ้าน ในการดำเนินกิจการ รวมถึงการออกแบบ การตกแต่ง อาหารหรือร้านค้าพื้นเมือง ต้องคำนึงถึงสิทธิทางปัญญาของชุมชนท้องถิ่น	
D. การสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด	
D.1 อนุรักษ์ทรัพยากร	
D.1.1. นโยบายการเลือกซื้อสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อย่างวัสดุก่อสร้าง สินค้าที่วางขายในเมือง อาหารและเครื่องอุปโภคบริโภค	
D.1.2. การซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าฟุ่มเฟือยเป็นเครื่องชี้วัดและภาคธุรกิจต้องเร่งค้นหาวិธีลดการใช้เหล่านั้นลง	
D.1.3. ควรมีการวัดการใช้พลังงาน โดยชี้ให้เห็นถึงแหล่งที่มา และตรวจวัดเพื่อลดการใช้พลังงานทั้งหมด ในขณะที่เดียวกันก็มีการส่งเสริมการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่	
D.1.4. ตรวจวัดการใช้น้ำ ชี้ให้เห็นถึงแหล่งที่มา และตรวจวัดเพื่อลดการใช้ทั้งหมด	
D.2 การลดมลพิษ	
D.2.1. มีการวัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งกำเนิดทั้งหลายซึ่งกำกับโดยภาคธุรกิจ และทำให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลเพื่อลดและชดเชยด้วยการทำให้ภูมิอากาศมีสถานะเป็นกลาง	
D.2.2. มีการบำบัดน้ำเสีย รวมทั้งน้ำที่มีสีขุ่น อย่างมีประสิทธิภาพและอาจจะนำกลับมาใช้ใหม่	
D.2.3. วางแผนการจัดการของเสียประเภทวัตถุซึ่งไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่หรือทำให้น้ำกลับมาใช้ใหม่ได้ ด้วยเป้าหมายซึ่งสามารถวัดได้เพื่อลดของเสียให้น้อยที่สุด	
D.2.4. ลดการใช้สารที่เป็นอันตราย รวมถึงยาฆ่าแมลง สีทาบ้าน น้ำยาฆ่าเชื้อโรคในส้วมและน้ำและวัสดุทำความสะอาด โดยการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นอันตรายแทนเมื่อจำเป็น และมีการควบคุมการใช้สารเคมีอย่างเหมาะสม	
D.2.5. ภาคธุรกิจควรมีวิธีปฏิบัติเพื่อลดมลพิษทางเสียง ทางแสง การปล่อยของเหลว การกักต้อน การทำลายชั้นโอโซน และสารปนเปื้อนในดินและอากาศ	

D.3 อนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ ระบบนิเวศ และภูมิประเทศ

- D.3.1. ชนิดของสัตว์ป่าจะถูกเก็บเกี่ยวจากป่า จากการบริโภค การจัดแสดงหรือการค้าขายในระดับนานาชาติเท่านั้นในฐานะที่เป็นข้อบังคับทางกฎหมายเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืน
- D.3.2. ห้ามมีสัตว์ป่าไว้ในครอบครอง ยกเว้นแต่การทำตามกฎหมายบังคับ และสัตว์ตัวอย่างของสัตว์ป่าสงวนที่มีชีวิตตามธรรมชาติจะถูกดูแลโดยผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นและได้จัดหาบ้านที่จะมาดูแลให้เหมาะสม
- D.3.3. ภาคธุรกิจใช้ประโยชน์จากชนิดที่มีอยู่ตามธรรมชาติในการทำสวนและการฟื้นฟูและมีการตรวจวัดเพื่อหลีกเลี่ยงการเริ่มแพร่กระจายของสายพันธุ์ที่ไม่เป็นไปตามธรรมชาติ
- D.3.4. ภาคธุรกิจมีส่วนช่วยสนับสนุนการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงการสนับสนุนเขตอนุรักษ์ทางธรรมชาติและพื้นที่ที่มีคุณค่าด้านความหลากหลายทางชีวภาพสูง
- D.3.5. การมีปฏิสัมพันธ์ต่อสัตว์ต้องไม่สร้างผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของกลุ่มพืชและสัตว์ที่อาศัยอยู่ในป่า ลดการรบกวนให้น้อยที่สุดและฟื้นฟูระบบนิเวศทางธรรมชาติ และมีการบริจาคเป็นการชดเชยเพื่อให้มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่อไป

ที่มา : แปลจาก UNWTO (2009) "Global Sustainable Tourism Criteria"

นอกจากเกณฑ์ในภาพรวมที่พัฒนาโดยองค์การการท่องเที่ยวโลกแล้ว ยังมีการพัฒนาตัวชี้วัดความยั่งยืนของการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น Roberts และ Tribe (2008) ได้พัฒนาตัวชี้วัดการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดย่อมในประเทศ สหราชอาณาจักร โดยตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านคือ ก) ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ ข) ความยั่งยืนทางด้านการบริหารจัดการ ค) ความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม และ ง) ความยั่งยืนทางด้านสังคมและวัฒนธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

a) ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
ผลกำไรทางธุรกิจ	- เพิ่มจำนวนของลูกค้า - เพิ่มการใช้จ่ายของลูกค้าโดยเฉลี่ย - ค่าจ้างและเงินเดือนของลูกค้า - ค่าเฉลี่ยการใช้จ่าย	- การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์ใหม่ๆเพื่อนำไปสู่การเจริญเติบโตทางธุรกิจ - ความรู้ทางการตลาด - มีความตระหนักและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ - คุณภาพของผลิตภัณฑ์ - ความร่วมมือทางการตลาดและการปันราคา
การรั่วไหลทางการแลกเปลี่ยนของต่างชาติและความร่วมมือกันภายในประเทศ	- นโยบายซื้อของภายในท้องถิ่น - ระดับการใช้จ่ายของเศรษฐกิจในท้องถิ่น - เปอร์เซ็นต์ของสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ - เปอร์เซ็นต์ของสินค้าท้องถิ่นที่มีใช้ในธุรกิจ	- แทนที่การนำเข้า - การลงทุนภายในท้องถิ่น - ความเชื่อถือที่มีขอบเขตบนใบอนุญาตและโควตานำเข้า
การจ้างงาน	- การเพิ่มและลดจำนวนของลูกค้า - เปอร์เซ็นต์ของการถูกจ้างงานในท้องถิ่น	- ตัวเลขของการจ้างงานที่สอดคล้องกัน - การจ้างงานจากชุมชนท้องถิ่น
คุณภาพของการจ้างงาน	- การเปรียบเทียบค่าจ้างกับธุรกิจอื่นในกลุ่มเดียวกัน - การจัดหาผลประโยชน์ของลูกค้า	- ไม่มีการหาผลประโยชน์จากการดูแลของเจ้าหน้าที่ - ความสอดคล้องกันของกฎหมายแรงงานแห่งชาติและกฎหมายการจ้างงาน
แรงจูงใจทางธุรกิจ	- แนวโน้มที่สำคัญสู่การกระตุ้นการดำเนินชีวิต - แนวโน้มที่สำคัญสู่การกระตุ้นเศรษฐกิจ	ข้อมูลมิติด้านผลกำไรทางธุรกิจและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของชุมชน

b) ความยั่งยืนทางการบริหารจัดการ

ตัวชี้วัดการทองเที่ยว อย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
การจัดการและการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่	- ประสบการณ์การทำงานจริงในธุรกิจท่องเที่ยว - รับประกันด้านการฝึกอบรมทางด้านการจัดการจริง - สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว - ความสัมพันธ์ของการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สู่หน้าที่แท้จริงของ ลูกจ้าง	- โปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่และการจัดการ - การเตรียมโปรแกรมฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งภายในและภายนอก
โอกาสทางการเงิน	ขอบเขตของความง่ายและความยากต่อการได้รับเงินที่มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น	- ข้อมูลด้านเอกสารจากการประกอบธุรกิจ เช่น ใบกำกับภาษี รายจ่าย รายได้และอื่นๆ - แผนทางธุรกิจที่ชัดเจนและประสบผลสำเร็จ

c) ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดการทองเที่ยว อย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
การจัดการและการ ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม	- การแถลงนโยบาย - การจัดการทางทะเลด้านสิ่งแวดล้อมที่แท้จริง - เป็นสมาชิกในโครงการทางสิ่งแวดล้อม - ลำดับขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไขประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม	- คำแถลงนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในนโยบายของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน - หน้าที่ทางทะเลด้านสิ่งแวดล้อม - นโยบายที่สนับสนุนการจัดการ
ประสิทธิภาพทางพลังงาน	- แผนอนุรักษ์พลังงาน - สังเกตการใช้พลังงาน - วัดการอนุรักษ์พลังงาน	- พัฒนาแผนอนุรักษ์พลังงาน - การใช้เครื่องมือประหยัดพลังงาน - สังเกตการใช้พลังงานจากเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ - พัฒนากลยุทธ์และทางเลือกอย่างเหมาะสมสำหรับการจัดการทรัพยากรทางพลังงาน - แจ้งแก่เจ้าหน้าที่และลูกค้าให้ทราบถึงประโยชน์ของประสิทธิภาพทางพลังงาน
ประสิทธิภาพของน้ำและ การสังเกตการณ์	- แผนอนุรักษ์น้ำ - ตารางสังเกตการณ์การใช้น้ำ - ตรวจวัดการอนุรักษ์น้ำ	- พัฒนาแผนการจัดการน้ำ - พัฒนาแผนบำรุงรักษาสำหรับตรวจสอบและซ่อมแซมของใช้ในบ้านและการเก็บรักษาถังกักเก็บเป็นประจำ - สังเกตคุณภาพน้ำ - ส่งเสริมการอนุรักษ์น้ำให้กับพนักงานและแขก
การนำกลับมาใช้ใหม่	- แยกประเภทของขยะ - เปอร์เซ็นต์ของการแปรรูปกลับมาใช้ใหม่	- นโยบายการนำกลับมาใช้ใหม่อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ - ระบบจัดการกับขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้
การจัดการขยะมูลฝอย	- แผนการจัดการขยะมูลฝอย - ระบบกำจัดขยะที่แยกได้และไม่สามารถแยกได้ในวิธีซึ่งเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและไม่ก่อให้เกิดมลพิษ	- แผนพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอย - การจัดเก็บสะสมและการกำจัดขยะที่สอดคล้องกับสำคัญของข้อมูล - มีส่วนร่วมในกิจกรรมทำความสะอาดชุมชน
การจัดการน้ำเสีย	- แผนการจัดการน้ำเสีย - ทัศนคติต่อการจัดการน้ำเสีย - ระบบกำจัดน้ำเสีย - การจัดการระบบระบายของเสียออกทางท่อระบาย	- พัฒนาแผนการจัดการน้ำเสีย - การจัดเก็บสะสมและการกำจัดน้ำเสียอย่างเหมาะสม - โรงงานบำบัดน้ำเสียมีการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ตัวชี้วัดการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
การจัดการผลกระทบด้าน มลพิษ	- แผนการจัดการของเสียที่เป็นอันตราย - การปฏิบัติอย่างรอบคอบเพื่อลดระดับของมลพิษ	- พัฒนาแผนการจัดการของเสียที่เป็นอันตราย - ความรู้เกี่ยวกับศักยภาพของมลภาวะที่เป็นที่รู้จัก - ใช้สารทำความสะอาดและสารฆ่าเชื้อโรคน้อยกว่า 0.5 % ฟอสเฟต
มลพิษทางทัศนียภาพ (สอดคล้องกับภาษาใน ท้องถิ่น)	- การวางแผนที่ได้รับการอนุญาต - สอดคล้องกับภาษาในท้องถิ่น	- การวางแผนการปรับปรุงก่อนที่จะมีการก่อสร้างอาคาร - การรักษารูปแบบการพัฒนาแบบดั้งเดิม - ออกแบบและวางแผนของโครงสร้างทางกายภาพให้เข้ากันกับแนวทางการก่อตั้งและหลักการทางวัฒนธรรม

d) ความยั่งยืนทางด้านสังคมและวัฒนธรรม

ตัวชี้วัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
ความเกี่ยวข้องของชุมชน	- ความสำคัญของการสนับสนุนของชุมชน - รูปแบบของความเกี่ยวข้องของชุมชน	- สถานภาพการเป็นสมาชิกของ NGO หรือ CBO - การเป็นผู้สนับสนุนหรือสนับสนุนชุมชนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มหรือกิจกรรม
สิทธิของผู้พักอาศัย	- ทัศนคติต่อการเยี่ยมชมสถานประกอบธุรกิจ - ไม่ปิดกั้นต่อการเยี่ยมชมสถานประกอบธุรกิจ	สิทธิในการเข้าที่พักฟรีซึ่งปราศจากการคุกคามของอันตรายต่อนักท่องเที่ยวและลูกค้านัก
ปฏิสัมพันธ์ของเจ้าของบ้านที่มี ต่อนักท่องเที่ยว	- เพิ่มหรือลดการร้องเรียนจากผู้พักอาศัยต่อนักท่องเที่ยว - การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยภาคธุรกิจ	- มีการจัดเตรียมวรรณคดีเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมท้องถิ่นไว้สำหรับนักท่องเที่ยว - มีการฝึกอบรมให้กับลูกจ้าง
อาชญากรรมและการก่อการร้าย	- มีการวัดการปกป้องนักท่องเที่ยวนอกจากการก่อการร้าย - เพิ่มหรือลด อาชญากรรมที่มีต่อนักท่องเที่ยว - มีการจัดการเกี่ยวกับอาชญากรรม	- แจ้งนักท่องเที่ยวก่อนพื้นที่ที่อาจเกิดอาชญากรรม - พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย - เป็นหุ้นส่วนภาคอุตสาหกรรมร่วมกับกองกำลังตำรวจแห่งชาติและท้องถิ่น
การส่งเสริมวัฒนธรรม	- มีความตั้งใจที่จะเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับวิถีชีวิตท้องถิ่น - ทัศนคติของภาคธุรกิจต่อการส่งเสริมวัฒนธรรม - มีการส่งเสริมวัฒนธรรมพื้นเมือง	- แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับมรดกทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม - ร่วมมือกับกลุ่ม NGO เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงคำชมเชยสำหรับมรดกทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม
รูปแบบของการเป็นเจ้าของ	เปอร์เซ็นต์ของธุรกิจขนาดเล็กซึ่ง ชาว Tobagonian เป็นเจ้าของ	- สนับสนุนท้องถิ่นในการเป็นเจ้าของให้มากขึ้น - ทำให้การเป็นเจ้าของมีความมั่นคงขึ้นผ่านการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความร่วมมือกัน

2.2 แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

2.2.1 องค์การระหว่างประเทศ

UNEP & WTO (2005) ได้เสนอแนวทางและหลักการในการกำหนดแผนหรือนโยบายด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนั้นใน Making More Sustainable Tourism ไว้ดังนี้

แผนภาพที่ 2-4 แนวทางในการกำหนดแผนนโยบายด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



ที่มา : UNEP & UNWTO (2005)

1. ขั้นเริ่มต้น(Setting Course)

สำหรับขั้นเริ่มต้นแผนงานหรือนโยบายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนประกอบด้วย

- การพิจารณาองค์รวม

วางแผนงานหรือกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่ความยั่งยืนนั้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าหากปราศจากการมีส่วนร่วมของชุมชน กิจกรรมการท่องเที่ยว และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวประเด็นเหล่านี้ไม่ควรเพิกเฉย และควรหลีกเลี่ยงการเอารอดเอาเปรียบสร้างความเท่าเทียมในด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับทุกภาคส่วน นอกจากนี้ควรสร้างความตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับรู้ ตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนได้แก่ ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และพิจารณาว่านโยบายจากภาครัฐนั้นจะส่งผลอย่างไรต่อการท่องเที่ยว

- **การสร้างแรงจูงใจให้เกิดพันธะสัญญาร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายภาคส่วน**
การทอ่งเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมภายในท้องถิ่น แต่ยังเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันทุกคนที่เกี่ยวข้องโดยการทอ่งเที่ยวควรมีโอกาสที่จะขับเคลื่อนต่อการพัฒนาและการบริหารจัดการ ซึ่งแนวทางในการขับเคลื่อนนั้นมีด้วยกันอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความร่วมมือที่เป็นทางการมีสัญญาระหว่างกันหรืออิสระต่อกัน ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์บนแนวทางโครงสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่น
- **การสร้างแผนงานระยะยาว**
ควรดำเนินการจัดทำแผนงานระยะยาวมากกว่าแผนงานระยะสั้น เนื่องจากผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมใช้เวลาในการแสดงผลลัพธ์อีกทั้ง การสังเกตระยะยาวจะให้ผลที่แน่นอน
- **ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในระดับท้องถิ่นและระดับโลก**
บ่อยครั้งที่ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชนในระดับท้องถิ่นปรากฏให้เห็นและถูกนำมาเป็นประเด็นเสมอ เนื่องจากประเด็นที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นจะได้รับการสนับสนุนทางด้านนโยบายมากกว่าการระบุประเด็นถึงผลกระทบในระดับโลก อย่างไรก็ตาม การพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้านการทอ่งเที่ยวนั้นควรให้ความสนใจกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในระดับโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปล่อยมลพิษสู่สิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมการทอ่งเที่ยว(เช่น การปล่อยแก๊สเรือนกระจก) และการใช้ทรัพยากรที่ไม่สามารถหมุนเวียนมาใช้ใหม่ได้(non-renewable resources) ผลกระทบดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบโดยตรงต่อการทอ่งเที่ยว ตัวอย่างเช่น climate change
- **การสนับสนุนการบริโภคอย่างยั่งยืน**
เพื่อให้เกิดความยั่งยืนจำเป็นต้องพิจารณาในด้านการบริโภค มิใช่พิจารณาเพียงด้านการจัดหาทรัพยากรจากผู้ประกอบการเพียงอย่างเดียว โดยขับเคลื่อนผ่านความต้องการของนักทอ่งเที่ยว การสร้างผลิตภัณฑ์ด้านการทอ่งเที่ยว กิจกรรมจากการทอ่งเที่ยว และปลูกฝังพฤติกรรมด้านการทอ่งเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับนักทอ่งเที่ยว
- **สร้างคุณภาพ**
จากอดีตที่ผ่านมาเป็นที่ประจักษ์แล้วว่าแหล่งทอ่งเที่ยวหรือผลิตภัณฑ์การทอ่งเที่ยวที่มีคุณภาพสามารถเพิ่มขีดความสามารถให้เกิดความยั่งยืนได้มากกว่าประเด็นความพึงพอใจของนักทอ่งเที่ยว โดยแท้จริงแล้วนักทอ่งเที่ยวได้รับการกระตุ้นจากการรับรู้ของพวกเขาให้คิดถึงคุณภาพของสถานที่ทอ่งเที่ยว เช่น สถานที่ทอ่งเที่ยวที่ไม่ทำลายธรรมชาติและการทำงานของพนักงานเป็นที่น่าประทับใจ เป็นต้น

2. ขั้นพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จ(Developing the approach)

- **แปรผลกระทบเป็นรูปแบบค่าใช้จ่ายโดยใช้หลักผู้ก่อเป็นผู้จ่าย(Polluter pays principle)**
ภายใต้หลักการดังกล่าว เป็นการสร้างความรับผิดชอบสำหรับผู้ก่อกำเนิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมในรูปแบบของการเงิน ความหมายโดยนัยที่สำคัญของหลักการนี้คือการใช้นโยบายที่มีประสิทธิภาพและ

การใช้เครื่องมือทางด้านเศรษฐศาสตร์เพื่อลดการปล่อยมลพิษและส่งเสริมให้เกิดการบริโภคทรัพยากรอย่างยั่งยืน ตัวอย่างเช่น การเก็บค่าดำเนินการจัดการขนส่ง หรือค่าบริการกำจัดของเสีย เป็นต้น

- **การลดความเสี่ยงหรือทำให้เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุดภายใต้หลักการ precautionary principle**
การประเมินความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน สถานที่ใดก็ตามที่เคยปรากฏหลักฐานด้านความเสียหายจากการพัฒนา หรือไม่เคยปรากฏแต่มีรายงานที่สามารถบอกชี้ชัดจำกัดของผลร้ายที่จะเกิดขึ้นได้ควรจัดทำแผนเฝ้าเตือน หลักการในการเฝ้าเตือนระมัดระวังมุ่งประเด็นไปที่การป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นมากกว่าการรักษา หรือซ่อมแซม
- **สร้างมุมมองวงจรชีวิต**
การประเมินวงจรชีวิตเป็นการสร้างมุมมองด้านผลกระทบให้ครอบคลุมทุกประเด็น ทุกอย่างล้วนมีความสัมพันธ์กันโดยพิจารณาจากเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดจากการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น สินค้าและบริการ การใช้แหล่งทรัพยากร เส้นทางในการบริโภคทรัพยากร ระบบดังกล่าวจะได้รับการออกแบบมีทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์
- **การพิจารณาทางเลือก**
ในการพิจารณาทางเลือกควรพิจารณาและเปรียบเทียบในประเด็นเดียวกัน เช่น กลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวโดยการเพิ่มกิจกรรมนันทนาการ หรือจัดหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ตัวเลือกตามที่กล่าวมาควรสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคมให้น้อยที่สุดและสร้างความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์สูงสุด
- **คำนึงถึงปัจจัยที่มีอย่างจำกัด**
ในการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนความพร้อมและความสามารถในการรองรับของสถานที่ท่องเที่ยวจะเป็นตัวกำหนดปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือน ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ความสามารถในการฟื้นฟูของระบบนิเวศ ปริมาณทรัพยากร การยอมรับของชุมชน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

3. ขั้นตอนการนำไปสู่ความยั่งยืน(Ensuring ongoing progress)

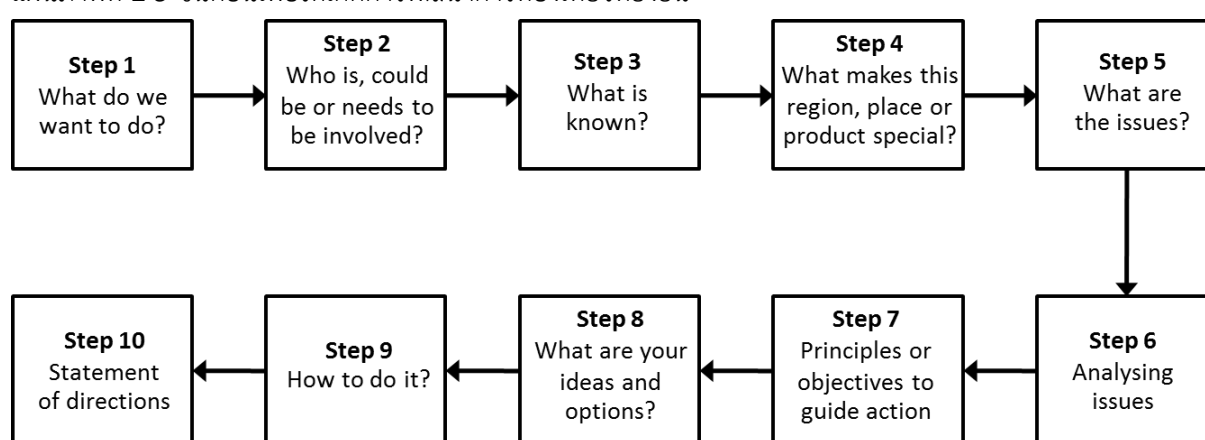
- **การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับเงื่อนไขที่เกิดขึ้น**
การเลือกการจัดการให้เหมาะสมกับปัจจัยภายนอกที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาที่ยั่งยืน ผลกระทบจากกิจกรรมการท่องเที่ยวและการดำเนินการด้านการท่องเที่ยวจะส่งผลเงื่อนไขภายนอกที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ภาวะ climate change ที่ควรนำมาประกอบการพิจารณาในการวางแผนด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
- **การเฝ้าระวังและติดตามผลโดยใช้ตัวชี้วัด**
การจัดการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีข้อมูลอย่างเพียงพอและทันสมัยเพื่อสามารถปรับและประยุกต์แผนการปฏิบัติงานให้ทันต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นข้อมูลในเรื่องของตัวชี้วัดควรให้มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายความยั่งยืนและวัตถุประสงค์ของแผนงาน นอกจากนี้การพิจารณา

กำหนดตัวชี้วัดควรอยู่บนเงื่อนไขที่กำลังเกิดขึ้น การดำเนินงานและผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยว รวมทั้งหลักความคุ้มค่า

2.2.2 ประเทศออสเตรเลีย

Australian Government Department of the Environment and Heritage (2009) ขั้นตอนเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเน้นที่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก การทำงานร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบแผนงานอย่างรอบคอบ และการสื่อสารอย่างชัดเจน ประกอบด้วย 10 ขั้นตอนตามรายละเอียดดังแผนภาพที่ 2-5

แผนภาพที่ 2-5 ขั้นตอนเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

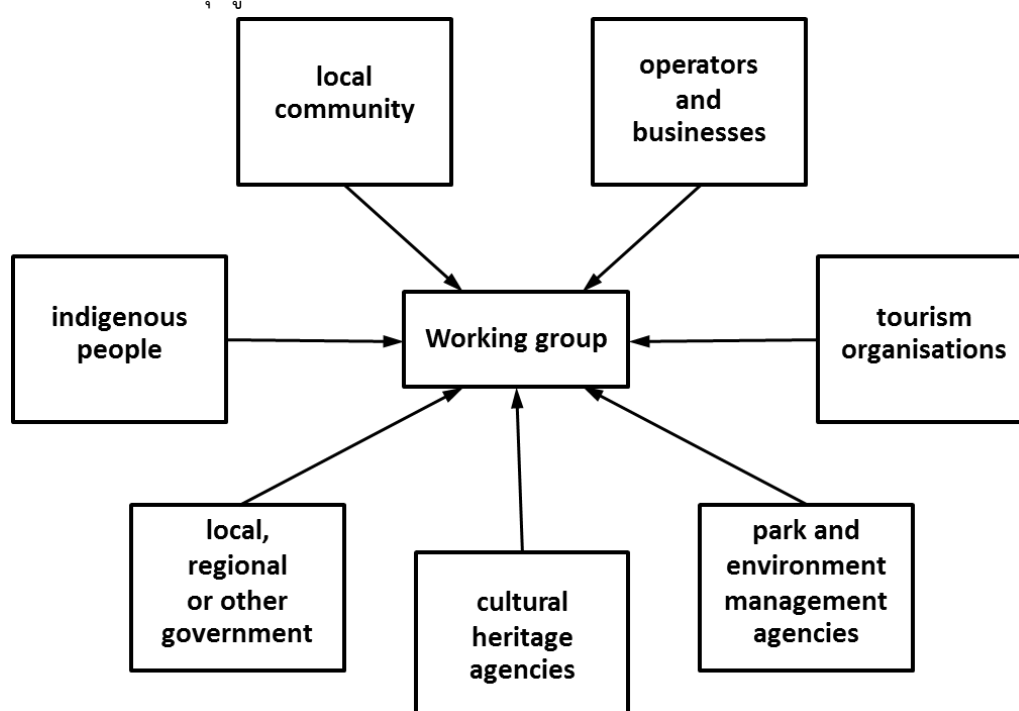


ที่มา : Australian Government Department of the Environment and Heritage (2009)

ขั้นตอนที่	สิ่งที่ต้องทำ
1. การกำหนดขอบเขต	การกำหนดเป้าหมายและความเข้าใจต่อบริบทรอบข้างด้านต่างๆ
2. การกำหนดกลุ่มที่ควรเข้ามามีส่วนร่วม	การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพิจารณาว่าแต่ละกลุ่มควรเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อใดในรูปแบบใด และการพัฒนารูปแบบการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ (ดูแผนภาพที่ 2-6)
3. การรวบรวมข้อมูลและองค์ความรู้	การระบุแหล่งข้อมูล งานศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง การสรุปข้อมูลเกี่ยวกับตลาดการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการระบุบรรทัดฐานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง
4. การวิเคราะห์อัตลักษณ์ของตน	การวิเคราะห์เอกลักษณ์ของพื้นที่ สถานที่ หรือสินค้า ความสามารถในการสื่อสารคุณค่า การรับรู้ในปัจจุบัน และวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในคุณค่าที่พิเศษเหล่านั้นสำหรับการท่องเที่ยวและการสื่อความหมาย
5. การระบุสิ่งที่มีผลกระทบ	การระบุและทำความเข้าใจต่อประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อพื้นที่ สถานที่ หรือสินค้าท่องเที่ยว
6. การวิเคราะห์ปัจจัยเหล่านั้น	การวิเคราะห์ ทำให้เกิดความชัดเจน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ และผลกระทบ

ขั้นตอนที่	สิ่งที่ต้องทำ
7. หลักหรือเป้าหมายเพื่อการปฏิบัติการ	การเขียนข้อความที่แนะนำถึงสิ่งที่ควรทำในอนาคตอย่างชัดเจนและสร้างการยอมรับต่อหลักหรือเป้าหมายเหล่านั้นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ดูแผนภาพที่ 2-6)
8. การทบทวนแนวคิดและทางเลือกอื่น	ปรับปรุงแนวคิดนั้น หรือคิดถึงทางเลือกอื่นๆ ผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและกลุ่มผู้ตัดสินใจ รวมทั้งการแสวงหาการยอมรับและตกลงร่วมจากกลุ่มเหล่านั้น
9. การออกแบบวิธีการ	การพัฒนาแผนงานเพื่อดำเนินการตามทางเลือกที่ได้ นำเสนออย่างชัดเจนและเป็นเหตุเป็นผล ตรวจสอบครอบคลุมของแผนหรือกลยุทธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาวิธีการติดตามและประเมินผล และพิจารณาเพิ่มเติมอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการบรรลุเป้าหมาย
10. การประกาศทิศทางการทำงาน	การเตรียมสรุปถึงผลลัพธ์จากกระบวนการหรือแผนงาน โดยระบุถึง มรดกและทรัพยากรท่องเที่ยวหลัก หัวข้อสำคัญ และฉันทามติในการดำเนินการและทิศทางในอนาคต

แผนภาพที่ 2-6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ควรทำงานร่วมกันเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : Australian Government Department of the Environment and Heritage (2009)

2.2.3 สหภาพยุโรป

รัฐสภาของสหภาพยุโรปได้ระบุถึงมาตรการระดับชาติที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นผลดีกับสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดังนี้

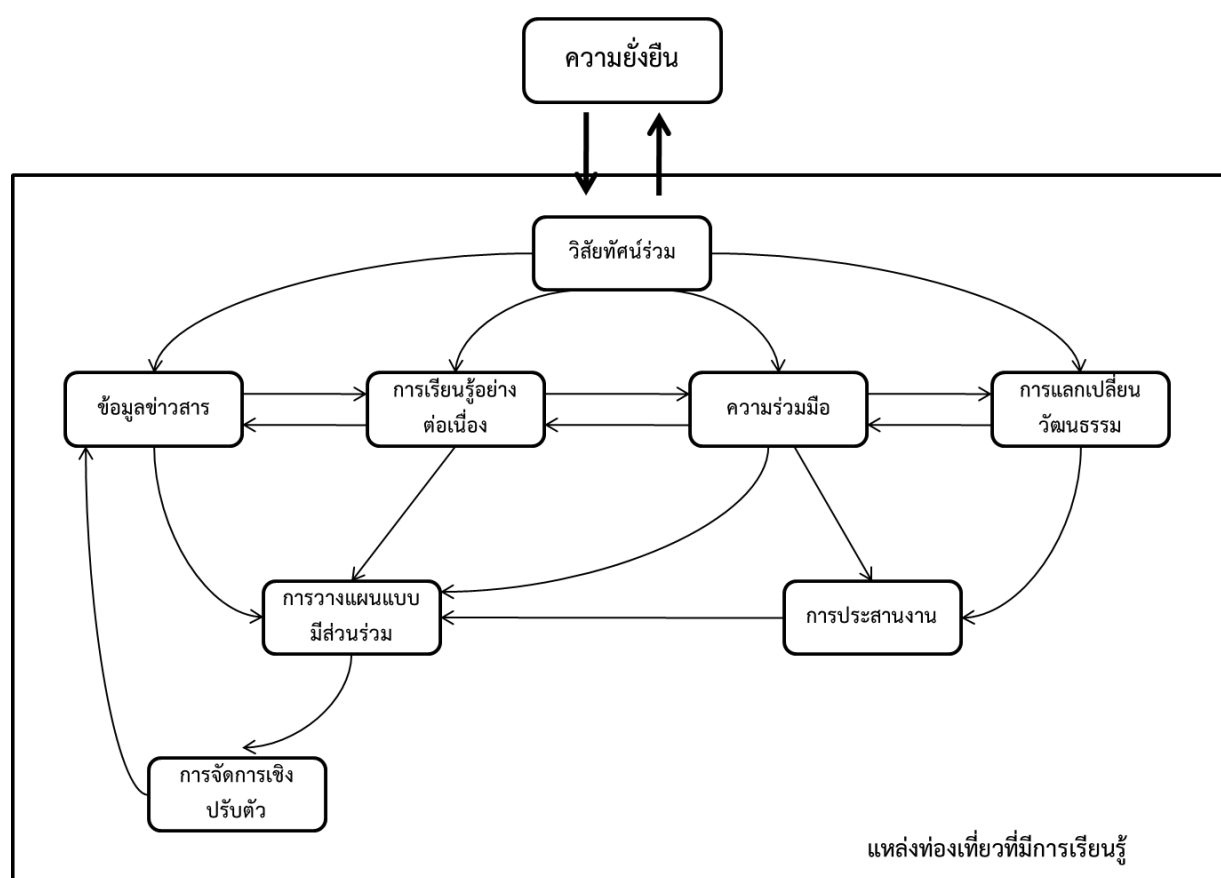
- (1) การสนับสนุนวาระท้องถิ่น 21 (Local Agenda 21) ซึ่งเน้นการเพิ่มบทบาทให้กับหน่วยงานระดับท้องถิ่นในการส่งเสริม กำกับดูแล การพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่
- (2) ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ เพื่อการปกป้องทรัพยากรดังกล่าว

- (3) การสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจการท่องเที่ยว ผ่านการให้ข้อมูล ฝึกอบรม ให้คำแนะนำ สร้างเครือข่าย การรับรองคุณภาพ และการให้มาตรการจูงใจทางการเงิน
- (4) การเสริมสร้างความตระหนักของสาธารณะต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือการสอดแทรกไว้ในเนื้อหาของหลักสูตรการศึกษา

แหล่งท่องเที่ยว

Schianetz และคณะ (2009) ได้เสนอประยุกต์ใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาเป็นกลไกการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องผ่านการบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยวให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวแห่งการเรียนรู้ (Learning Tourism Destination) โดยมีจุดเริ่มต้นที่การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ตามด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการมีความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งจะเกิดขึ้นผ่านการวางแผนแบบมีส่วนร่วมและการประสานงานระหว่างกัน โดยกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องคือกลไกการจัดการเชิงปรับตัว (Adaptive Management) ดังแผนภาพที่ 2-7

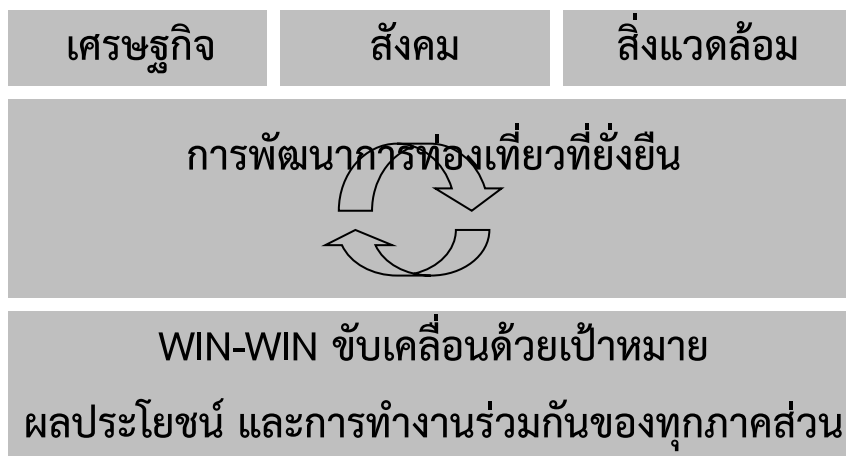
แผนภาพที่ 2-7 กลไกการจัดการเชิงปรับตัวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : Schianetz และคณะ (2009)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นงานวิจัยนี้ได้นำหลักคิดของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนซึ่งประกอบด้วยมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยว การขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเป็นกระบวนการที่ต้องปรับปรุงดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นพลวัต และกำหนดกลไกการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ซึ่งสิ่งที่จะทำให้ภาคส่วนต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมคือการที่แต่ละฝ่ายต่างเห็นถึงเป้าหมายและผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันจากการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ดังสรุปได้ตามแผนภาพที่ 2-8

แผนภาพที่ 2-8 กรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา: คณะวิจัย

2.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

2.3.1 ความหมายของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (Responsible Tourism)

หน่วยงาน International Centre for Responsible Tourism ของประเทศแอฟริกาใต้ (ICRT-SA 2005) ได้อธิบายถึงลักษณะของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบว่าเป็นการพัฒนา การจัดการ และการตลาดการท่องเที่ยวที่ช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม โดยมีการประเมินและเผยแพร่ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ หลีกเลี่ยงการบริโภคเกินความจำเป็นและการก่อให้เกิดขยะและมลพิษ อนุรักษ์ไว้ซึ่งความหลากหลายทางธรรมชาติ สังคม และเศรษฐกิจ และเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และการเชื่อมโยงเข้ากับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจากคำนิยามของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบข้างต้น จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบมีขอบเขตที่คล้ายคลึงหรือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

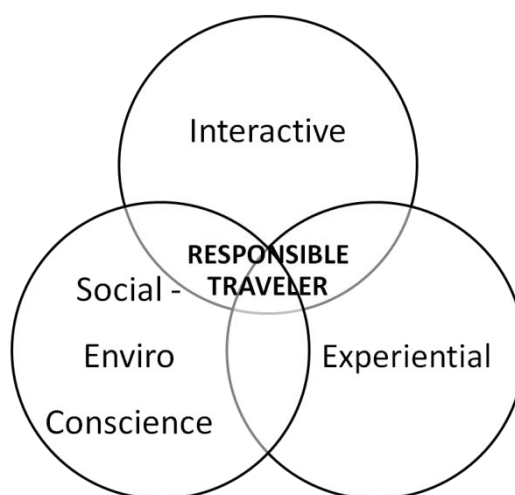
2.3.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (Responsible Tourism)

องค์กรในรูปแบบบริษัทในสหราชอาณาจักร ชื่อ Responsible Travel (2011) ได้กล่าวสรุปว่า พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบเป็นการท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายเพื่อการสร้างประโยชน์จากการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด และก่อให้เกิดผลลบจากการท่องเที่ยวให้น้อยที่สุด โดยองค์กรดังกล่าวได้เสนอแนวทางการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบสำหรับนักท่องเที่ยวดังต่อไปนี้

- (ก) การเลือกบริษัทนำเที่ยวหรือจัดบริการการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ ผ่านการตรวจสอบว่าบริษัทที่กำลังจะเลือกใช้นโยบายและมาตรการใดที่สอดคล้องกับการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบหรือไม่ และตรวจสอบโรงแรมที่เลือกพักว่ามีนโยบาย แนวทางการดำเนินธุรกิจ และผลการดำเนินงานนี้สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวหรือไม่
- (ข) ลดการปลดปล่อยคาร์บอนของตัวนักท่องเที่ยว โดยการหลีกเลี่ยงการเดินทางโดยเครื่องบินที่ไม่จำเป็น ผ่าน
 - (1) การลดจำนวนสถานที่ที่ต้องเดินทางไปด้วยเครื่องบินและเพิ่มระยะเวลาการพำนัก ณ แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทาง
 - (2) เลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้บ้าน
 - (3) เลือกใช้บริการรถไฟหรือรถโดยสารสาธารณะเท่าที่ทำได้
 - (4) จดตัวเครื่องบินแบบไดเรคฟ্লাई หลีกเลี่ยงเที่ยวบินที่ต้องมีการเปลี่ยนเครื่อง
- (ค) วางแผนการเดินทางให้เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของพื้นที่เป้าหมาย ผ่านการเลือกโปรแกรมทัวร์หรือออกแบบตารางการท่องเที่ยวโดย
 - (1) อ่านและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและภาษาพื้นฐานของท้องถิ่นนั้น
 - (2) เลือกสิ่งของไม่จำเป็นออก โดยเฉพาะสิ่งของที่จะต้องนำไปทิ้งในพื้นที่ท่องเที่ยว เนื่องจากพื้นที่ท่องเที่ยวหลายแห่งมีข้อจำกัดในการกำจัดขยะ
 - (3) เตรียมสิ่งของขวัญที่น่าจะเป็นประโยชน์กับชุมชนในพื้นที่หรือโรงเรียน
 - (4) ตรวจสอบว่าบริเวณดังกล่าวมีโครงการเพื่อการอนุรักษ์หรือพัฒนาสังคมหรือไม่และพิจารณาว่าจะสามารถสนับสนุนโครงการดังกล่าวได้ในรูปแบบใด
- (ง) ปฏิบัติตามแนวทางที่ควรกระทำในขณะที่ท่องเที่ยว ได้แก่
 - (1) การเลือกซื้อของโดยเน้นการอุดหนุนสินค้าที่ผลิตในท้องถิ่น มากกว่าสินค้านำเข้า
 - (2) เลือกใช้บริการนำเที่ยวจากผู้นำเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิต และยังเป็นการสร้างรายได้ให้กับคนท้องถิ่น
 - (3) ไม่ซื้อสินค้าที่ทำจากสิ่งที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศ เช่น ไม้ หรือวัตถุโบราณ
 - (4) ใช้บริการรถสาธารณะ จักรยาน หรือการเดินเท้า เพื่อการได้ใกล้ชิดกับคนท้องถิ่นและลดการปลดปล่อยมลพิษ
 - (5) ใช้น้ำอย่างประหยัด หลีกเลี่ยงการบริโภคน้ำในปริมาณที่มากกว่าคนท้องถิ่น
 - (6) ตระหนักถึงความแตกต่างในวิถีคิดของคนท้องถิ่น โดยไม่ถือว่าความแตกต่างนั้นเป็นสิ่งที่ผิด (เช่น การพูดจาอย่างอ้อมไม่ตอบคำถามโดยตรง เป็นต้น)
- (จ) สร้างประโยชน์ต่อเนื่องภายหลังการเดินทางกลับ ผ่าน
 - (1) การเขียนข้อเสนอแนะให้กับธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยวและโรงแรมเกี่ยวกับแนวทางการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและเพิ่มผลประโยชน์สู่ชุมชนท้องถิ่น
 - (2) ส่งรูปภาพหรือสิ่งของตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับคนท้องถิ่น
 - (3) การบริจาคเงินให้กับโครงการพัฒนาของท้องถิ่นโดยติดตามจากเว็บไซต์ที่รวบรวมโครงการดังกล่าวทั่วโลก
 - (4) ระลึกถึงความทรงจำที่ดีและนำประสบการณ์มาใช้อประกอบการวางแผนการท่องเที่ยวในครั้งต่อไป

ในรายงานของ SNV Netherlands Development Organization (2009) ชื่อ The Market for Responsible Tourism Products SNV ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ว่านักท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบจะมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ตามแผนภาพที่ 2-9 คือ มีความตระหนักและระมัดระวังต่อผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีลักษณะการท่องเที่ยวที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์โดยมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวทำให้ตนมีความทรงจำและมีประสบการณ์ที่ดีจากการท่องเที่ยวนั้นๆ และมีปฏิสัมพันธ์กับฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ชาวบ้านในชุมชน หรือผู้นำโครงการเพื่อการพัฒนาต่างๆ เป็นต้น

แผนภาพที่ 2-9 องค์ประกอบของนักท่องเที่ยวที่รับผิดชอบ



ที่มา : SNV (2009)

Interactive	Experiential	Social & Environmental Consciousness
มีปฏิสัมพันธ์และเรียนรู้เกี่ยวกับ ธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรม	เก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่แตกต่าง	เกิดผลกระทบต่อพื้นที่ท่องเที่ยวน้อยที่สุด
พบปะ และมีปฏิสัมพันธ์กับคนใน ท้องถิ่น	ความปรารถนาที่จะค้นพบและ สร้างสรรค์ ด้วยตนเอง	การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและ การลดผลกระทบเชิงลบที่มีผลต่อระบบนิเวศ ในท้องถิ่นให้มัน้อยที่สุด
มีส่วนร่วมในวิถีชีวิต และเก็บเกี่ยว ประสบการณ์จากมันมากกว่าเพียง การสังเกต	ท้าทายตัวเองทางร่างกาย อารมณ์ และหรือจิตใจ	การอนุรักษ์พลังงาน, น้ำ, และการลด ของ เสียและขยะ
เข้าไปมีส่วนร่วมโดยการปฏิบัติ	เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับวิถีชีวิต และ วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	การกลับไปยังสถานที่ที่ตนเคยไปเที่ยว

Interactive	Experiential	Social & Environmental Consciousness
แลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม	ต้องการมีประสบการณ์ที่แตกต่างจาก ชีวิตประจำวันปกติ การเยี่ยมชมสถานที่พิเศษ ที่อาจยังไม่ อยู่ในเส้นทางท่องเที่ยว	การสนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น (การกิน อาหารท้องถิ่น การอุปถัมภ์สถานที่ที่เป็นของ คนท้องถิ่น หรือจ้างคนในท้องถิ่น) ประเพณีดิน และแต่งกายอย่างเหมาะสม
สร้างความสัมพันธ์กับ นักท่องเที่ยว คนอื่นๆ และคนในท้องถิ่น	เปิดรับประสบการณ์จากสิ่งที่แตกต่างกัน และน่าสนใจ	พักในระยะยาวและใช้จ่ายมากขึ้น

ที่มา : แปลจาก SNV (2009)

ศูนย์นานาชาติเพื่อการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบหรือ International Centre for Responsible Tourism (2002) ได้กำหนดนิยามความหมายของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบไว้ดังนี้

- ทำให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมสังคมและวัฒนธรรมน้อยที่สุด
- ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจกับคนในท้องถิ่นและทำให้สังคมท้องถิ่นรู้สึกยินดีด้วยการมีงานที่ดีขึ้นและมีส่วนร่วมในอุตสาหกรรม
- ประชาชนในท้องถิ่นที่เข้าร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต
- สร้างผลบวกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ มรดกทางวัฒนธรรม และรักษา ช่อมแซมไว้ซึ่งความหลากหลายของโลก
- ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวโดยผ่านการสื่อความหมายประชาชนท้องถิ่น พร้อมทั้งให้ความรู้ความเข้าใจประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม
- มีความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคนในท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว

Sharpley (1994:84) ได้กล่าวถึงลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อ “พวกเขาต้องการค้นหาคุณภาพมากกว่าคุณค่า และต้องการได้รับผจญภัย ความผ่อนคลาย ทราบถึงความเป็นจริง และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวอีกหลายท่านที่ได้กำหนดลักษณะนักท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อ เช่น นักท่องเที่ยวที่ดี นักท่องเที่ยวสีเขียว แต่ Swarbrooke ได้บรรยายถึงลักษณะความรับผิดชอบต่อพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่ควรกระทำปฏิบัติดังนี้

1. ควรกระทำตามและเชื่อฟังกฎหมาย กฎระเบียบ ท้องถิ่น
2. ไม่ควรปฏิบัติในสิ่งที่แม้กฎหมายกำหนดแต่เป็นมาตรฐานทั่วไปของสังคม เช่น การมีเพศสัมพันธ์กับเด็ก
3. ไม่ฝ่าฝืนต่อความเชื่อทางประเพณี ศาสนา หรือบรรทัดฐานภายในท้องถิ่น
4. ไม่ควรก่อผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในท้องถิ่น
5. หลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรที่หายากของท้องถิ่น

นอกจากมาตรฐานขั้นต้นสำหรับนักท่องเที่ยวดังกล่าวแล้ว Sharpley ยังได้เพิ่มเติมมาตรฐานขั้นสูงสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนดังนี้

1. ความรับผิดชอบที่จะหลีกเลี่ยงการเข้ารับบริการจากแหล่งท่องเที่ยวที่เคยมีประวัติในการละเมิดสิทธิมนุษยชน
2. ความรับผิดชอบในการเตรียมตัวและเตรียมพร้อมก่อนไปยังแหล่งท่องเที่ยว โดยการหาสถานที่ท่องเที่ยวและพยายามเรียนรู้ภาษาถิ่น
3. ความรับผิดชอบที่จะพยายามพบปะ พูดคุยกับคนในท้องถิ่น เรียนรู้รูปแบบการดำเนินชีวิตของพวกเขา และสร้างมิตรภาพที่ดี
4. ความรับผิดชอบในการปกป้องพันธุ์พืชและสัตว์ป่าโดยการไม่ซื้อของที่ระลึกที่เป็นของป่า
5. ความรับผิดชอบในการหลีกเลี่ยงการดูถูกเกี่ยวกับความเชื่อทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นถึงแม้ว่าจะขัดแย้งกับความเชื่อของนักท่องเที่ยวก็ตาม
6. ความรับผิดชอบที่จะหลีกเลี่ยงการใช้บริการธุรกิจท้องถิ่นที่กดขี่ค่าจ้างแรงงาน และมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม
7. ความรับผิดชอบในการระมัดระวังการแพร่กระจายเชื้อโรคต่างๆ เช่น HIV และตับอักเสบบี
8. ความรับผิดชอบต่อการกระจายผลประโยชน์ทางการเงิน เศรษฐกิจไปยังชุมชนท้องถิ่น ให้ได้มากที่สุด

2.3.3 แนวทางในการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

UNEP และ UNWTO (2005) ได้กำหนดแนวทางในการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบไว้ดังต่อไปนี้

- (1) นักท่องเที่ยวควรเคารพต่อชุมชนท้องถิ่นและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมทุกประเภทที่เป็นการดูแคลนคนท้องถิ่น
- (2) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยวในภาพรวม
- (3) ช่วยอุดหนุนซื้อสินค้าของคนท้องถิ่น
- (4) ลดการสร้างผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ลดการใช้น้ำ ไฟฟ้า หรือลดการทิ้งขยะ เป็นต้น
- (5) ปฏิบัติตามแนวทางประเพณีที่กำหนดไว้ในแต่ละกิจกรรมการท่องเที่ยว
- (6) ช่วยสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการเพื่อการอนุรักษ์หรือพัฒนาสังคมในพื้นที่ท่องเที่ยว

ส่วนสมาคมการเดินทางในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก หรือ PATA ได้กำหนดแนวประเพณีปฏิบัติสำหรับผู้เดินทางโดยเน้นหนักที่ด้านการทำให้วัฒนธรรมท้องถิ่นมีความยั่งยืน โดยมีหลักคิดว่า การเดินทางเป็นการผ่านเข้าไปยังวิถีชีวิตของผู้คนและสถานที่ของผู้อื่น (ซึ่งไม่ใช่ของเรา) จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับนักเดินทางไว้ 6 ข้อคือ

- (1) มีความยืดหยุ่นที่จะยอมรับวัฒนธรรมและวิถีการปฏิบัติที่แตกต่างจากตน
- (2) การเลือกเดินทางอย่างมีความรับผิดชอบโดยเน้นการสนับสนุนธุรกิจที่มีความชัดเจนและเอาจริงเอจังต่อประเด็นด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ที่คุณเดินทางไป
- (3) การเตรียมตัวโดยศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของผู้คนและสถานที่ที่วางแผนเดินทางไปเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่เป็นการเหยียดหยามคนท้องถิ่นหรือทำลายสิ่งแวดล้อมโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์

- (4) มีความระมัดระวัง และทราบถึงวันหยุด วันเทศกาล ศาสนา หรือแบบแผนทางสังคมของพื้นที่ที่เดินทางไป
- (5) สนับสนุนวิสาหกิจชุมชนท้องถิ่น โดยใช้บริการธุรกิจที่มีการสนับสนุนทางด้านโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนที่เดินทาง การเลือกทานอาหารที่ร้านของท้องถิ่น และซื้อสินค้าที่ระลึกที่ผลิตในท้องถิ่น
- (6) การให้ความเคารพต่อกฎหรือแนวปฏิบัติของท้องถิ่น ด้วยการไม่ละเมิดกฎหมายของท้องถิ่นนั้นหรือทำลายทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น

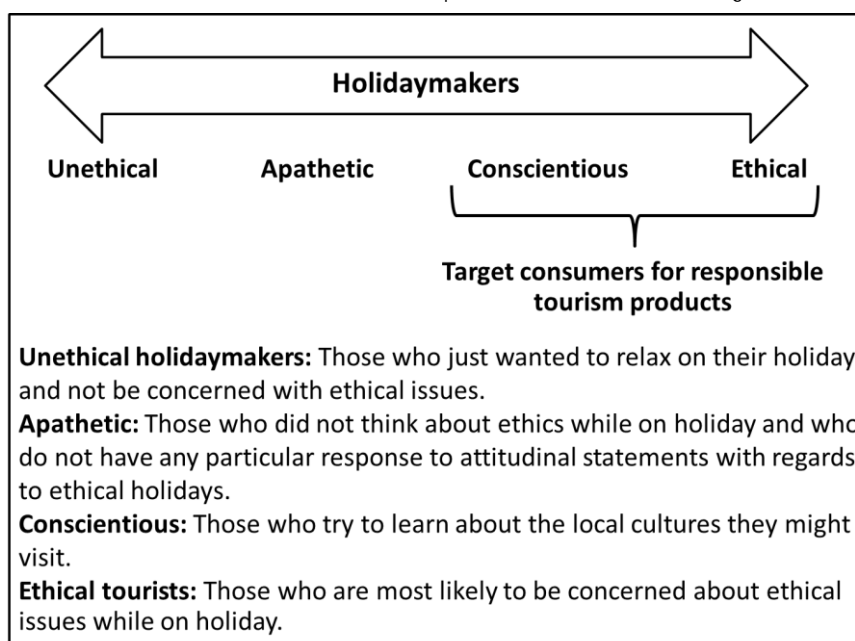
2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

ICRT-SA (2005) ได้นำเสนอว่าปัจจัยสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบเพิ่มขึ้นคือ ความภาคภูมิใจ หรือความรู้สึกดี (Feel Good) ที่ได้มีส่วนร่วมหรือช่วยให้การพัฒนาการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืน และผลกระทบโดมิโน (Domino Effect) จากการกระทำตามๆกันของนักท่องเที่ยว

ประเภทของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือ ทศนคติหรือจิตสำนึกของนักท่องเที่ยว โดย Mintel (อ้างถึงใน SNV 2009) ได้จำแนกนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 กลุ่มตามระดับของการให้ความสำคัญกับจริยธรรมของนักท่องเที่ยว ดังแผนภาพที่ 2-7 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มมีพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบคือนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มทางด้านขวามือ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีจริยธรรมสูง และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความใส่ใจและพยายามเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนท้องถิ่น

แผนภาพที่ 2-7 นักท่องเที่ยวประเภทต่างๆตามระดับการให้ความสำคัญกับจริยธรรม



ที่มา : แปลจาก SNV (2009)

การแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวยังสามารถทำได้อีกรูปแบบหนึ่งโดยเน้นการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวคิดของ Swarbrooke (อ้างถึงใน Stanford 2006) ซึ่งแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวตามระดับความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมหรือระดับความเป็นสีเขียวของนักท่องเที่ยวเป็น 7 ระดับ ดังแผนภาพที่ 2-8 ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวจะมีระดับความเป็นสีเขียวมากขึ้น ตามการรับรู้ การคิด ความตระหนัก การปฏิบัติตามแนวทาง และการสละประโยชน์ส่วนตนจากการท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 2-8 ระดับความเป็นนักท่องเที่ยวสีเขียว

Not at all green				Light green		Dark green	Totally green
							→
Read what brochures say about green issues and sustainable tourism	Think about green issues and try to reduce normal water consumption in destinations where water is scarce, for example	Consciously seek to find out more about particular issues and to become more actively involved in the issue, by joining a pressure group, for example	Use public transport to get to destination and to travel around, while on holiday	Boycott hotels and resorts which have a poor reputation on environmental issues	Pay to go on a holiday to work on a conservation project	Not take holidays away from home at all so as not to harm the environment in any way, as a tourist	

ที่มา: (Swarbrooke 1999)

Chafe (อ้างถึงใน Stanford 2006) ได้จำแนกนักท่องเที่ยวเป็นประเภทต่างๆ โดยนักท่องเที่ยวกระแสหลักหรือนักท่องเที่ยวกลุ่มแรกจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่เน้นการท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลินของตนเองเป็นหลัก ได้แก่ การท่องเที่ยวหมู่มา การท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย และการท่องเที่ยวในเมือง ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มที่สองจะให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวของตนต่อชุมชนท้องถิ่นและธรรมชาติ สูงกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มแรก ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา การท่องเที่ยวเพื่อช่วยเหลือคนยากจน การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 2-1 ประเภทของการท่องเที่ยว

กลุ่มที่ 1	จำแนกตามตลาดการท่องเที่ยว
การท่องเที่ยว	การเดินทางเพื่อการนันทนาการ เพื่อพักผ่อน หรือเพื่อจุดประสงค์ทางธุรกิจ
การท่องเที่ยวแบบจำนวนมาก	การให้บริการกิจกรรมนันทนาการเพื่อคนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ที่พักชายฝั่งทะเล การล่องเรือ ซึ่งเป็นรูปแบบที่นิยมของการท่องเที่ยวแบบจำนวนมาก
การท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยว ที่อาศัยหลักของสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ในการสร้างสถานที่ท่องเที่ยว หรือที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ
การท่องเที่ยวแบบผจญภัย	รูปแบบของการท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่ประกอบด้วยองค์ประกอบของความเสี่ยง ในระดับที่สูงขึ้นในเรื่องของสภาพร่างกาย และมักจะต้องใช้ทักษะเฉพาะ
การท่องเที่ยวในชุมชนเมือง	การเที่ยวชมสถานที่สำคัญๆ ในเมือง (เช่น สถาปัตยกรรม, อนุสาวรีย์, และสวนสาธารณะ) และสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัฒนธรรม (เช่น พิพิธภัณฑ์ ร้านอาหาร และการแสดง)
กลุ่มที่ 2	จำแนกตามจริยธรรม
การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	การเดินทางที่มีความรับผิดชอบต่อพื้นที่ธรรมชาติ ที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการเพิ่มสวัสดิการของคนในท้องถิ่น
การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา	การท่องเที่ยวที่คำนึง หรือช่วยเพิ่มคุณค่าทางภูมิศาสตร์ของการเป็นสถานที่ในด้านสิ่งแวดล้อม, มรดก, ความงาม และวัฒนธรรม และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย
การท่องเที่ยวเพื่อสนับสนุนคนยากจน	การท่องเที่ยวที่เน้นผลลัพธ์ในการเพิ่มผลประโยชน์สำหรับคนยากจน
การท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อ	การท่องเที่ยวที่เพิ่มประโยชน์ให้กับชุมชนท้องถิ่น ช่วยลดผลกระทบทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมเชิงลบ และช่วยให้คนในท้องถิ่นอนุรักษ์วัฒนธรรมและที่อยู่อาศัยที่เปราะบาง
การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	การท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันและในภูมิภาค ในขณะที่เป็นการป้องกันและช่วยเสริมสร้างโอกาสในอนาคต

Source: Zoe Chafe, 2005

เมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์ประกอบกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักท่องเที่ยวของโลกที่ทางองค์การการท่องเที่ยวโลกได้ประมาณการไว้ในปี 2009 จะเห็นได้ว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นที่ยอมรับกันว่ามี ความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยวสูงได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวยุโรปและอเมริกาจะมีจำนวนสัดส่วนที่ลดลง ในขณะที่ นักท่องเที่ยวกลุ่มที่เชื่อว่ามี ความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยวในระดับที่ต่ำกว่า อย่างเช่น กลุ่มเอเชียและแปซิฟิก กลุ่มแอฟริกา กลุ่มเอเชียใต้ และกลุ่มตะวันออกกลาง จะมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2-2 จำนวนนักท่องเที่ยวตามทวีปต่างๆ

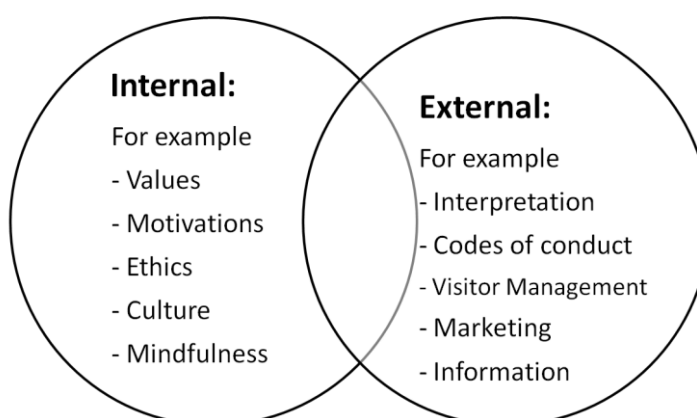
	Base Year 1995	Forecasts 2010 2020		Market share (%)		Average annual growth rate (%)
		(Million)		1995	2020	1995-2020
World	565	1006	1561	100	100	4.1
Africa	20	47	77	3.6	5.0	5.5
Americas	110	190	282	19.3	18.1	3.8
East Asia and the Pacific	81	195	397	14.4	25.4	6.5
Europe	336	527	717	59.8	45.9	3.1
Middle East	14	36	69	2.2	4.4	6.7
South Asia	4	11	19	0.7	1.2	6.2

ที่มา: UNWTO, Tourism 2020 Vision (2003). Re-confirmed, 2009.

สภาพแวดล้อมอื่นๆ

Stanford (2006) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของนักท่องเที่ยว คือปัจจัยภายในของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การให้คุณค่ากับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจ ระเบียบ จริยธรรม วัฒนธรรมที่ถูกปลูกฝัง และความละเอียดอ่อนต่อการคำนึงถึงผลกระทบจากการกระทำของตน และปัจจัยภายนอก ซึ่งได้แก่ การสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยว แนวทางประเพณีปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว ระบบการจัดการนักท่องเที่ยว การตลาดและการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 2-9 ปัจจัยที่มีอิทธิพลและเป็นข้อจำกัดต่อการมีพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบ

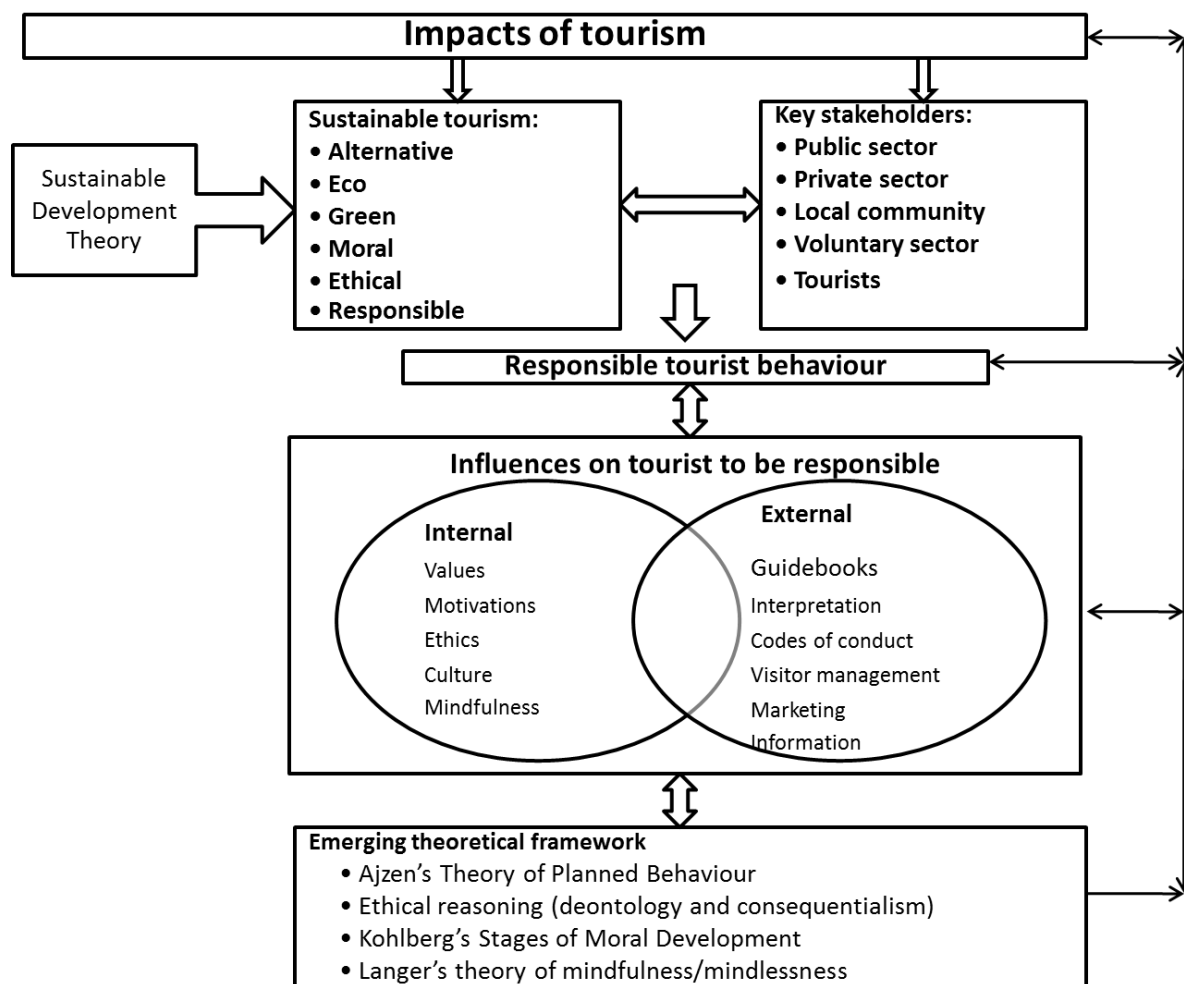


ที่มา : Stanford (2006)

ปัจจัยทั้งภายนอกและภายในข้างต้นเมื่ออยู่ภายใต้บริบทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ก็จะมีปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่รับผิดชอบอีก ได้แก่ ความเข้าใจต่อแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ตลอดจนการทำแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการรณรงค์เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่ง Stanford ได้สรุปไว้ดังแผนภาพที่ ค-5

แผนภาพที่ 2-10 ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบ



ที่มา : Stanford (2006)

Swarbrooke and Horner (1999) ได้เสนอปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวสีเขียวที่จะถูกเชื่อมโยงไปยังส่วนอื่นได้ ดังต่อไปนี้

- ความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม
- ความปรารถนาในประสบการณ์และความรู้สึกที่ดีเมื่อนักท่องเที่ยว
- แรงกดดันหรืออิทธิพลจากคนรอบข้าง

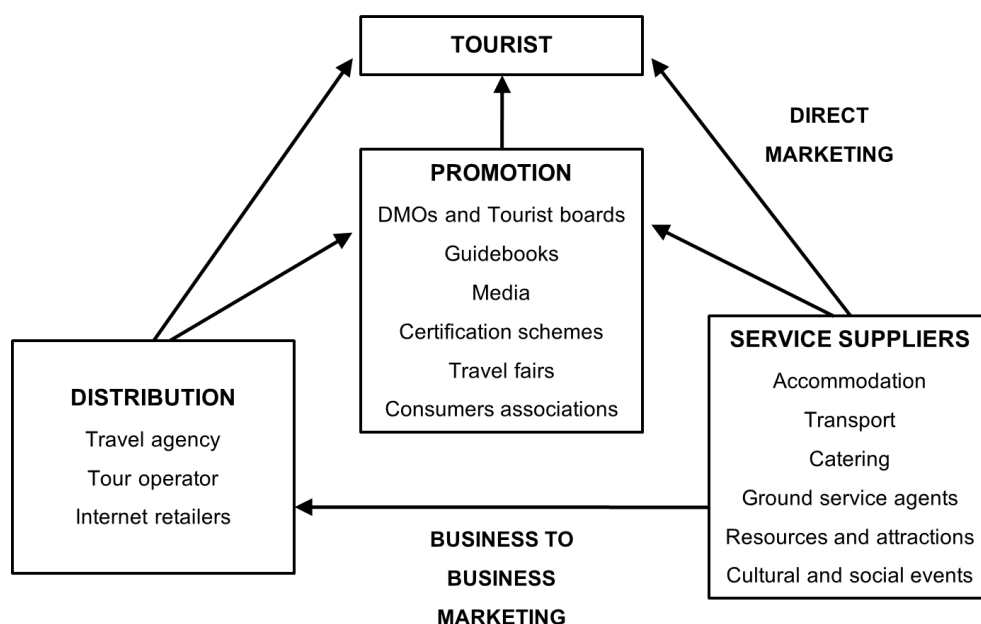
อย่างไรก็ตามแรงจูงใจดังกล่าวข้างต้นไม่ได้แสดงออกทางพฤติกรรมอย่างเห็นได้ชัดเสมอไป เนื่องจากขึ้นอยู่กับระดับค่าตัวแปรต่อไปนี้

- อิทธิพลของแรงกดดันจากกลุ่มและสื่อ
- ระดับรายได้
- ประสบการณ์ในอดีต
- การเป็นเจ้าของรถยนต์
- ความสนใจส่วนตัวในประเด็นนั้นๆ
- ระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ
- สถานภาพในการเป็นสมาชิกกับองค์กรต่างๆ เช่น Greenpeace
- คำแนะนำจากกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.3.5 การสื่อสารและการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้นักท่องเที่ยว

ในรายงาน Sustainability Communication : A Toolkit for Marketing and Advertising Courses โดย UNEP (2006) ได้มีการนำระบบการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดช่องทางต่างๆ ไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ดังแผนภาพที่ 2-11 ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยวสามารถทำได้สามช่องทางหลักคือ ผ่านธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง ผ่านตัวแทนขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว และผ่านสื่อประเภทต่างๆ หรือเทศกาลต่างๆ โดยทั้งธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงและตัวแทนขายยังสามารถสื่อสารระหว่างกันในรูปแบบ B2B และส่งสารไปยังสื่อต่างๆ เพื่อเผยแพร่ต่อไปยังนักท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 2-11 แผนผังการส่งเสริมการตลาดและการกระจายสินค้าไปยังนักท่องเที่ยว



ที่มา : UNEP (2006)

แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ 7 Greens ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2554) ได้กำหนดกรอบแนวความคิด 7 Greens ภายใต้โครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกระแสการรับรู้เรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้ภาคส่วนเกิดความตระหนักและมีส่วนร่วมในการร่วมกันลดผลกระทบทางลบจากการท่องเที่ยวและ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีความตระหนักและใส่ใจในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในสายตานักท่องเที่ยวคุณภาพ โดยแนวคิด 7 Greens มีองค์ประกอบและความหมายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2-3 แนวคิด 7 Greens ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

หัวใจสีเขียว (Green Heart)	"เที่ยวด้วยใจคิด เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม" ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีทัศนคติ ความรู้สึกรักคิด การรับรู้ และตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อม และภัยคุกคามจากภาวะโลกร้อนที่มีต่อการท่องเที่ยว พร้อมมีการปฏิบัติเพื่อป้องกันรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ด้วยความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสม
กิจกรรมสีเขียว (Green Activity)	"เลือกกิจกรรมท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม" กิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับคุณค่าของทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลิน หรือสนุกสนาน ให้โอกาสในการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยว โดยส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด
ชุมชนสีเขียว (Green Community)	"เที่ยวอย่างรู้ค่า รักษาเอกลักษณ์ชุมชน" แหล่งท่องเที่ยวชุมชนทั้งในเมืองและชนบท ที่มีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในทิศทางที่ยั่งยืน พร้อมมีการดำเนินงานที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอันเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน
รูปแบบการ เดินทางสีเขียว (Green Logistics)	"เที่ยวใกล้ เที่ยวไกล เลือกใช้ (พาหนะ)สะอาด" วิธีการเดินทางและรูปแบบการให้บริการในระบบการคมนาคมหรือการขนส่งจากแหล่งพำนัก/อาศัย ไปยังแหล่งท่องเที่ยว ที่เน้นการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม
บริการสีเขียว (Green Service)	"จัดการธุรกิจ ตระหนักคิด เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม" รูปแบบการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวแขนงต่าง ๆ ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดี ควบคู่ไปกับการมีปณิธานและการดำเนินการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม พร้อมช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการต่างๆ
แหล่งท่องเที่ยวสีเขียว (Green Attraction)	"การจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความยั่งยืน" แหล่งท่องเที่ยวที่มีการบริหารจัดการตามกรอบนโยบายและการดำเนินงานใน ทิศทางของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ความระมัดระวังหรือ มีปณิธาน (Commitment) อย่างชัดเจนในการปกป้องรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างถูกวิธี
ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม (Green Plus)	"จิตอาสา พาโลกสดใส ใส่ใจสิ่งแวดล้อม" การแสดงออกของบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์กรในการสนับสนุนร่างกาย หรือสติปัญญา หรือบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อร่วมมือดำเนินการในการปกป้องรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว หรือกิจกรรมที่ช่วยลดภัยคุกคามอันเกิดจากภาวะโลกร้อน

2.3.6 การฝึกอบรมมัคคุเทศก์

บุคคลที่นับว่ามีอิทธิพลสูงมากต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของนักท่องเที่ยวคือ ผู้นำเที่ยวหรือไกด์ทัวร์ ดังนั้นหลายพื้นที่จึงเน้นการสร้างเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบผ่านการฝึกอบรมและปลูกฝังให้ผู้นำเที่ยวส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ โดยการฝึกอบรมไกด์มีหลักสำคัญ 4 ประการคือ

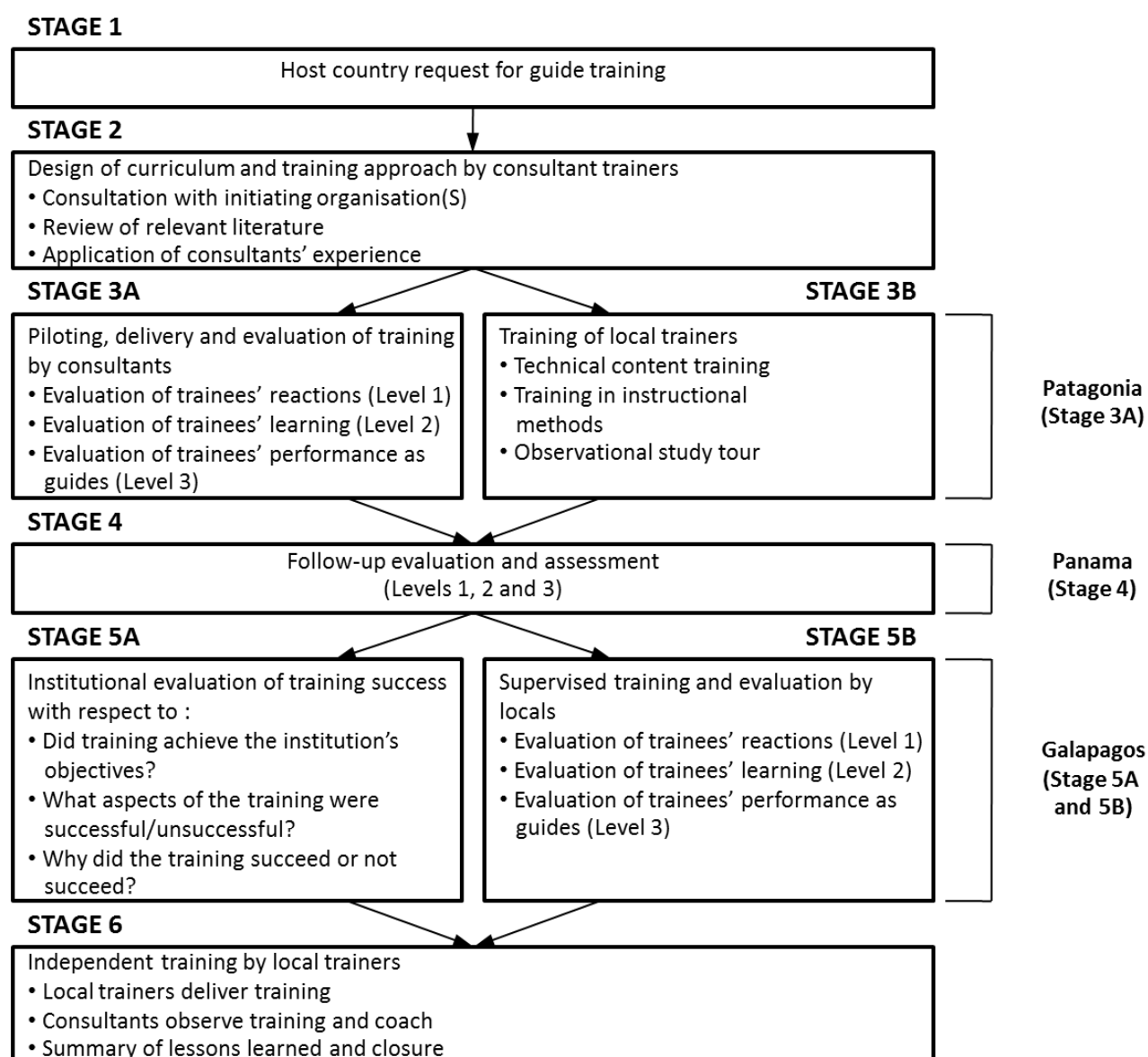
- (1) การฝึกอบรมผู้นำเที่ยวควรริเริ่มจากและดำเนินการโดยประเทศที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว
- (2) เนื้อหาและวิธีการการฝึกอบรมควรมีการระบุถึงแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ประสบการณ์ในการดำเนินการในอดีต และปรับให้สอดคล้องตามความต้องการของสังคมนั้น
- (3) กระบวนการฝึกอบรมควรมีการติดตามประเมินอย่างเป็นระบบและมีการสรุปบทเรียนจากการประเมินเป็นเอกสารและนำไปใช้ประกอบการฝึกอบรมในอนาคต และ
- (4) การฝึกอบรมและการสนับสนุนผู้ให้การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น

Weiler and Ham (2002) ได้กล่าวว่าหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ควรเน้นเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้ที่รวบรวมจากประสบการณ์ชีวิตจริงของคนในท้องถิ่น ควรถูกนำไปผสมไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั้ง 3 รูปแบบ คือ (1) การทบทวนหรือให้องค์ความรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (2) การฝึกทักษะทางภาษาที่จำเป็น และ (3) การฝึกทักษะการตีความ การสื่อความหมาย การจัดการประสบการณ์การรับรู้ของนักท่องเที่ยว และส่งมอบความหมายที่มีคุณภาพสูง โดยเนื้อหาที่ควรครอบคลุมในการฝึกอบรมข้างต้น ได้แก่

- พื้นฐานการท่องเที่ยว และบทบาทของมัคคุเทศก์
- หลักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และแนวทางการลดผลกระทบ
- การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
- แนวทางการแปลความหมายเพื่อการสื่อสาร
- การบริการลูกค้า
- ภาวะผู้นำและการจัดการกลุ่ม
- การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและกับกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการพิเศษ

Weiler and Ham (2002) ยังได้เสนอกระบวนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ โดยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ตามแผนภาพที่ 2-12 ได้แก่ (1) การตระหนักถึงความจำเป็นต่อการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ของท้องถิ่น (2) การออกแบบเนื้อหา (3) การทดลองฝึกอบรมกับวิทยากรระดับท้องถิ่นและกลุ่มทดลอง (4) ประเมินผล (5) พัฒนาระบบการติดตามประเมินผล ให้คำแนะนำการดำเนินฝึกอบรม และการประเมินผลโดยชุมชนท้องถิ่น (6) การจัดให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินการฝึกอบรมได้เอง

แผนภาพที่ 2-12 แนวทางการฝึกอบรมผู้นำที่มีความยั่งยืน



ที่มา : Weiler, B., & Ham, S. H. (2002)

2.4 การเสริมสร้างความตระหนัก

2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับการสร้างความตระหนัก

สุภาภรณ์ ชัยธรรมปกรณ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า Awareness-Raising ว่าหมายถึง การแจ้งให้ทราบ การให้การศึกษาแก่ประชาชนในเรื่องที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ พฤติกรรมและความเชื่อ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ โดยการสร้าง Campaign เพื่อก่อให้เกิด Awareness-Raising ที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ในการสร้าง Awareness-Raising Campaign ที่สร้างขึ้น ศึกษาเรื่องที่ใช้อย่างถ่องแท้
- แปลวัตถุประสงค์ออกมาเป็นข้อความ บอกใจความหลักของ Campaign และจุดประสงค์หลักของ Campaign
- กลุ่มเป้าหมาย ต้องรู้กลุ่มเป้าหมาย คือ เป็นใคร (ลักษณะและปัจจัยของกลุ่มเป้าหมาย) เช่น อายุ (กลุ่มเป้าหมายเป็นเด็ก หรือผู้ใหญ่ ถ้าเป็นเด็กจะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ดีในการรับข่าวสาร ที่มีอิทธิพลและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้รับข่าวสารแล้วสามารถนำข่าวสารนั้นไปเผยแพร่ต่อให้กับทางครอบครัวได้) เพศ ภาวะทางสังคม ภาวะทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม ภาวะทางการเมือง การศึกษา (กลุ่มประชากรที่มีปัญหาทางการศึกษา ไม่รู้หนังสือ หรือมีข้อจำกัดทางการศึกษา) และภาษาหรือช่องทางการสื่อสาร โดยส่ง Campaign ผ่านทางช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม ได้แก่
 - 1.การสื่อสารระหว่างบุคคลกับสมาชิกในชุมชน
 - 2.นิทรรศการ
 - 3.สิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ ป้ายประกาศ การ์ตูน ภาพล้อ หนังสือ จุลสาร โปสเตอร์)
 - 4.สื่อทัศนวัสดุ เช่น วิทยุ ซีดี ดีวีดี
 - 5.เว็บไซต์ กลุ่มสนทนา บล็อก
 - 6.การสัมภาษณ์ผ่านสื่อมวลชน ข่าว วิทยุ และโทรทัศน์
 - 7.การสัมภาษณ์ผ่านสื่อมวลชน บทความในหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต
 - 8.บุคคลที่มีชื่อเสียงในวงสังคม
 - 9.การแสดงผ่านเพลง การเต้น ละคร และโคลง
 - 10.การเป็นพันธมิตรกับหน่วยงานอื่น
 - 11.การประชาสัมพันธ์
 - 12.การได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหรือหน่วยงานอื่นๆ

2.4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

Stanford (2006) ได้รวบรวมตัวอย่างองค์กรในระดับต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลักดันการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบดังตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2-4 ตัวอย่างองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

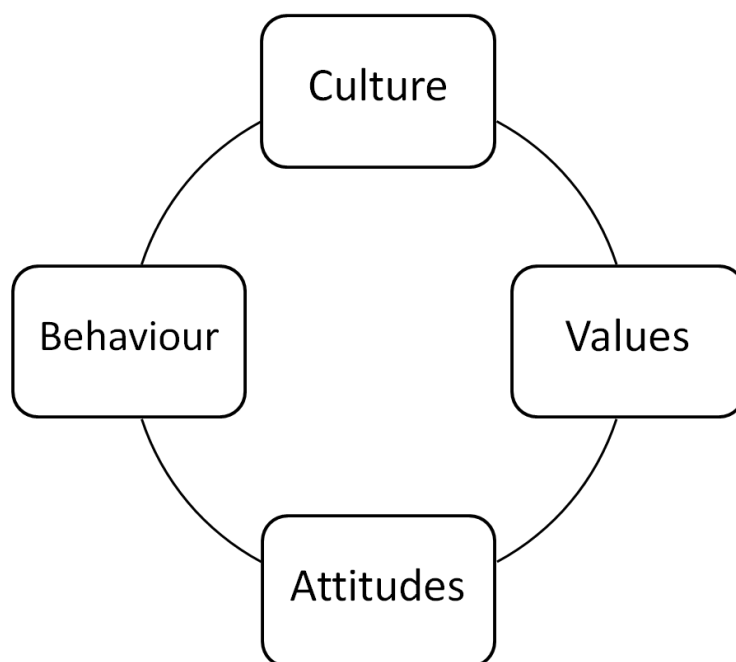
Organisation	Type of Organisation	Geographical scope	Principal involvement in tourism	Involvement in responsible tourism	Example
World Tourism Organisation	UN Agency	International	Yes	Partial	Development Global Code of Ethics for Tourism
Association of Independent Tour Operators	Industry organisation	UK operators only, but with global reach	Yes	Partial	Development of Responsible Tourism Guidelines for its members
Voluntary Service Overseas (VSO)	Charity	International	No	Partial	In association with Tourism Concern, UK produced a video for use on Air 2000-First Choice flights to the Gambia raising awareness
Centre for Environmentally Responsible Tourism	Voluntary non-profit making organisation	UK based, but with global focus	Yes	Total	C.E.R.T.'s aim is to show how travellers can play a part in protecting the world's natural resources and develop a sustainable future for destinations and the travel industry
The International Centre for Responsible Tourism	Training and research centre	International	Yes	Total	Runs MSc in Responsible Tourism Management
The National Trust	Registered charity	National	No	Partial	Implicit in its operations as among other things the Trust manages tourist attractions and conserving heritage and preserving the environment for future generations are central to the Trust's mission
The Morecambe Bay Partnership	Registered charity	Local	No	Partial	Development of tourist Code of Conduct for the Morecambe Bay Walk

ที่มา : Stanford (2006)

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีความตระหนักและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

Adler (อ้างถึงใน Standford 2006) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้คุณค่าที่มีผลต่อวัฒนธรรมและทัศนคติของคนในสังคมซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมของคนในสังคมต่อไป ดังแผนภาพที่ 2-13 นอกจากนี้ในทางกลับกัน ความประพฤติของคนส่วนใหญ่ในสังคมจะมีผลต่อทัศนคติและวัฒนธรรมของคนในสังคม (เห็นว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม) และสังคมนั้นก็สรุปว่าพฤติกรรมดังกล่าวมีคุณค่าอย่างไร จากแนวคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าการกระตุ้นให้ภาคส่วนต่างๆมีความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ต้องทำโดยการปลูกฝังให้เห็นและรับรู้ถึงคุณค่าของการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (หรือผลลบจากการจัดการการท่องเที่ยวอย่างขาดความรับผิดชอบ) และการเห็นตัวอย่างของพฤติกรรมที่รับผิดชอบ ดังตัวอย่างการสื่อสารให้ชุมชนเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในรัฐ New South Wales ดังแผนภาพที่ 2-14

แผนภาพที่ 2-13 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม



ที่มา : Adler (อ้างถึงใน Standford 2006)

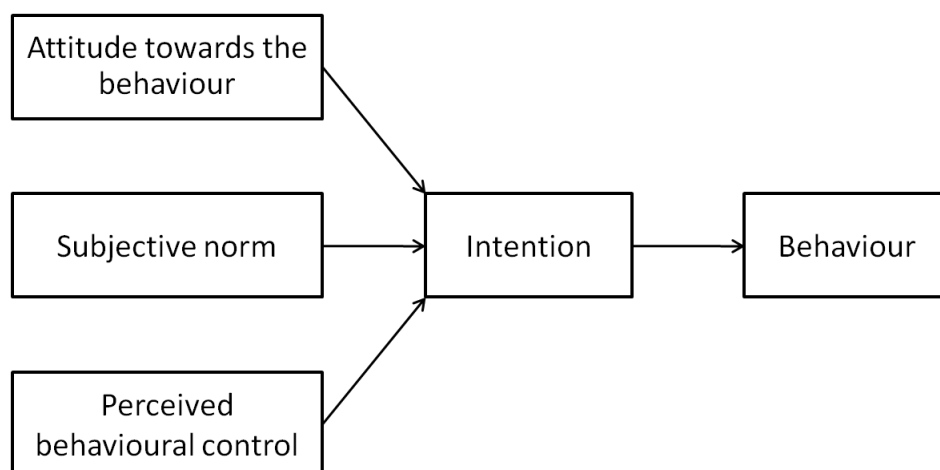
แผนภาพที่ 2-14 ตัวอย่างสื่อที่กระตุ้นให้ชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



ที่มา : Center for Regional Tourism Research (2000)

Ajzen และ Fishein (1980) ได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีการกระทำที่ได้วางแผน (Theory o Planned Behavior : TPB) ดังแผนภาพที่ ง-3 ภายในแนวคิดดังกล่าวพฤติกรรมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยเป็นผลมาจากความตั้งใจ (Intention) ที่จะกระทำหรือไม่กระทำ โดยความตั้งใจดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากอีก 3 ปัจจัยคือทัศนคติส่วนบุคคลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้นๆ จาริตแบบแผนการประพฤติปฏิบัติที่บุคคลนั้นได้รับมาจากกลุ่มอ้างอิงเช่น ผู้ปกครอง คู่ครอง เพื่อน หรือผู้เชี่ยวชาญ และระดับการรับรู้ถึงความยากในการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวในอดีตหรือการคาดการณ์ถึงอุปสรรคต่อการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว จากแนวคิดการกระทำที่ได้วางแผนดังกล่าว การส่งเสริมพฤติกรรมการจัดการการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบจึงต้องเริ่มที่การสร้าง ความเชื่อและความเข้าใจเกี่ยวกับแนวประพฤติปฏิบัติต่างๆ ที่ควรปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน การส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ ร่วมมือเพื่อเป็นแบบแผนการปฏิบัติของสังคม และการมีกลไกส่งเสริมพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวและมีกลไกลงโทษหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่สอดคล้องกับหลักการการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

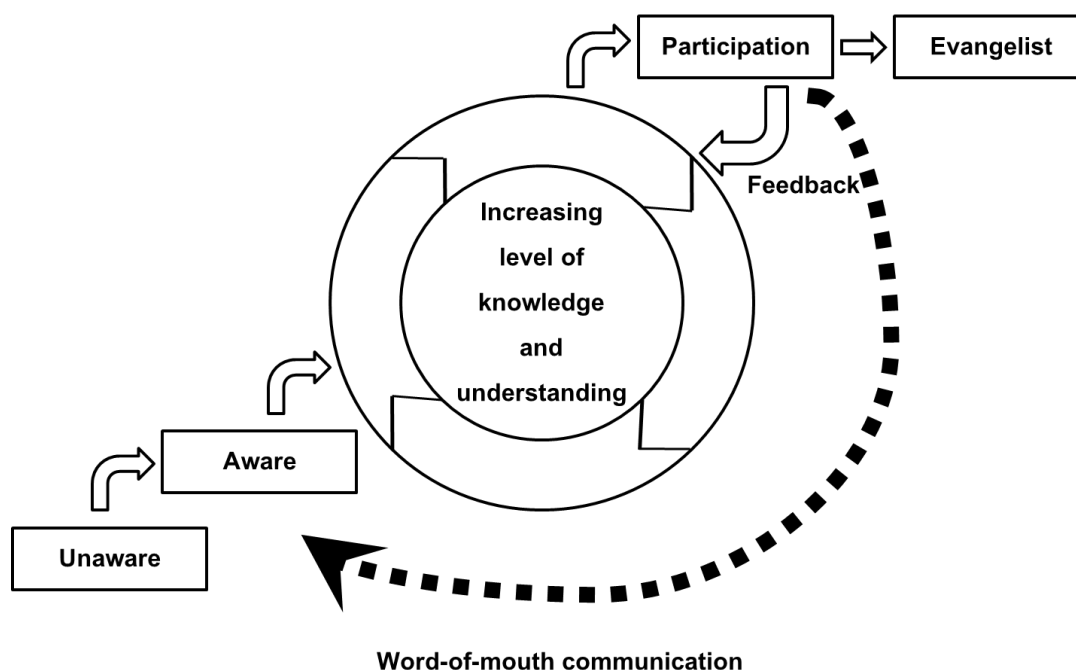
แผนภาพที่ 2-15 ทฤษฎีการกระทำที่ได้วางแผน



ที่มา : Ajzen และ Fishein (1980)

ในรายงานโครงการ Sustainable Motivation : Attitudinal and Behavioral Drivers for Action ของ UNEP (2009) ได้มีการสรุปวงจรการเรียนรู้และความเข้าใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับทั้งความตระหนักและผลจากการมีส่วนร่วม ดังแสดงในแผนภาพที่ ง-4 โดยในรายงานดังกล่าวได้กล่าวว่าการที่จะทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะต้องใช้เวลาในการสะสมความรู้และความเข้าใจ โดยนักท่องเที่ยวอาจอยู่ในสถานะต่างๆ ของวงจรดังกล่าวในเรื่องที่ต่างกัน เช่น การซื้อสินค้าที่ปลอดการใช้สารเคมี (participate) แต่ยังคงเพิกเฉยต่อการสร้างผลประโยชน์ให้กับชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวเนื่องจากไม่เคยคาดคิดว่าตนเองจะมีผลกระทบเหล่านั้นได้ (unaware)

แผนภาพที่ 2-16 วงจรที่เสริมความตระหนักและการมีส่วนร่วม

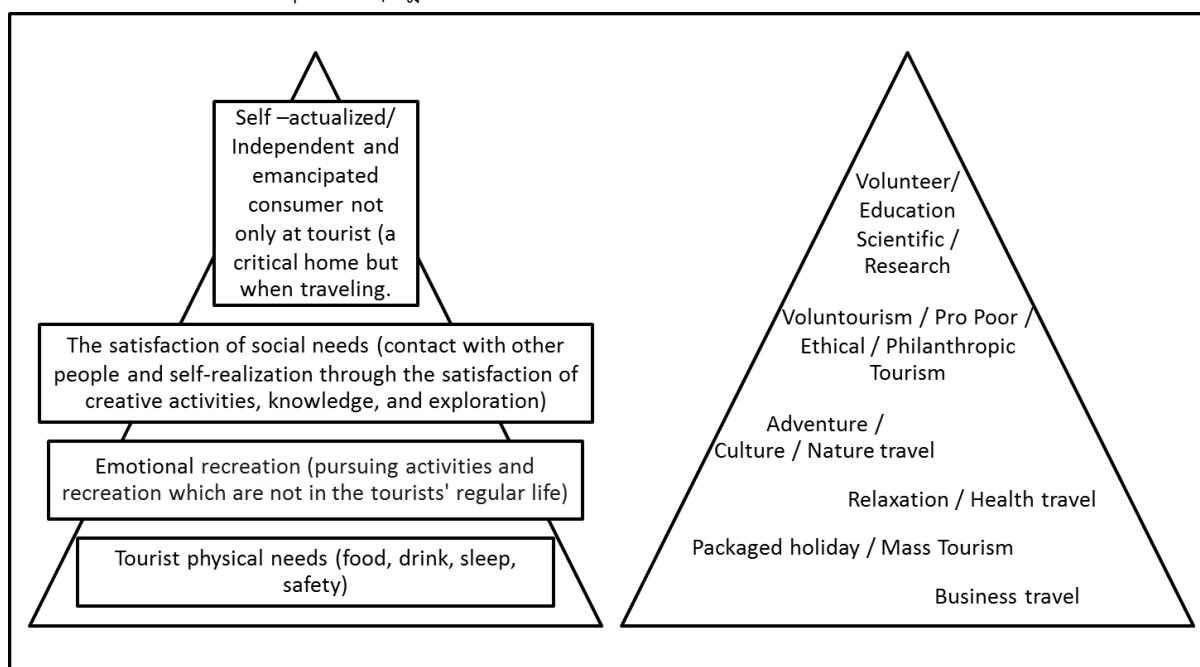


ที่มา : UNEP (2009)

2.4.4 แรงจูงใจต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ในรายงานของ SNV Netherlands Development Organization (2009) ชื่อ The Market for Responsible Tourism Products SNV ได้นำทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแบ่งแยกระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวออกเป็นสี่ขั้น ดังแผนภาพที่ 2-5 คือ ขั้นที่หนึ่ง ความต้องการในมิติทางกายภาพ (เช่น อาหาร เครื่องดื่ม สถานที่และความปลอดภัย) ขั้นที่สอง ความต้องการการพักผ่อนในเชิงอารมณ์และความรู้สึก เช่น การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เชิงวัฒนธรรม และเชิงผจญภัย ขั้นที่สาม ความพอใจในทางสังคม ได้แก่ การได้พบปะผู้อื่น การได้ค้นพบสิ่งใหม่ด้วยตัวเองจากกิจกรรมและความคิดที่สร้างสรรค์ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร การท่องเที่ยวเพื่อช่วยคนจน เป็นต้น และขั้นที่สี่การท่องเที่ยวที่เข้าใจและค้นพบสิ่งต่างๆด้วยตัวเองอย่างเป็นอิสระ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร การศึกษาทางวิทยาศาสตร์ และการวิจัย

แผนภาพที่ 2-17 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการกับการท่องเที่ยว



The triangle on the right side outlines the potential tourism products that might correspond to the different motivations of the tourist. Responsible tourism products for the conscientious and ethical consumer lie in the upper tiers and the passive and uncritical consumer fall lower on the hierarchy.

ที่มา : SNV Netherlands Development Organization (2009)

2.4.5 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ในรายงาน Sustainability Communication: A Toolkit for Marketing and Advertising Courses โดย UNEP (2006) ได้นำหลักคิดเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์ทางการตลาดของงานบริการ เพื่อสร้างเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนดังต่อไปนี้

ผลิตภัณฑ์ Product	สิ่งที่เป็นผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากผลิตภัณฑ์ตลอดวงจรชีวิตของมันทั้งหมดมีอะไรบ้าง (เช่น การผลิต, การใช้งาน, ขยะ)
ราคา Price	ต้นทุนการผลิตของผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยอะไรบ้าง ส่วนที่เป็นต้นทุนแก่สังคมได้มีการร่วมรับผิดชอบอย่างเป็นธรรมหรือไม่
สถานที่ Place	วิธีการที่ใช้ในการขนส่งและกระจายสินค้าที่เหมาะสมทางสิ่งแวดล้อมหรือไม่
โปรโมชั่น Promotion	ข้อความที่ขายอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงและเป็นข้อมูลที่โปร่งใสหรือไม่? เป็นข้อความที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากรและพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อหรือไม่
คน People	มีการฝึกอบรมพนักงานหรือไม่ บริษัทมีสิ่งที่ทำให้เชื่อได้ว่าปฏิบัติตามพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันหรือไม่ จะปกป้องพวกเขาจากการถูกเลือกปฏิบัติหรือไม่
กระบวนการ Processes	กระบวนการผลิตและระบบการจัดการการผลิตมีการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ในทางเลือกที่ดีที่สุด
Physical evidence	มีการพัฒนาเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อให้สินค้าหรือตราสินค้านั้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์ หรือตราสินค้านั้นมีโอกาสก่อให้เกิดขยะที่ในปริมาณที่ไม่เหมาะสมหรือไม่

2.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถ

ในรายงานเรื่อง Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Maker โดย UNEP (2009) ได้ระบุว่า การสร้างขีดความสามารถหรือ Capacity Building เป็นการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในการตัดสินใจและดำเนินการใดๆ ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความยั่งยืนมากขึ้น ผ่านการเพิ่มความเข้าใจ ความรู้ ความเชื่อมั่น และทักษะ

นอกจากนี้การเสริมสร้างขีดความสามารถยังมีผลต่อการกระจายความรับผิดชอบและความทุ่มเทต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเน้นเป้าหมายที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว โดยมีรูปแบบที่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนไปได้โดยตลอด อย่างไรก็ตามกิจกรรมดังกล่าวต้องใช้ เวลาและต้องอาศัยบุคลากรที่มีความชำนาญในการดำเนินการ นอกจากนี้สิ่งท้าทายที่สำคัญคือการรักษาระดับการมีส่วนร่วมของกิจการท่องเที่ยวต่อกระบวนการเสริมสร้างขีดความสามารถให้ได้อย่างต่อเนื่อง

UNEP (2009) ได้ระบุว่ากลุ่มเป้าหมายหลักสำหรับการเสริมสร้างขีดความสามารถเพื่อพัฒนาให้ การท่องเที่ยวมีความยั่งยืนมากขึ้นได้แก่ (1) กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กถึงขนาดกลางซึ่งมักมีขีด ความสามารถอย่างมีอานิสงส์น้อยกว่ากิจการขนาดใหญ่และมักต้องการความช่วยเหลือ (2) ชุมชนท้องถิ่นหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับท้องถิ่น และ (3) องค์กรหรือสถาบันต่างๆ รวมทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ

ในอดีตที่ผ่านมาการเสริมสร้างขีดความสามารถมักมุ่งเน้นไปที่หัวข้อเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทาง ธุรกิจ ขีดความสามารถในการแข่งขัน และคุณภาพ ซึ่งแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการการ

ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ยังคงให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวแต่มีการเพิ่มหัวข้ออื่นๆ เช่นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการโซ่อุปทาน และการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเน้นกระบวนการบูรณาการที่เน้นการให้ชุมชนและภาคธุรกิจได้มีส่วนร่วมดำเนินการด้วยกัน

2.5.1 บทบาทของหน่วยงานภาครัฐต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถ

หน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่นสามารถเข้ามามีบทบาทโดยตรงในการดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวหรืออาจให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณ เทคนิค การเมือง หรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ การเสริมสร้างขีดความสามารถมักเป็นส่วนประกอบหลักของโครงการหรือแผนงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนแผนการวิจัยซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาใช้สำหรับการเสริมสร้างขีดความสามารถได้ต่อไป ทั้งในเชิงเนื้อหา บทเรียน ตัวอย่างที่ดี และเชิงเครือข่ายของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (UNEP 2009)

การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับภาคธุรกิจ

ส่วนที่สำคัญของแผนงานเสริมสร้างขีดความสามารถคือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการช่วยให้ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจแต่ละรายมีความสามารถปรับให้การดำเนินงานของตนมีความยั่งยืนมากขึ้น ผ่านการดำเนินกิจกรรม ได้แก่

- การให้คำแนะนำโดยตรง เช่น การจัดการสิ่งแวดล้อมหรือหัวข้ออื่นๆ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิผล โดยการให้คำแนะนำดังกล่าวอาจบูรณาการเข้ากับการมอบเกียรติบัตรรับรอง ประเด็นท้าทายที่สำคัญคือการเข้าถึงหรือการได้มาซึ่งกิจการที่ต้องการความช่วยเหลือและต้องการคำแนะนำ ดังนั้นกิจกรรมดังกล่าวอาจต้องแฝงอยู่ในกิจกรรมอื่นๆ ที่เป็นที่น่าสนใจของภาคธุรกิจหรืออาจต้องใช้กลไกทางการตลาดเข้ามาช่วย
- การจัดกิจกรรมฝึกอบรมหรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ซึ่งอาจมีหัวข้อที่ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจและสิ่งแวดล้อม ในระหว่างการฝึกอบรมยังสามารถจัดให้มีเนื้อหาเพื่อสร้างความตระหนักให้กับภาคธุรกิจในด้านคุณภาพหรือความเปราะบางของทรัพยากรธรรมชาติหรือมรดกทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น เพื่อให้ภาคธุรกิจเหล่านั้นเห็นความสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและช่วยขยายความตระหนักดังกล่าวไปยังกลุ่มอื่นๆ เช่น นักท่องเที่ยว เป็นต้น
- การใช้คู่มือเพื่อการแนะนำ ซึ่งเป็นวิธีที่หลายประเทศและหลายโครงการได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับภาคธุรกิจในการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่กว้าง แต่จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหากดำเนินการควบคู่ไปกับกิจกรรมสองรูปแบบแรก

การเสริมสร้างความตระหนักและทักษะให้กับบุคลากรของภาคธุรกิจต่างก็มีความจำเป็นโดยเฉพาะในกิจการที่มีขนาดใหญ่ โดยกิจกรรมเสริมสร้างความตระหนักควรเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมเสริมสร้างขีดความสามารถ และควรออกแบบการดำเนินกิจกรรมให้คนในระดับที่ต่างกันสามารถเข้าใจถึงเนื้อหาได้อย่างไม่ต่างกัน

การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้

วิธีการที่ช่วยทำให้การมีส่วนร่วมในกระบวนการเสริมสร้างขีดความสามารถเกิดความยั่งยืนได้และยังเพิ่มโอกาสในการยกระดับแนวทางปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องคือการกระตุ้นและสนับสนุนในภาคธุรกิจทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย หรือคลัสเตอร์ เครือข่ายคลัสเตอร์ดังกล่าวยังช่วยให้เกิดการมีมาตรฐานร่วมกัน การสนับสนุนระหว่างกัน และความเกรงใจหรือกดดันระหว่างสมาชิก

อีกรูปแบบหนึ่งของการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้คือการสร้างพื้นที่ (หรือแหล่งท่องเที่ยว) แห่งการเรียนรู้ (Learning Area) โดยเชื่อมโยงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวหนึ่งเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อแบ่งปันประสบการณ์การพัฒนา แลกเปลี่ยนข้อมูล ทักษะ และความรู้ในด้านต่างๆ ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวจะช่วยทำให้กระบวนการเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับผู้ประกอบการเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคส่วนอื่นๆ และยังเพิ่มความร่วมมือในการดำเนินการและลดโอกาสทำงานซ้ำซ้อนกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ในปัจจุบันเว็บไซต์เป็นเครื่องมือการเชื่อมโยงและสื่อสารที่สำคัญระหว่างภาคส่วนต่างๆ เหล่านี้

การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับชุมชนในท้องถิ่น

การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับชุมชนในท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเนื่องจากสอดคล้องกับกระบวนการเสริมอำนาจและความรับผิดชอบให้กับท้องถิ่น (Community Empowerment) ถึงแม้ว่ากระบวนการดังกล่าวต้องใช้เวลาอันยาวนานแต่การดำเนินการควรทำด้วยความระมัดระวังให้เป็นไปในเชิงของการให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนมากกว่าการสั่งให้ดำเนินการ ความสำเร็จในการดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นเพราะการเป็นพันธมิตรเชิงหุ้นส่วนระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการกับชุมชน

ขั้นตอนแรกของการดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวคือการพิจารณากระบวนการหรือรูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้วยการวิเคราะห์หรือประเมินความต้องการหรือลักษณะของชุมชน นอกจากนี้อีกรูปแบบหนึ่งของการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนคือการสนับสนุนการเข้าถึงองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็น เช่น การดูแลลูกค้า การตลาด การจัดการสิ่งแวดล้อม การให้บริการ ทักษะทางธุรกิจ การทำงานร่วมกันและเจรจากับคู่ค้า การพัฒนาโซ่อุปทานระดับท้องถิ่น การฝึกอบรมภาษา และการประเมินผลกระทบหรือผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับองค์กรภาครัฐและองค์กรอื่นๆ

การเสริมสร้างขีดความสามารถควรเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นองค์กรภาครัฐในกระทรวงที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง การเสริมสร้างขีดความสามารถอาจทำได้ทั้งการปรับโครงสร้างองค์กรหรือการเสริมสร้างความตระหนักและความรู้เกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับบุคคลในองค์กรดังกล่าวในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

- การพัฒนาศักยภาพพื้นฐาน (เช่น ความตระหนัก สมรรถนะ และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง) ในทุกระดับ
- การสร้างความตระหนักจากภาคการเมืองและแรงสนับสนุนทางการเมือง
- การแนะนำเทคนิคต่างๆที่มีสมรรถนะสูงให้กับองค์กร

2.6 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

สุภากร จันทวานิช กล่าวไว้ว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิจัยที่นำแนวคิด 2 ประการมาผสมผสานกันคือการปฏิบัติการ (Action) ซึ่งหมายถึงกิจกรรมที่โครงการวิจัยจะต้องดำเนินการ และคำว่า การมีส่วนร่วม (Participation) อันเป็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมวิจัย ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง แล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย โดยมีความหมายถึง วิธีการที่ให้ผู้วิจัยหรือชาวบ้าน เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัย นับตั้งแต่การระบุปัญหาของการดำเนินการ การช่วยให้ข้อมูลและการช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนช่วยหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรมนั้น ๆ

ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ข้อมูลจากการทำวิจัยทุกขั้นตอนชาวบ้านเป็นผู้ร่วมกำหนด ปัญหาของชุมชนและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา กระบวนการวิจัยจึงดำเนินไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างชาวบ้านกับผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อสรุปเป็นขั้น ๆ ส่วนกระบวนการสังเคราะห์ข้อมูลเป็นไปในเชิงการวิภาษ (Dialectic) ซึ่งชาวบ้านจะค่อย ๆ เรียนรู้ด้วยตัวเอง และด้วยวิธีการวิจัยเช่นนี้ ข้อมูลที่ได้จึงมีความชัดเจน สะท้อนความคิดอ่านตลอดจนนิสัยใจคอของชาวบ้าน สะท้อนความต้องการและแบบแผนในการดำเนินชีวิตของเขา การวิจัยแบบนี้จึงเป็นวิธีการที่สนับสนุนให้ชาวบ้านหรือตัวแทนในชุมชนเป็นคนสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับตนเองและชุมชน โดยการศึกษาเรียนรู้หาข้อมูล การศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่กำลังประสบอยู่ โดยการร่วมกันวางแผน และกำหนดการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ พร้อมทั้งการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ประกอบกับการใช้ภูมิปัญญาและทุนที่มีอยู่ในชุมชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนี้ นอกจากจะส่งผลดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาของผลงานวิจัยและกระบวนการวิจัยในตัวของมันเองอีกด้วย และอีกทางหนึ่ง การวิจัยยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย ซึ่งสามารถเป็นตัวนำของการพัฒนาไปสู่ชุมชนท้องถิ่นอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

นอกจากนี้ ขนิษฐา กาญจนสินนท์ ให้ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การวิจัยที่พยายามศึกษาชุมชน โดยเน้นการวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา วางแผน และดำเนินการตามแผนในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการดำเนินการประเมินผล โดยที่ทุกขั้นตอนดังกล่าวสมาชิกชุมชน เข้าร่วมด้วย อันเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนได้เกิดการเรียนรู้ ได้พัฒนาตนเอง ในการทำงานพัฒนา ส่วน อุทัย ดุลยเกษม กล่าวไว้ว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบของการวิจัยที่ประชาชนซึ่งเคยเป็นประชากรของการวิจัย กลับบทบาทมาเป็นผู้ร่วมในการทำวิจัย โดยเข้ามามีบทบาทส่วนร่วมตลอดกระบวนการวิจัย

โดยทั่วไปแล้ว ข้อกำหนดของงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้นแตกต่างไปจากแนวคิดของการวิจัยแบบเดิมอยู่มาก แนวคิดในการวิจัยแบบเดิมนั้น หยั่งอยู่บนฐานของปรัชญา ปณิธานนิยมเชิงตรรกะ (Philosophy of Logical Positivism) และพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioralism) ซึ่งมีข้อกำหนดว่า นักวิจัยทุกคนจะต้องรักษาความเป็นกลาง (Neutrality) โดยแยกตัวเองโดยสิ้นเชิงออกจากสิ่งที่ศึกษาเพื่อมิให้เกิดอคติ (bias) ต่อการศึกษา อันจะทำให้ผลของการศึกษาเบี่ยงเบนและไม่น่าเชื่อถือ แต่การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างนักวิจัย และนักพัฒนาหรือนักปฏิบัติการ (Practitioners) ตลอดกระบวนการศึกษาค้นคว้า กมล สดุดะเสริฐ จึงให้ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ว่าเป็นการวิจัยที่จัดกระทำโดยผู้ปฏิบัติการเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาโดยทันที และต้องกระทำเป็นหมู่คณะร่วมกัน ขยายความอีกได้ว่าเป็นการวิจัยที่ต้องอาศัยกระบวนการทำงานร่วมกันที่จะต้องสืบสวนสอบสวนหาปัญหาและข้อโต้แย้งร่วมกันเป็นกลุ่ม วิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหา โดยเป็นกระบวนการที่ค่อนข้างจะลำเอียงไปในทางกระบวนการประชาธิปไตย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นกลยุทธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงการเดินทางไปสู่การพัฒนา (Journey of Development) โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นอยู่ไปสู่สิ่งที่สามารถเป็นไปได้ ทั้งในระดับปัจเจกชนและระดับสังคม (นิติยา เงินประเสริฐศรี) โดยหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอยู่ที่กระบวนการวิจัย ซึ่งใช้แนวทางการร่วมมือ (Collaborative Approach) ระหว่างนักวิจัยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งนี้กระบวนการวิจัยจะต้องเป็นประชาธิปไตย ยุติธรรม มีอิสระ และส่งเสริมคุณค่าของชีวิต และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเข้าร่วมสังเกต ตรวจสอบสถานการณ์ต่าง ๆ สะท้อนความคิดเห็นและความต้องการของตน ทรัพยากรที่มีอยู่ อุปสรรคและปัญหาที่ปรากฏอยู่ ตรวจสอบทางเลือกที่เป็นไปได้ และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีจิตสำนึกไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมหมายความว่า การร่วมกันดำเนินกระบวนการวิจัย โดยผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ทั้งที่เป็นชาวบ้านและนักพัฒนา กับผู้วิจัยภายนอก เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพความจริงของสังคมนั้น และเพื่อให้เห็นภาพแห่งคุณลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่เด่นชัด

ตารางที่ 2-5 ความแตกต่างระหว่างการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับการวิจัยแบบดั้งเดิม

ประเด็นเปรียบเทียบ	การวิจัยแบบดั้งเดิม	การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
รูปแบบ	เป็นพิมพ์เขียวที่กำหนดให้	เน้นกระบวนการที่ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์
อุดมการณ์/ปรัชญา	เน้นกลุ่มคนชั้นสูง	เน้นกลุ่มคนที่ด้อยโอกาสในสังคม คนชายขอบ
จุดมุ่งหมาย	ไม่ผูกพัน ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อตอบ ปัญหาการวิจัย	มีพันธกรณีระหว่างนักวิจัยกับชาวบ้านที่จะร่วมกัน เพื่อสิทธิของมนุษย์
กรอบการวิจัย	กำหนดโดยนักวิจัยองค์กร	กำหนดโดยประชาชนในพื้นที่
จุดเน้น	วัตถุ เน้นการสร้างสิ่งของ	คน เริ่มที่คนเป็นหลัก ทำให้คนมีคุณค่า สร้างความ ภาคภูมิใจและกำลังใจ
เป้าหมาย	กำหนดไว้ล่วงหน้า	ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของท้องถิ่นตาม เงื่อนไขความเหมาะสม

ประเด็นเปรียบเทียบ	การวิจัยแบบดั้งเดิม	การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
ยุทธวิธี	เน้นการวางแผนที่อ้างว่าชาวบ้านไม่สามารถวางแผนเองได้	เน้นการมีส่วนร่วม เชื่อมมั่นในความสามารถในการเรียนรู้ของคน
วิธีการ	เข้มงวดรัดกุม เน้นหลักการวิจัยเชิงปริมาณ มองมิติชุมชนที่ศึกษาและใช้เทคโนโลยีหรือระเบียบวิธีการขั้นสูง	เรียบง่าย ใช้วิธีการที่ชาวบ้านรู้จักและถนัด มองชุมชนอย่างเป็นองค์รวม และใช้เทคโนโลยีชาวบ้าน
การวิเคราะห์สถานการณ์	เน้นการย่อส่วน (Reductionism)	การมององค์รวม (Holistic Approach)
รูปแบบการพัฒนา	ควบคุม ชี้นำและให้แรงจูงใจเป็นวัตถุ เน้นการทำงานตามแผนและส่งเสริมวัฒนธรรมการพึ่งพา	ปลดปล่อย สร้างกำลังอำนาจในการคิดและต่อรองให้สำเร็จในสิ่งที่ได้กระทำ โดยมีแรงจูงใจคือความภูมิใจในศักดิ์ศรีของตน และเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมการพึ่งพาตนเอง
มองชาวบ้าน	เป็นผู้รับประโยชน์จากความสำเร็จของโครงการวิจัย	เป็นผู้ทำประโยชน์ เป็นผู้ลงมือกระทำโครงการสำเร็จ และมีส่วนร่วม
ผลลัพธ์ (Output)	เน้นวัตถุที่เป็นผลผลิตของโครงการ เช่น รั้ว ถนน อาคารเป็นต้น	ไม่เน้นวัตถุ แต่เน้นความสามารถของชุมชน เน้นการเรียนรู้ ความพอใจ ความหลากหลาย กำลังใจและแรงใจของประชาชน

พันธ์ทิพย์ งามสูตร, การวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม, (กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540), หน้า 60-63.

ในเชิงทฤษฎีแล้ว การมีส่วนร่วมต่อการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการพัฒนานั้น มีหลากหลายมิติสามารถจำแนกออกได้เป็นมิติต่างๆ ประกอบด้วย

- มิติแรก ร่วมศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งเป็นการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาชุมชน วิเคราะห์ชุมชน ค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชนร่วมกัน และมีส่วนในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการด้วย เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้เรียนรู้สภาพของชุมชน วิถีชีวิต สังคม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำและประกอบการพิจารณาวางแผนงานวิจัย
- มิติที่สอง ร่วมวางแผน เป็นการวางแผนการพัฒนาหลังจากได้ข้อมูลเบื้องต้นของชุมชนแล้ว และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาปัญหา สาเหตุของปัญหาเรียบร้อยแล้ว ก็นำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นร่วมกันเพื่อกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ การกำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้เพื่อการวิจัย
- มิติที่สาม ร่วมดำเนินการ เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการพัฒนา หรือเป็นขั้นตอนปฏิบัติการตามแผนการวิจัยที่ได้วางไว้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน โดยการสนับสนุนด้านเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน รวมทั้งการเข้าร่วมในการบริหารงาน การประสานขอความช่วยเหลือจากภายนอกในกรณีที่มีความจำเป็น
- มิติที่สี่ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดการแจกจ่ายผลประโยชน์จากกิจกรรมการวิจัยในชุมชนในพื้นที่ที่เท่าเทียม เสมอภาคกัน

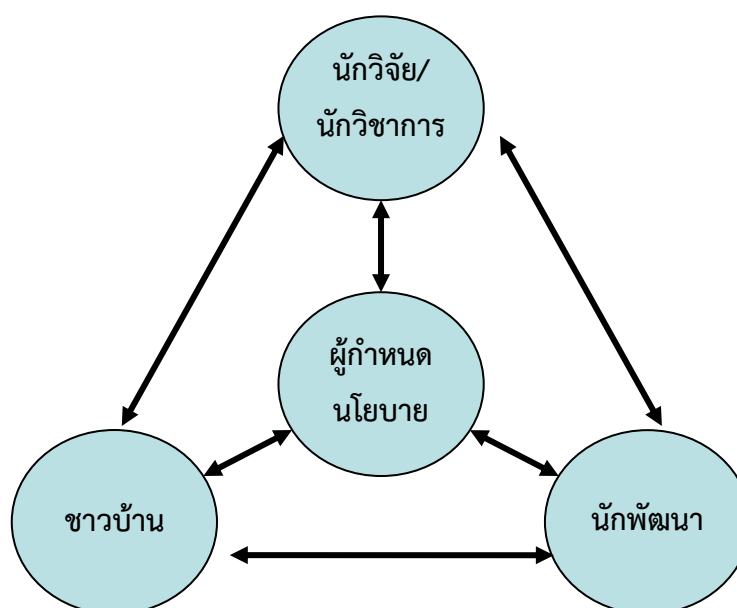
- มิติที่ห้า เป็นการมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานวิจัย และผลของการพัฒนาจากการดำเนินการไปแล้วว่าสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดอย่างไร เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันที และนำข้อผิดพลาดไปเป็นบทเรียนในการดำเนินการต่อไป การเปิดให้ประชาชนหรือชาวบ้านที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสเข้าร่วมกระบวนการวิจัยนั้น นับได้ว่าเป็นคุณค่าโดยแท้ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบนี้ ซึ่งก่อให้เกิดรากฐานแห่งความยั่งยืนของการพัฒนา

หากพิจารณาในรูปของกระบวนการวิจัย การมีส่วนร่วมของฝ่ายต่าง ๆ สามารถระบุได้ตามลำดับขั้นหรือกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้หลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้เห็นบทบาทหน้าที่ของผู้เข้าร่วมการวิจัยแต่ละฝ่ายได้อย่างชัดเจน และในทางปฏิบัติแล้ว กระบวนการวิจัยก็ต้องดำเนินไปโดยความร่วมมือกับทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบสิ้นกระบวนการ ดังต่อไปนี้ (ไพโรจน์ ชลารักษ์ 2548)

- 1) ขั้นการศึกษาบริบท ในขั้นนี้ นักวิจัยจะทำการกำหนดพื้นที่หรืออาณาบริเวณที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำประชาคม โดยมีนักพัฒนาประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ชาวบ้านเข้าร่วม และชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย
- 2) ขั้นกำหนดปัญหา ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสรุปคำถามหรือปัญหา รวมทั้งอธิบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการแก้ไขปัญหาให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพและเกิดความเข้าใจตรงกัน ส่วนนักพัฒนาทำความเข้าใจประเด็นปัญหาและมองถึงผลของการวิจัยได้อย่างชัดเจน และครอบคลุมส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ และชาวบ้านได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็น/ความต้องการ ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้ว การวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพจริงที่เกิดขึ้นหรือสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาที่ประสงค์ได้นั้น ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นการที่นักวิจัยจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในชุมชนท้องถิ่น รวมถึงการสร้าง ความตระหนักในบทบาทและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ขั้นการกำหนดปัญหาร่วมกับชาวบ้านในชุมชน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการให้เกิดผลอย่างแท้จริง ก่อนจะเริ่มดำเนินงานในขั้นตอนอื่น
- 3) ขั้นการวางแผนปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัยให้ชัดเจน รวมทั้งระบุว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำวิจัยแต่ละฝ่ายจะมีส่วนร่วมอะไร และอย่างไร เมื่อใดบ้าง พร้อมทั้งแผนการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการวิจัย ส่วนนักพัฒนาจะเข้าร่วมปฏิบัติการวิจัยโดยติดตามผลการดำเนินงานวิจัยทุกขั้นตอน และคอยตรวจสอบผลของการดำเนินงานว่ามีสิ่งใดที่ผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมาย หรือมีสิ่งใดที่เกิดแทรกซ้อนขึ้นมาหรือไม่ โดยชาวบ้านนั้น จะเข้ามามีส่วนร่วมลงมือในการปฏิบัติงานวิจัยตามแผน และตรวจสอบผลว่าพึงพอใจหรือไม่
- 4) ขั้นการติดตาม ตรวจสอบและปรับปรุง รวมทั้งการแก้ไขระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นนี้ นักวิจัยมีส่วนร่วมโดยการพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยอาศัยข้อมูลจากทุกฝ่าย แล้วนำมาทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยนักพัฒนาจะเข้ามีส่วนร่วมด้วยการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานวิจัยและประเมินว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ เป็นต้น และประชาชนหรือชาวบ้านจะเข้าร่วมด้วยการรับรู้ถึงการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามที่นักวิจัยกำหนด รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่แสดงถึงความพึงพอใจและความสำเร็จของการดำเนินการวิจัย

- 5) ขั้นการสรุปผลการวิจัย ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจะทำการสรุปผลการวิจัย และเรียบเรียงเป็นรายงานการวิจัย ออกเผยแพร่ นักพัฒนามีส่วนร่วมด้วยการรับทราบและตรวจสอบประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จ มากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง โดยชาวบ้านเข้ามีส่วนร่วมด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับผล ของการวิจัยว่าพึงพอใจและได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ และแสดงความคิดเห็นอื่นประกอบข้อมูลด้วยว่า เพราะเหตุใด

แผนภาพที่ 2-18 องค์ประกอบของการวิจัยแบบมีส่วนร่วม



ที่มา : (ไพโรจน์ ชลารักษ์ 2548)

ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมซึ่งเสนอโดยนักวิชาการโดยทั่วไปมีความ คล้ายคลึงกัน ชวัลย์ (2548) จึงได้สรุปเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ระยะเตรียมการวิจัย (Pre-research Phase)

ในระยะนี้ เป็นการเตรียมชุมชน เพื่อให้มีความพร้อมเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ซึ่งเป็นเรื่อง สำคัญและเป็นแกนหลักของการวิจัยแบบนี้ โดยการดำเนินงานขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งเน้นสำคัญที่จะให้ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัย ผู้นำชุมชน ชาวบ้าน รวมถึงเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้อง เกี่ยวข้อง ในขั้นเตรียมการนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยกล่าวคือ

- 1.1) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน (Build-up Rapport) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนที่ดี ที่สุดคือการปฏิบัติตัวของนักวิจัยที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในชุมชน ทั้งนี้ นักวิจัยควรร่วม กิจกรรมทุกอย่างของชุมชนซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้ นักวิจัยสามารถทำความเข้าใจโลกทัศน์ของชาวบ้าน

ได้มากขึ้น โดยทั่วไปแล้ว ผู้วิจัยจะลงพื้นที่เพื่อไปพบกับบุคคลต่าง ๆ ในชุมชนที่มีส่วนสำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวิจัย หรือเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย พูดคุยแนะนำตัวเอง เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความต้องการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในกิจกรรมการวิจัย อันจะช่วยให้ชาวบ้านเกิดความไว้วางใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสามารถทำการวิเคราะห์ คาดหมายสภาพการณ์และปัญหาของการดำเนินงานวิจัยที่อาจเกิดขึ้น และสามารถเตรียมรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.2) การสำรวจ ศึกษาชุมชน (Surveying and Studying Community) เป็นขั้นตอนของการศึกษาข้อมูลที่เป็นลักษณะทางกายภาพ และแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ภายในชุมชน รวมถึงการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านประชากร สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและการเมือง ซึ่งโดยมากแล้ว ผู้วิจัยจะใช้แบบสังเกต สมุดบันทึก และถ่ายภาพสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากเอกสารหลักฐานจากหน่วยงานราชการหรือจากองค์กรพัฒนาที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีบางโครงการวิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน หรือผู้สูงอายุเพื่อทราบประวัติความเป็นมาของชุมชนด้วย
- 1.3) การคัดเลือกชุมชน (Selecting Community) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า โดยทั่วไปแล้ว การคัดเลือกชุมชนจะยึดหลักการเลือกชุมชนที่ด้อยโอกาสในการพัฒนา (Disadvantage Community) เพื่อเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาสความเท่าเทียมในการพัฒนากับชุมชนอื่นอย่างใดก็ได้ งานวิจัยจำนวนมากคัดเลือกชุมชนโดยยึดเอาประเด็นของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเยียวยาโดยเร่งด่วน หรือบางกรณีการวิจัยมุ่งหมายกระทำต่อชุมชนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างแข็งขัน เพื่อเป็นชุมชนต้นแบบของการทำวิจัย และการพัฒนาให้กับชุมชนอื่นด้วยเช่นกัน
- 1.4) การเข้าสู่ชุมชน (Entering Community) ข้อมูลชุมชนนับเป็นสิ่งสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจกำหนดพื้นที่ดำเนินการ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวควรเป็นข้อมูลที่มิร่อบด้าน สำหรับแหล่งข้อมูลในขั้นตอนนี้อาจมาจากส่วนราชการเช่นข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (จปฐ.) ข้อมูลจำนวนประชากรและบุคคลที่เป็นปราชญ์ชาวบ้าน หรือครูภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น และอาจเป็นข้อมูลที่องค์กรพัฒนาเอกชนรวบรวมไว้ หรือนักวิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลเองโดยการสำรวจชุมชน (Community Surveying) ก็ได้
- 1.5) การเตรียมคนและเครือข่ายความร่วมมือ ในขั้นตอนนี้ มักถูกกำหนดให้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของระยะก่อนการวิจัย โดยมุ่งหมายให้เกิดความพร้อมในการดำเนินการวิจัยซึ่งเป็นระยะต่อไปและก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีเพื่อความสะดวกต่อการดำเนินงานวิจัย ในส่วนของการเตรียมคนนั้น เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับชาวบ้านเพื่อเป็นแกนนำในการปฏิบัติงานวิจัยร่วมกับนักพัฒนาและคณะผู้วิจัย ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว มักจะมีการเตรียมคน 3 กลุ่ม คือ เตรียมคนในชุมชน คณะนักวิจัย มักจะลงพื้นที่เพื่อจัดประชุมในชุมชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ชาวบ้านรู้จักและคุ้นเคยกับกระบวนการและการดำเนินงานวิจัยแบบมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนและรวดเร็ว เตรียมนักพัฒนา ด้วยการประชุมร่วมกับนักพัฒนาซึ่งโดยทั่วไปแล้วคนกลุ่มนี้หมายถึง ผู้นำชุมชน พัฒนาการอำเภอหรือพัฒนาการอำเภอประจำตำบล และเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น เช่น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

และองค์กรพัฒนาภายนอกที่มีความสนใจศึกษาร่วมกัน กิจกรรมสำคัญของการดำเนินงานในขั้นตอนนี้คือการประสานความร่วมมือ การสร้างความเข้าใจในกรอบของการทำงานวิจัย และการหาหรือแนวทางพัฒนาชุมชน ซึ่งมักจะรวมถึงการประสานงานเรื่องการใช้สถานที่ดำเนินการประชุมด้วย และ เตรียมนักวิจัย ด้วยการประชุมปรึกษากันเพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจตรงกันในบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายในการทำงานวิจัย

ส่วนการเตรียมเครือข่ายความร่วมมือนั้น งานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมหลายชิ้นได้ใช้วิธีการให้ครูผู้วิจัย/นักวิจัยทำการประสานกับองค์กรภาครัฐและหรือองค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการดำเนินงานวิจัย การเตรียมเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กระบวนการวิจัยดำเนินไปได้ด้วยดี

ในขั้นนี้ ปัญหาของการวิจัยมักเป็นประเด็นเกี่ยวกับการเข้าถึงชาวบ้านกลุ่มเป้าหมายรวมถึงการสื่อสารการทำวิจัยในแง่มุมต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนและผลประโยชน์ที่ชาวบ้านจะได้รับของคณะนักวิจัย พึงทำความเข้าใจว่า โดยทั่วไปนั้น งานวิจัยแบบมีส่วนร่วมมักจะเป็น “ของใหม่” ที่ในสายตาของชาวบ้านแล้วชวนให้เข้าร่วมไม่น้อย และชาวบ้านส่วนมากก็มักจะตื่นเต้นกับการเข้ามาทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาของเขาจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก แต่กระนั้น ชาวบ้านก็มักจะไม่มีเวลามากนัก การดำเนินกระบวนการวิจัยจึงต้องเป็นไปอย่างกระชับ เพราะยิ่งกระบวนการทอดออกยาวมากเท่าใด การมีส่วนร่วมของชาวบ้านก็จะลดลงไปตามส่วนเท่านั้น นอกเหนือไปจากนี้แล้ว การจัดเวทีที่ง่ายต่อความเข้าใจและสะท้อนความต้องการของประชาชนที่มีบรรยากาศสบาย ๆ หรือการศึกษาชุมชนประกอบ ยังจะช่วยให้คณะผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่กว้างขวางมากขึ้น และบางกรณีจะช่วยให้คณะนักวิจัยสามารถสร้างคำถามที่แหลมคมต่อการกำหนดปัญหาของการวิจัยได้ อีกประการหนึ่ง การขาดความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการนำเสนอเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งการขาดความต่อเนื่องในการมีส่วนร่วมวิจัยของชาวบ้าน ยังอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมชาวบ้านติดตามผู้นำชุมชน หรือชาวบ้านส่วนใหญ่ในแบบ “ว่ายังงี้ก็ว่าตามกัน” ซึ่งบางกรณีผู้นำชุมชนอาจขาดความเป็นกลางหรือมีแนวโน้มฝักใฝ่ฝ่ายการเมือง กระทั่งส่งผลให้ตัวชาวบ้านตกเป็นเครื่องมือของกลุ่มผลประโยชน์ และการตัดสินใจของชาวบ้าน สร้างความชอบธรรมให้แก่การดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาของภาครัฐ

2) ระยะดำเนินการวิจัย (Research Phase)

ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยคือ

- 2.1) การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาชุมชน (Problem Identification and Diagnosis) ในขั้นนี้ เน้นการศึกษาวิเคราะห์ชุมชนและการให้การศึกษากับชุมชน (Community Education Participation-CEP) โดยเน้นไปที่กระบวนการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ โดยวิธีการจะใช้การอภิปรายถกปัญหา (Dialogue) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชาวบ้าน ทั้งที่เป็นการสนทนาแลกเปลี่ยนระดับบุคคลและระดับกลุ่มบุคคล เพื่อเป็นการประเมินปัญหาและความต้องการของชุมชน (Need Assessment) พร้อมไปกับการประเมินความเป็นไปได้ในด้านทรัพยากร (Resource Assessment) ที่มีอยู่ในชุมชน

ทั้งที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะภูมิปัญญาท้องถิ่น และทรัพยากรธรรมชาติเพื่อที่จะนำทรัพยากรมาใช้ในการกำหนดแผนเพื่อการจัดโครงการต่อไป

- 2.2) การพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Appraisal and Identification) เมื่อมีการวิเคราะห์โครงการโดยการประเมินความต้องการของชุมชน หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในความเป็นจริงมักจะมีหลายแนวทาง ชาวบ้านและนักวิจัยจะต้องพิจารณาร่วมกันว่าวิธีการแก้ไขปัญหาใดที่เหมาะสมกับท้องถิ่น หรือมีความเป็นไปได้ โดยชาวบ้านควรมีบทบาทหลักเข้ามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น และกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่จะดำเนินการ
- 2.3) การกำหนดแผนงานโครงการและการจัดการ (Planning Phase) กิจกรรมในช่วงนี้จะเป็นกระบวนการตัดสินใจร่วมกันเพื่อคัดเลือกโครงการและกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ ดังนั้น เพื่อความมั่นใจว่าโครงการที่ได้รับการคัดเลือก เป็นโครงการและกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ ดังนั้น หลังจากที่ผ่านมาขั้นตอน 2.1 มาแล้ว ผู้วิจัยจะต้องใช้วิธีการกระตุ้นให้ชาวบ้านมีบทบาทหลัก
- 2.4) การปฏิบัติตามโครงการ (Implementation Phase) เป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง โดยคำถามที่ผู้วิจัยจะต้องใช้ถามกันในกลุ่มหรือในคณะทำงานเพื่อการดำเนินการในขั้นนี้คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร

ในแง่ปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ โดยทั่วไปมักเป็นประเด็นการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในกระบวนการวิจัย จากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่า ความไม่สนใจเข้ามีส่วนร่วมของชาวบ้านจำนวนไม่น้อย นอกเหนือไปจากการขาดความรู้ความเข้าใจอันดีต่อกระบวนการและผลประโยชน์ของการทำวิจัยแล้ว ยังปรากฏด้วยว่า ชาวบ้านมักมองเห็นการวิจัยเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ต้องอาศัยความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะ และไม่เกี่ยวข้องอะไรนักกับปากท้องที่จะต้องทำมาหากินเป็นประจำวัน ประกอบกับธรรมชาติของการวิจัยแบบนี้ที่มักไม่มีการจ่ายตอบแทนเป็นเงินให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัยด้วยแล้ว การมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำผลของการวิจัยไปสู่การปฏิบัติแล้วก็ยังห่างไกลจากบริบทชีวิตประจำวันของเขาออกไปมากขึ้น การเข้าร่วมงานวิจัยของชาวบ้าน จึงเป็นไปโดยเน้นการรับฟังสิ่งที่ผู้วิจัย และนักพัฒนาพูดเป็นหลัก ผลสืบเนื่องประการต่อมาคือ บุคคลที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ก็มักจะได้ชาวบ้านที่เป็นพวก “ชาประจำ” ที่มักอยู่ในวงข่ายอิทธิพล (Sphere of Influence) ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือการเมืองท้องถิ่น มาเข้าร่วมกิจกรรม และส่งผลให้สุดท้ายแล้ว ผลของการวิจัยเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความชอบธรรมให้แก่การดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาของภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

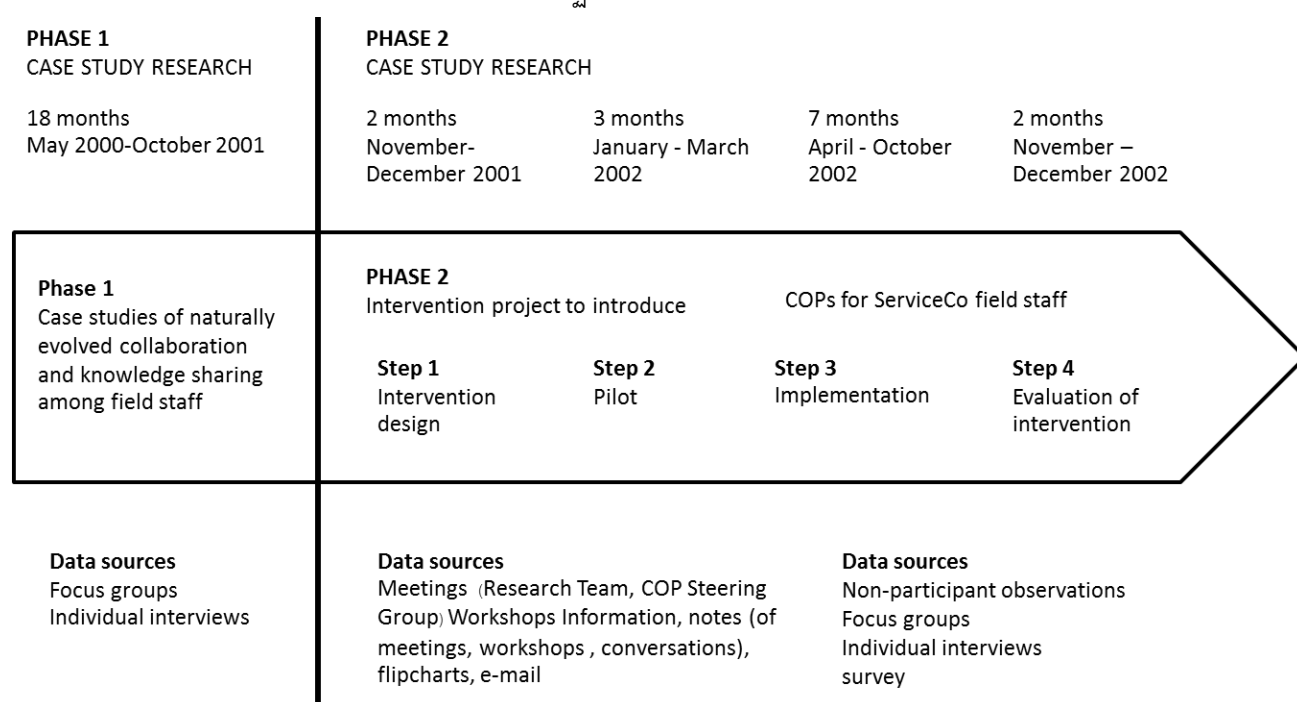
3) ระยะการติดตามและประเมินผลโครงการ (Monitoring and Evaluation Phase)

เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวกับการวัดผลสำเร็จของโครงการ ซึ่งหากโครงการสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและอย่างต่อเนื่อง ก็อาจจะเป็นข้อพิสูจน์ถึงความไม่ประสบผลสำเร็จของโครงการได้ ในขั้นตอนนี้ โดยมากแล้วคณะผู้วิจัยจะร่วมกับชาวบ้านที่เป็นผู้ร่วมงานวิจัย ทำการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นผลของการวิจัยว่าครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ จากนั้นจะมีการจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ และจัดเวทีชาวบ้าน เพื่อนำเสนอผลการวิจัยเพื่อเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคณะผู้วิจัยกับชุมชน รวมถึงการสานต่อให้

ชาวบ้านนำผลของการวิจัยไปดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาชุมชนต่อไป อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาของการทำวิจัยและขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น อาจมีความแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียด ซึ่งไม่ถือว่าเป็นเรื่องผิดหรือถูก หากแต่เป็นความเหมาะสมในบริบทของการดำเนินงานวิจัยที่อาจมีข้อจำกัดที่คณะผู้วิจัยจำเป็นต้องรวมกิจกรรมหลายกิจกรรมไว้ดำเนินการในคาบเวลาที่ใกล้เคียงกัน หรือเป็นความต้องการของชุมชนเองที่จะกระชับขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย เพื่อมิให้กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยจะสั้นหรือยาว มีรายละเอียดมากหรือน้อยเพียงใด จึงอาจจะไม่ใช่เรื่องใหญ่ หากแต่การมุ่งตอบสนองความต้องการและข้อจำกัดของชุมชน รวมถึงการทำให้ชุมชนได้มองเห็นปัญหาของตนเอง เกิดความต้องการอย่างแท้จริงและมุ่งมั่นมีส่วนร่วมทั้งในการปฏิบัติงานวิจัยและการนำผลของการวิจัยไปใช้เพื่อปรับปรุงชุมชนให้ดีขึ้นนั่นเอง นับเป็นเรื่องที่สำคัญมากกว่า

ในขั้นตอนนี้ยังคงต้องอาศัยการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์และกระตือรือร้นของฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะชาวบ้านไม่น้อยไปกว่าขั้นตอนก่อนหน้านี้ การมีความเข้าใจที่ถูกต้อง การสร้างช่องทางการตรวจสอบงานวิจัยและการมีเครื่องมือประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้างนี้เอง จะทำให้ทุกฝ่ายคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ของการวิจัยจะปรากฏออกมาสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาหรือสามารถใช้ได้กับการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด และเข้าร่วมกระบวนการวิจัยอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลประโยชน์ในภาพรวม

แผนภาพที่ 2-19 ตัวอย่างแผนการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม



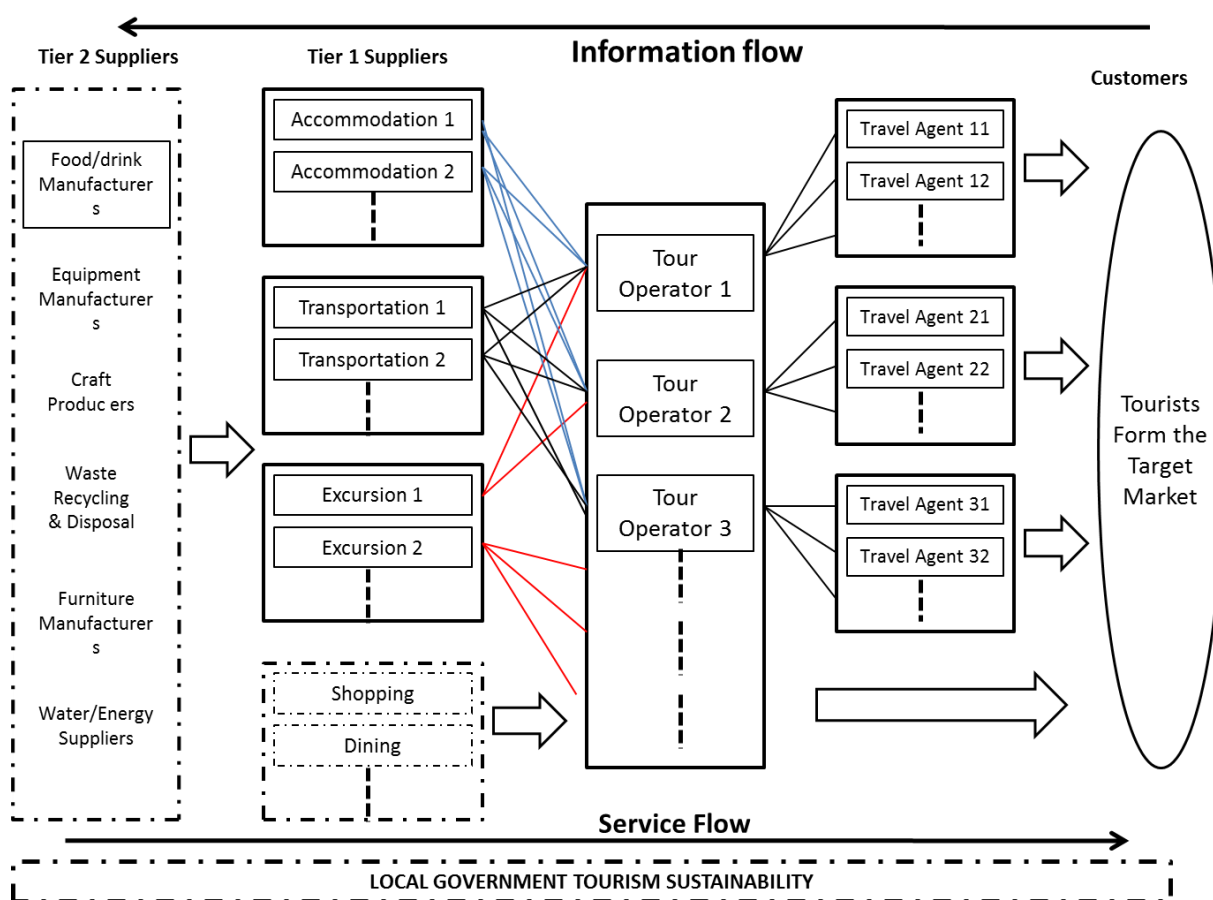
ที่มา : Breu และคณะ (1999)

2.7 คลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.7.1 โครงสร้างโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

Zhang, Song และ Huang (2009) ได้อธิบายถึงโครงสร้างโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ประกอบด้วยส่วนประกอบจากต้นน้ำไปยังปลายน้ำ โดยมีธุรกิจจัดการการท่องเที่ยวเป็นตัวกลางในโซ่อุปทานดังกล่าว ดังแผนภาพที่ 2-20

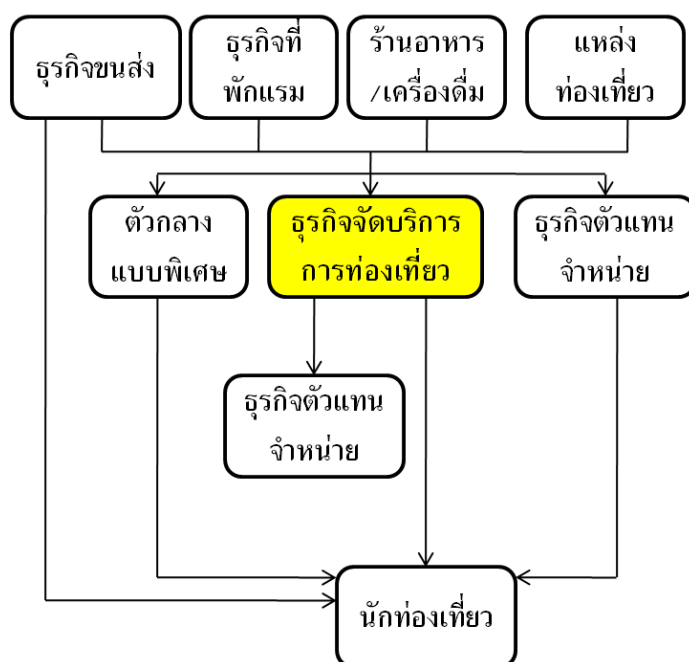
แผนภาพที่ 2-20 ตัวอย่างแผนการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม



ที่มา : Zhang, Song และ Huang (2009) หน้า 9

ก่อนหน้านี้ในปี 2000 Weaver และ Oppermann (2000) ได้แยกส่วนประกอบของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ช่วงคือ กลุ่มผู้ผลิตและผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง กลุ่มตัวกลางซึ่งประกอบด้วยทั้งตัวแทนท่องเที่ยว ธุรกิจจัดการบริการการท่องเที่ยว และตัวกลางประเภทอื่น และกลุ่มนักท่องเที่ยว ดังแผนภาพที่ 2-21

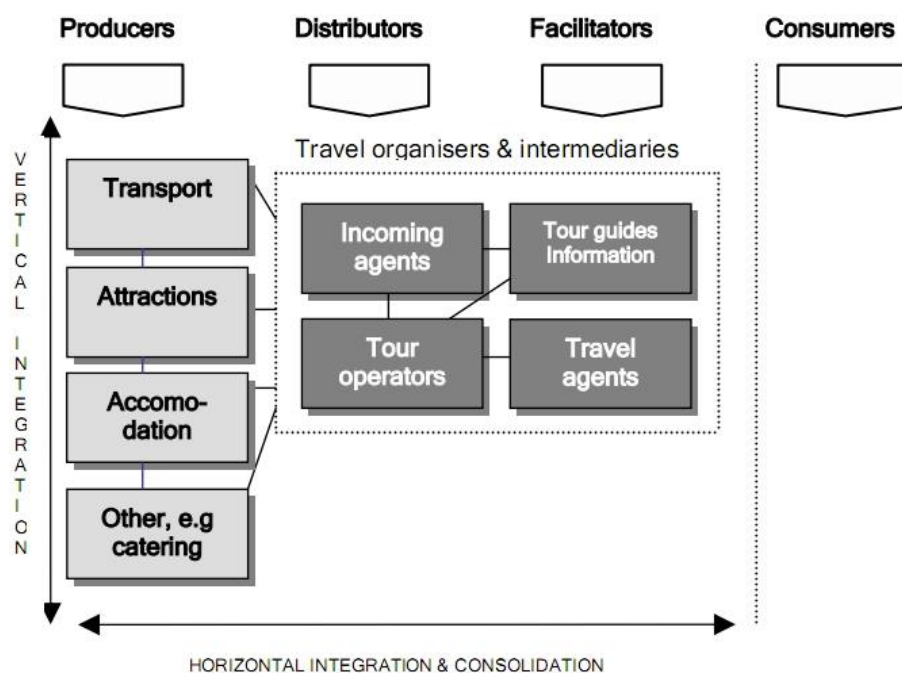
แผนภาพที่ 2-21 ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวกลางการท่องเที่ยว



ที่มา : Weaver และ Oppermann (2000) หน้า 149

นอกจากนี้ Pricewaterhouse Coopers (2001) ได้เสนอโครงสร้างคลัสเตอร์การท่องเที่ยวโดยครอบคลุมทั้งมิติตามแนวตั้ง (หน่วยที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง) และแนวนอน ดังแผนภาพที่ 2-22

แผนภาพที่ 2-22 คลัสเตอร์การท่องเที่ยวตามแนบคิดของ Price Waterhouse Coopers



ที่มา : PricewaterhouseCoopers, 2001, adapted from Poon 1993 & Cooper et al. 1998 in “Structure, performance & competitiveness of European tourism and its enterprises”, 2003.

2.7.2 ขั้นตอนการวางแผนเพื่อจัดการโซ่อุปทาน

UNEP (2005) ได้ระบุขั้นตอนการวางแผนความร่วมมือในโซ่อุปทานสำหรับธุรกิจจัดการการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

- ประเมินผู้ป้อนปัจจัยการผลิตเพื่อกำหนด Baseline
- ร่างและกำหนดนโยบายการจัดการโซ่อุปทานและแปลงเป็นมาตรฐาน
- กำหนดเป้าหมายของโซ่อุปทานและวางแผนปฏิบัติการ

นอกจากการวางแผนแล้วเอกสารดังกล่าวยังได้แนะนำถึงแนวทางการสนับสนุนผู้ป้อนปัจจัยการผลิตต่างๆ เพื่อยกระดับขีดความสามารถของผู้ป้อนปัจจัยการผลิตเหล่านั้น ตลอดจนการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้โดยการสร้างแรงจูงใจด้วยวิธีต่าง ๆ โดยเอกสารดังกล่าวได้จำแนกธุรกิจที่ป้อนปัจจัยการผลิตให้กับกิจการจัดบริการการท่องเที่ยวดังนี้

ตารางที่ 2-6 ประเภทของธุรกิจที่ป้อนปัจจัยการผลิตให้กับกิจการจัดบริการการท่องเที่ยว

Elements of Tourism Products	Suppliers
Accommodation	Hotels, bed & breakfasts, self-catering, (serviced) apartments, campsites, cruise ships
Transport to and from destinations	Public transport (e.g. trains), airports, scheduled air carriers, air charters, scheduled sea passages, chartered sea passages, coaches, cruises
Catering and food and beverage	Restaurants and bars, grocery stores, farmers, fishermen, local commerce/markets, bakers, butchers, food wholesalers
Ground transport	Car rentals, boat rentals, fuel providers, gas stations, coach rentals
Ground services	Agents, handlers or inbound operators in the destination
Cultural and social events	Excursion and tour providers, sports and recreation facilities, shops and factories
Environmental, cultural and heritage resources of destinations	Public authorities, protected site managers, private concessionaires and owners

ที่มา : Toi (2004) หน้า 4

ในส่วนของการทำงานร่วมกับแหล่งท่องเที่ยวนั้น UNEP (2005) ยังได้เสนอแนวทางการทำงานร่วมกับผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

- a) มีอิทธิพลต่อการวางแผนและการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน
- b) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรม
- c) ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นโดยการให้โอกาสทางด้านการตลาด
- d) ส่งเสริมให้มีการกระจายตัวของแนวปฏิบัติเพื่อความยั่งยืนออกไปยังภาคส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยว

นอกเหนือจากการจัดการร่วมกับผู้ป้อนปัจจัยการผลิตแล้ว ธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยวยังควรสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้การบริหารโซ่อุปทานเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีความต่อเนื่องและยั่งยืน โดยข้อความที่ควรมีการสื่อสารประกอบด้วยข้อความ 3 กลุ่มคือ

- a) ข้อความเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ป้อนปัจจัยการผลิตหรือผู้ให้บริการโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว
- b) ข้อความเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- c) ข้อความเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อที่นักท่องเที่ยวควรมีต่อแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง

กรอบที่ 2-2 ข้อความสำหรับสื่อสารให้กับกลุ่มเป้าหมาย

Messages about suppliers' performance

- Initiatives to reduce water and energy use and waste production.
- Use of environmentally preferable products, such as non-bleached cotton linen, natural fibre carpets, waterbased paints and organic foods.
- Use of socially preferable products such as crafts from minority co-operatives and local farmers' food.
- Initiatives to reduce the use of chemical purifying agents in swimming pools.
- Use of biofuels and renewable energy technologies.
- Suppliers and operators implementing environmental management and social responsibility programmes.

Messages about sustainability issues at destinations

- Contributions to the conservation of scarce resources.
- Services and operators that contribute a fixed percentage of revenues towards environmental and social programmes.
- Potential for economic diversification that supports local traditions and uniqueness.
- Environmental and social information on the destination, to encourage sustainable tourist behaviour.
- Reduction in the depletion of non-renewable resources at the destination.

- Best practice guidelines and commercial incentives to improve performance.

Messages about responsible holiday making

- Appropriate behaviour towards local populations, especially women and children.
- Appropriate practices when trading and negotiating prices.
- Purchase of authentic products.
- Dress codes, especially in urban areas and places of religious significance.
- Advice on how to reduce waste generation and use less water and energy at the destination.
- Assurance that individual behaviour can make a difference.
- Advice on good practice standards and companies meeting such standards for the most heavily impacting holiday activities.

ที่มา : UNEP (2005) หน้า 39

2.7.3 ประโยชน์ของโซ่อุปทานที่เน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

TOI (2004) ได้แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ต่างๆที่กิจการในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจะได้รับหากกิจการต่างๆในโซ่อุปทานนั้นเน้นความร่วมมือในการจัดการเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เช่น การมีต้นทุนที่ต่ำลงจากการลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองและพลังงาน ซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการทำกำไรที่ดีขึ้นของธุรกิจ และมูลค่ากิจการในที่สุด นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในด้านชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ และความทุ่มเทของพนักงาน ตลอดจนความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า

อย่างไรก็ตามเอกสารดังกล่าวได้สรุปว่าประโยชน์ของความร่วมมือดังกล่าวในแต่ละโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอาจมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

- a) รูปแบบและสัญญาการจัดซื้อจากผู้ป้อนปัจจัยการผลิต
- b) การมีอยู่ของผู้ป้อนปัจจัยการผลิตรายอื่นที่เป็นตัวเลือก
- c) ระดับผลงานด้านความยั่งยืนของผู้ป้อนปัจจัยการผลิตและศักยภาพที่จะปรับเปลี่ยน
- d) อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโดยเน้นความยั่งยืน (ดังที่อธิบายในหัวข้อก่อนหน้านี้)
- e) ทรัพยากรที่มีเพื่อใช้ในการส่งเสริมความร่วมมือในโซ่อุปทาน

2.7.4 ขั้นตอนในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืน

Schwartz, Tapper และ Font (2008) ได้เสนอขั้นตอนในการจัดการโซ่อุปทานสำหรับทั้งผู้ประกอบการธุรกิจจัดการการท่องเที่ยวขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยมีขั้นตอนหลัก 6 ขั้นตอน ดังตารางที่ 2-7

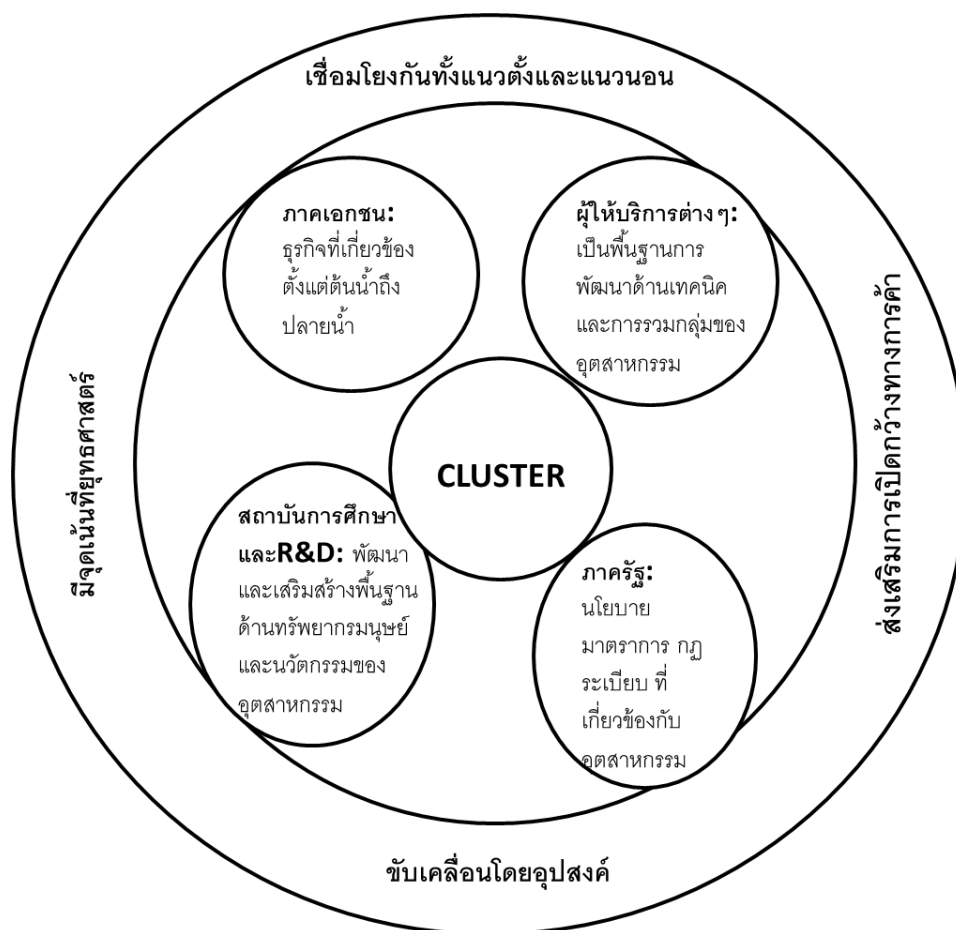
ตารางที่ 2-7 ขั้นตอนการจัดการโซ่อุปทานสำหรับธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยวขนาดเล็ก กลาง และใหญ่

Supply chain Management framework	Small tour operators	Large and medium tour operators	
	Implementation	Initial implementation	Full implementation
Step 1. Engage your Business	Appointment of a sustainable tourism Representative, create goals, promote dialogue on the issues	Appointment of a sustainable tourism Representative and management team, create goals, communicate business benefits to employees, directors and shareholders	Training for the sustainable tourism management team, with this cascaded down
Step 2. Create a policy for SSCM	Written SSCM policy document	Written SSCM policy document	Refined SSCM policy document
Step 3. Integrate your SSCM policy into your business	Identification of how SSCM procedures can be integrated into job roles	Review of job / role specifications, role profiles and working procedures	Investment in a sustainability management system
Step 4. Conduct a baseline assessment of suppliers	Evidence of use of assessment system (including informal systems) for suppliers	Use of formal assessment system (checklists, etc.) for some suppliers / in selected pilot destinations	Use of formal assessment system (Checklists, etc.) for all suppliers
Step 5. Prepare and implement an action plan	Evidence of actions to implement the company's SSCM policy (including relevant internal management, staff training and customer communications)	Written action plan with clearly identified priorities for implementation of the company's SSCM policy (including relevant internal management, staff training and customer communications)	Refined action plan with clearly identified priorities for implementation of the company's SSCM policy (including relevant internal management, staff training and customer communications)
Step 6. Monitor and report on progress made	Evidence of monitoring of progress (including use of informal systems and feedback from tour Leaders, etc.)	Use of formal monitoring system (Checklists, etc) for some suppliers / in selected pilot destinations	Use of formal monitoring and reporting system (checklists, etc.) for all suppliers, combined with some independent review

ที่มา: Schwartz, Tapper และ Font (2008) หน้า 305

ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Professor Michel E. Porter) ได้กล่าวว่า เครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) หมายถึง กลุ่มของธุรกิจและสถาบันที่เกี่ยวข้องมารวมกันดำเนินการอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีความร่วมมือ เกื้อหนุน เชื่อมโยงและเสริมกิจการซึ่งกันและกันอย่างครบวงจรทั้งในแนวตั้งและแนวนอน โดยความเชื่อมโยงในแนวตั้งมีลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ส่วนความเชื่อมโยงในแนวนอนจะเป็นการเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมสนับสนุนอื่น ๆ รวมถึงธุรกิจที่ให้บริการ สมาคมการค้า สถาบันการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนาและหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในแผนภาพที่ 2-23

แผนภาพที่ 2-23 องค์ประกอบและหน้าที่ของเครือข่ายวิสาหกิจ



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

จากความหมายของเครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) รวมถึงองค์ประกอบของเครือข่ายวิสาหกิจ ทั้ง 4 กลุ่ม ดังที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อมีการรวมตัวกันและเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน จะมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญของเครือข่ายวิสาหกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน (Connectivity) ซึ่งจะต้องเป็นการเชื่อมโยงทั้งแนวตั้งและแนวนอน และในการเชื่อมโยงจะต้องไม่ได้จำกัดอยู่เพียงผู้ประกอบการเท่านั้น แต่รวมถึงสถาบัน การศึกษา วิจัยและพัฒนา สถาบันการเงิน องค์กรภาครัฐ และสมาคมเอกชน ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลข่าวสาร

2. ความร่วมมือ (Collaboration) หมายความว่า สมาชิกในเครือข่ายวิสาหกิจจะร่วมมือกัน โดยมีการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ร่วมกัน

3. การแข่งขัน (Competition) เนื่องจากเครือข่ายวิสาหกิจไม่ได้อยู่ในระบบการผูกขาดทางการค้าที่มุ่งกำหนดกลไกราคา หรือปริมาณเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก แต่การรวมกลุ่มแบบเครือข่ายวิสาหกิจจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขัน

4. ประสิทธิภาพในการรวม (Collective Efficiency) ผลจากการให้ความร่วมมือของสมาชิกในเครือข่ายวิสาหกิจท่ามกลางการแข่งขัน ที่มีการเชื่อมโยงของกลุ่มธุรกิจอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจโดยรวม

ถึงแม้ว่าเป้าหมายหลักของการจัดตั้งเครือข่ายวิสาหกิจ (คลัสเตอร์) ก็เพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน แต่ในการรวมเป็นกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจจะทำให้สมาชิกได้รับประโยชน์ดังนี้

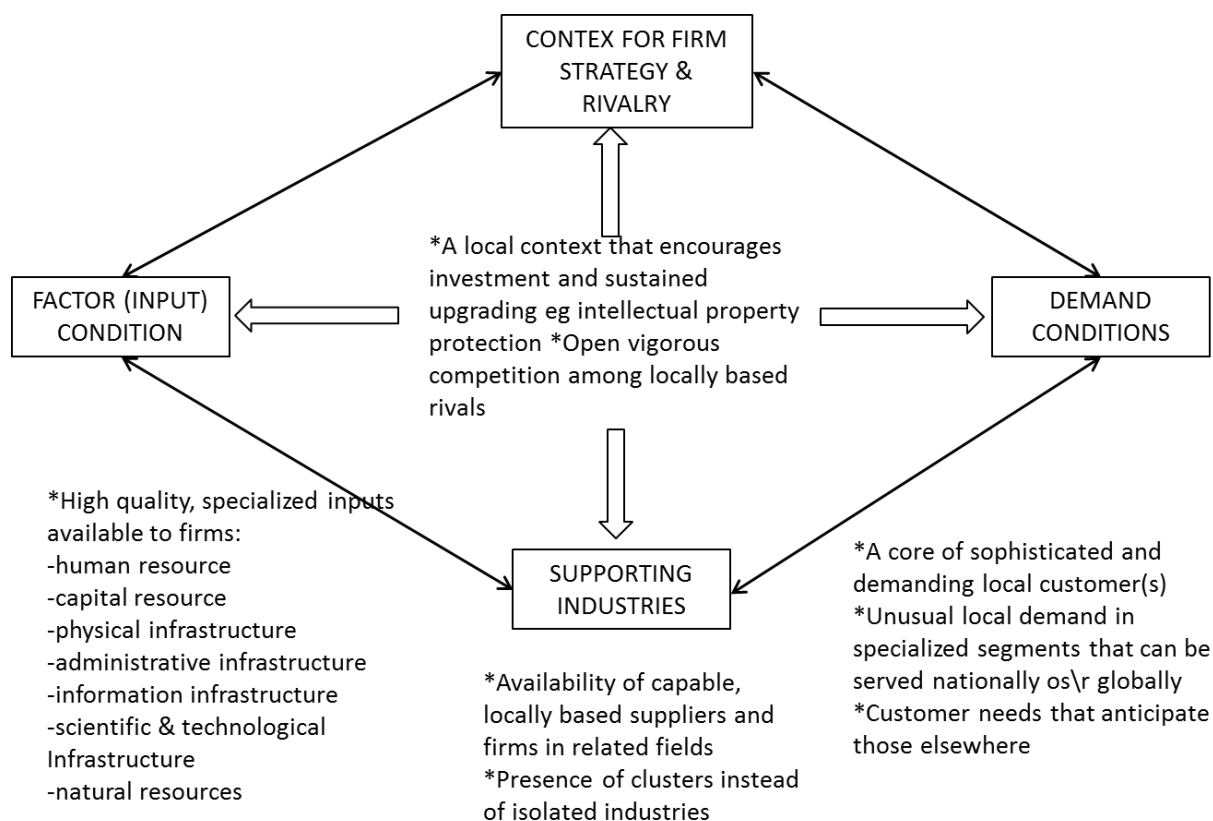
1. สามารถจัดหาค่าประกอบพิเศษสำหรับการผลิตได้ง่าย
2. สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้ง่าย
3. เป็นกิจกรรมการผลิตส่งเสริมซึ่งกันและกัน
4. ผู้ประกอบการเครือข่ายวิสาหกิจ สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ง่าย
5. ทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม
6. การแข่งขันภายในเครือข่ายวิสาหกิจ ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
7. ส่งเสริมการเกิดและการขยายตัวของธุรกิจใหม่ ๆ ในเครือข่ายวิสาหกิจ

การส่งเสริมการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) เพื่อเสริมสร้างความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (สพข.) ได้กำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจไว้แล้ว โดยมีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอนคือ 1. ขั้นการกระตุ้น สร้างจิตสำนึกของการรวมกลุ่มให้เข้าใจยุทธศาสตร์และกระบวนการ เพื่อกระตุ้นให้วิสาหกิจต่างๆ เห็นความสำคัญและจำเป็นในการร่วมมือกัน เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจต่างๆ 2. ขั้นการวิเคราะห์สภาพของเครือข่ายวิสาหกิจ 3. ขั้นการจัดทำยุทธศาสตร์ที่เป็นความเห็นร่วมกัน และจากนั้นจึงนำไปสู่ขั้นตอนที่สี่ คือการนำไปสู่การปฏิบัติ

2.7.5 การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจ

การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของคลัสเตอร์ พอร์เตอร์ ได้เสนอ Diamond Model เป็นกรอบในการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมของเครือข่ายวิสาหกิจนั้นๆ ว่ามีคุณภาพสูงและเอื้อต่อการเพิ่มผลผลิตของกิจการในเครือข่ายวิสาหกิจนั้นๆ หรือไม่ เพียงไร ทั้งนี้ปัจจัยแวดล้อมดังกล่าวจะประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ เงื่อนไขของปัจจัยผลผลิต เงื่อนไขด้านอุปสงค์อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันและสนับสนุนกัน และบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ของบริษัท ดังรายละเอียดของแต่ละด้านดังแผนภาพที่ 2-23

แผนภาพที่ 2-23 สภาพแวดล้อมของเครือข่ายวิสาหกิจ



1. เงื่อนไขของปัจจัยผลผลิต (Factor Conditions) เป็นการวิเคราะห์ถึงปัจจัยผลผลิตและโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันของบริษัทในเครือข่ายวิสาหกิจหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย

1.1 โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ (Physical Infrastructure) เช่น ถนน ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น โดยพิจารณาจากความพอเพียง คุณภาพ และค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงและใช้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุนการผลิตของบริษัทในเครือข่ายวิสาหกิจ

1.2 ทรัพยากร (Capital Resources) พิจารณาจากความเพียงพอของแหล่งทุนสำหรับธุรกิจ เงื่อนไขหรือความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งทุน

2. เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Condition) เป็นการวิเคราะห์ถึงคุณภาพของอุปสงค์ภายในประเทศ (Quality of Home Demand) มากกว่าปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจและเรียกร้องสูงของผู้บริโภค ซึ่งกระตุ้นให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัว และพัฒนาการผลิตสินค้าและบริการของตนอยู่ตลอดเวลา

2.2 อุปสงค์ของผู้บริโภคภายในประเทศ สามารถช่วยคาดการณ์อุปสงค์ของผู้บริโภคในประเทศอื่น

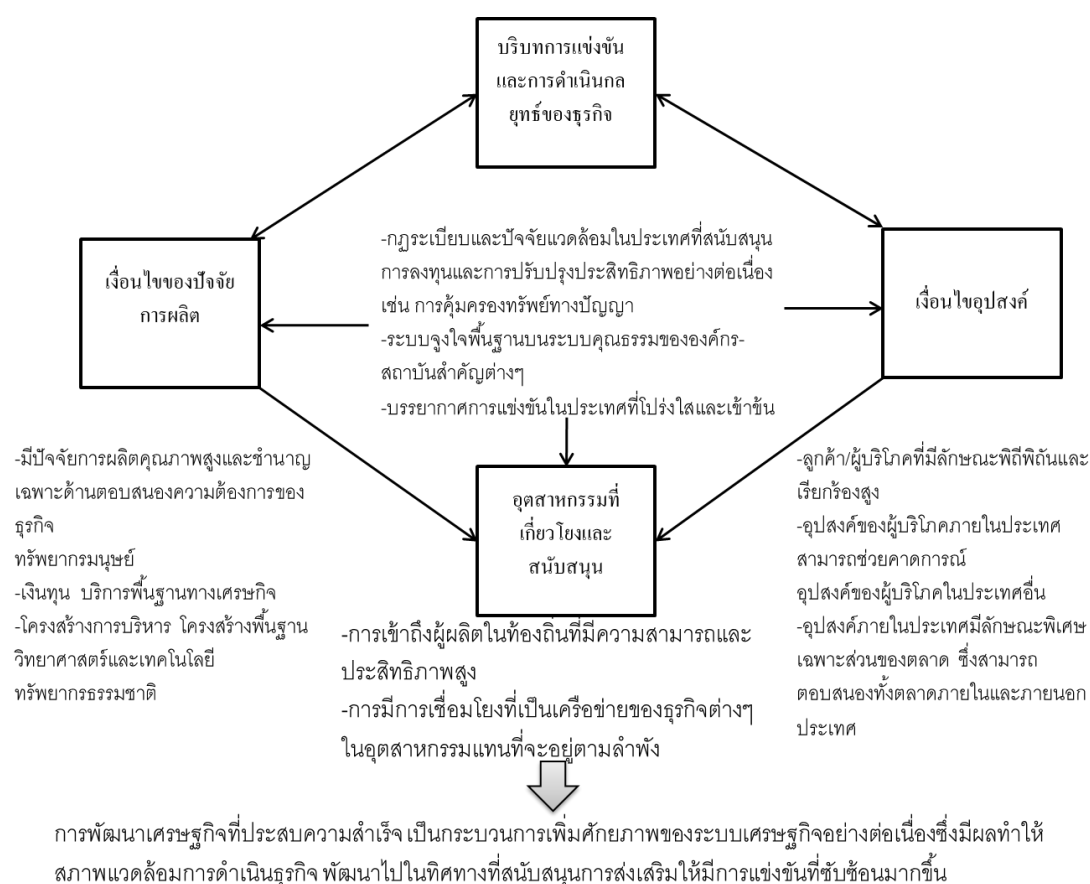
2.3 อุปสงค์ภายในประเทศ มีลักษณะพิเศษเฉพาะส่วนของตลาดซึ่งสามารถตอบสนอง ทั้งตลาดภายในและภายนอกประเทศ

3. อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันและสนับสนุนกัน (Related and Supporting Industries) เป็นการวิเคราะห์ถึงความเชื่อมโยงของอุตสาหกรรมทั้งในแนวนิ่งและแนวอน ซึ่งหมายถึง อุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ และธุรกิจหรือสมาคม องค์กรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน

4. บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ของบริษัท (Context for Firm Strategy, Structure and Rivalry) เป็นการวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจที่เกิดขึ้น ว่าทำให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม หรือเอื้อต่อการเพิ่มผลผลิตกฎระเบียบและปัจจัยแวดล้อมในประเทศ ที่สนับสนุนการลงทุนและการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และบรรยากาศของการแข่งขันทางการค้า

นอกจากปัจจัยแวดล้อมทั้ง 4 ด้านแล้ว บทบาทของภาครัฐบาลก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้า และมีอิทธิพลต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้านของ Diamond model ทั้งในลักษณะที่เอื้ออำนวยและเป็นอุปสรรคดังแผนภาพที่ 2-24 เช่น การวิเคราะห์ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ของบริษัท หากกลไกของภาครัฐไร้ประสิทธิภาพ ก็ไม่สามารถสร้างบรรยากาศการแข่งขันที่เป็นธรรม มีการบิดเบือนกลไกตลาด ก็จะทำให้บริษัทมีต้นทุนในการดำเนินงานมากและไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

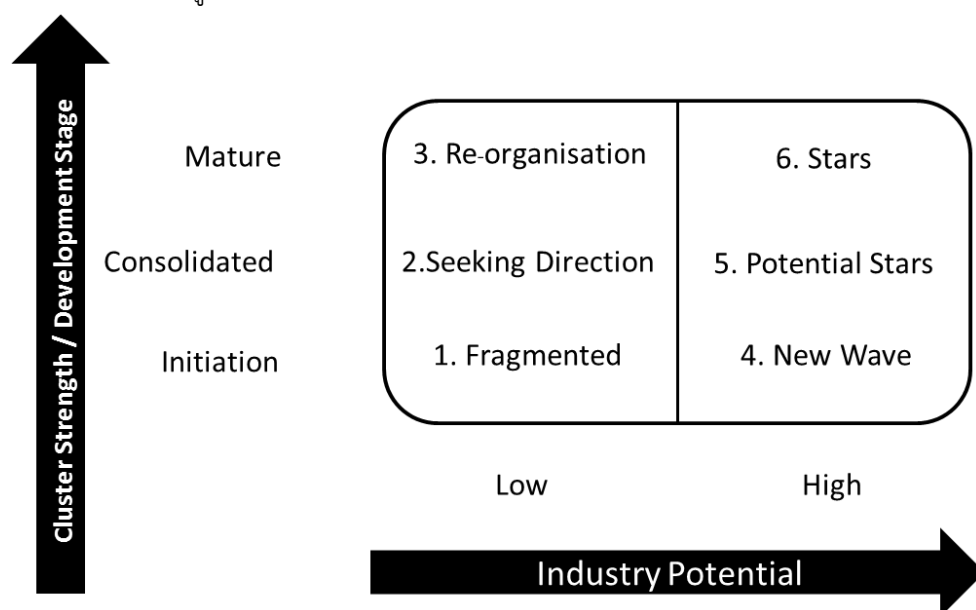
แผนภาพที่ 2-24 บทบาทของภาครัฐต่อการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจ



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

สำหรับการประเมินระดับสถานภาพของเครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) เป็นการอธิบายถึงพัฒนาการของเครือข่ายวิสาหกิจแต่ละกลุ่ม ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงลักษณะการรวมตัวของเครือข่ายวิสาหกิจ การร่วมมือกันระหว่างอุตสาหกรรมที่มีการเชื่อมโยงทั้งในแนวตั้งและในแนวนอน รวมถึงโอกาสและความสามารถในการแข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจนั้นๆ ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ทำการจัดรูปแบบของเครือข่ายวิสาหกิจได้เป็น 6 กลุ่ม มีรายละเอียดที่แสดงในแผนภาพที่ 2-25

แผนภาพที่ 2-25 รูปแบบของเครือข่ายวิสาหกิจ



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

กลุ่มที่ 1 Fragmented Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่รวมตัวกันอย่างหลวม ๆ ในขณะเดียวกันก็อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีโอกาสทางการตลาดและความต้องการของตลาด ทั้งในและต่างประเทศไม่มากนัก คุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้ คือ กระบวนการผลิตและผลผลิตส่วนใหญ่เป็นการลอกเลียนแบบไม่มีการเข้าร่วมของบริษัทในต่างประเทศ บริษัทส่วนน้อยที่มีตราสินค้าของตนเอง การแข่งขันส่วนใหญ่อยู่บนพื้นฐานของราคาและต้นทุนต่ำ

กลุ่มที่ 2 Seeking Direction Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันในระดับหนึ่ง แต่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีโอกาสทางการตลาดและความต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศไม่สูงนัก คุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้คือ มีการสร้างสรรค์กระบวนการผลิตใหม่ และนวัตกรรมของผลผลิตอยู่เสมอ ธุรกิจภายในเครือข่ายมีแนวโน้มที่จะมีการมองเห็นถึงโอกาสการแข่งขันในระดับกว้างกว่าระดับท้องถิ่น มีตราสินค้าเป็นของตนเอง และสามารถกระจายสินค้าออกไปในตลาดกว้างมากขึ้น

กลุ่มที่ 3 Reorganization Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง แต่อยู่ในอุตสาหกรรมที่ยังมีโอกาสด้านการตลาดและความต้องการทั้งในประเทศ และต่างประเทศไม่สูงนัก คุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้คือ มีความเข้มแข็ง รวมทั้งกระบวนการผลิตและนวัตกรรมผลผลิตระดับสูง การมีตราสินค้าที่แพร่หลายเป็นที่รู้จัก และกลยุทธ์ของบริษัทเน้นที่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น

กลุ่มที่ 4 New Wave Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันอย่างไม่เข้มแข็งนัก แต่อยู่ในสถานะที่ดีสำหรับโอกาสทางการตลาดในอนาคต เนื่องจากเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้มีคุณสมบัติที่สำคัญคือ มีการไหลเข้าของการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศอยู่ในระดับสูง มีแนวโน้มส่วนแบ่งการตลาดของโลกและมูลค่าผลผลิตที่เติบโตขึ้น ตลอดจนมีอัตราการเติบโตของการจ้างงานในระดับสูง

กลุ่มที่ 5 Potential Star Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันในระดับหนึ่งแล้ว แต่อยู่ในสถานะที่ดีสำหรับอนาคต เนื่องจากคุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้คือ เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโต รวมทั้งศักยภาพสูงในด้านการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ และมีส่วนแบ่งในตลาดโลกที่เพิ่มขึ้น

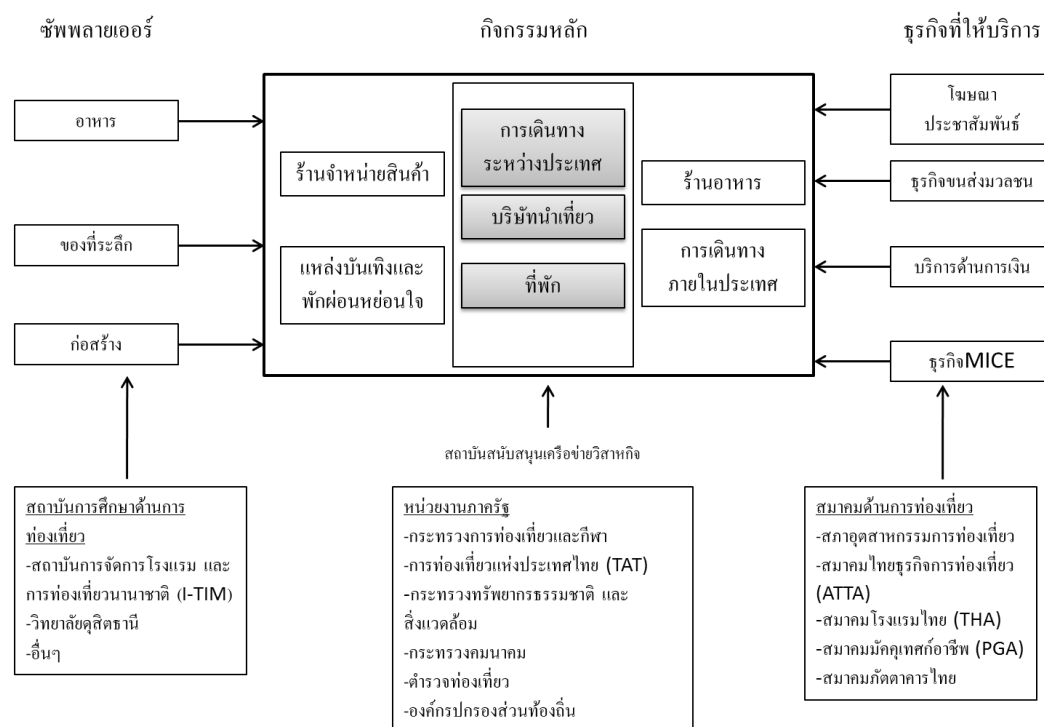
กลุ่มที่ 6 Star Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง และอยู่ในสถานะที่ดีที่สุด เนื่องจากคุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้คือ มีนวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการผลิตใหม่ที่อยู่ในระดับสูงและต่อเนื่อง มีการลงทุนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการเข้าร่วมลงทุนของธุรกิจต่างชาติดังกล่าวอย่างกว้างขวาง มีตราสินค้าเป็นของตนเอง และมีการสร้างความหลากหลายของผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ ส่วนแบ่งในตลาดโลกและมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์สูง มีการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศสูง และมีการขยายตัวของการจ้างงานสูงด้วยเช่นกัน

จากการจัดกลุ่มประเภทดังกล่าวอาจสรุปได้ว่าจังหวัดภูเก็ตอยู่ในบริเวณกลุ่มที่ 4 ถึงกลุ่มที่ 5

2.7.6 โครงสร้างเครือข่ายวิสาหกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542) ได้สรุปผังเครือข่ายวิสาหกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมของประเทศไทยดังแผนภาพที่ 2-26

แผนภาพที่ 2-26 ผังเครือข่ายวิสาหกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมของประเทศไทย



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

ข7 สถานการณ์การรวมตัวกันของผู้ประกอบการในปัจจุบัน

ในรายงานฉบับดังกล่าวยังได้สรุปถึงสถานการณ์การรวมตัวของผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจเดียวกันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่าผู้ประกอบการมีการรวมตัวกันทั้งสิ้นกว่า 200 สมาคม โดยมีรายละเอียดการรวมตัวดังนี้

ตารางที่ 2-8 กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ประเภทของสมาคม	บทบาท	จำนวน สมาคม	จำนวน ชมรม	องค์กรที่มีบทบาทสำคัญ
องค์กรส่งเสริม อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	เป็นสมาคมที่ส่งเสริม อุตสาหกรรมเที่ยวใน ภาพรวม	6	10	-สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติไทย (TICA) -องค์กรรวมภาคเอกชนเพื่อส่งเสริมและพัฒนา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย(TPT)
บริษัทนำเที่ยว	- เป็นสมาคมที่เป็น ตัวกลางในการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัทนำเที่ยวต่างๆ	41	5	-สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) -สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย (ATTO) -สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ(ADT)
มัคคุเทศก์อาชีพ	เป็นสมาคมที่ดูแล มัคคุเทศก์อาชีพในแต่ ละภูมิภาค	5	4	- สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ (PGA)
ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว	เป็นสมาคมที่ประกอบ ธุรกิจที่เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	55	42	- สมาคมโรงแรมไทย (THA) - สมาคมภัตตราคารไทย - สมาคมรถโดยสารไม่ประจำทาง (TTA) - สมาคมเรือไทย

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

ซึ่งภายใต้โครงสร้างดังกล่าวมีสมาคมที่มีบทบาทสำคัญระดับประเทศดังนี้

ตารางที่ 2-9 สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีบทบาทระดับประเทศ

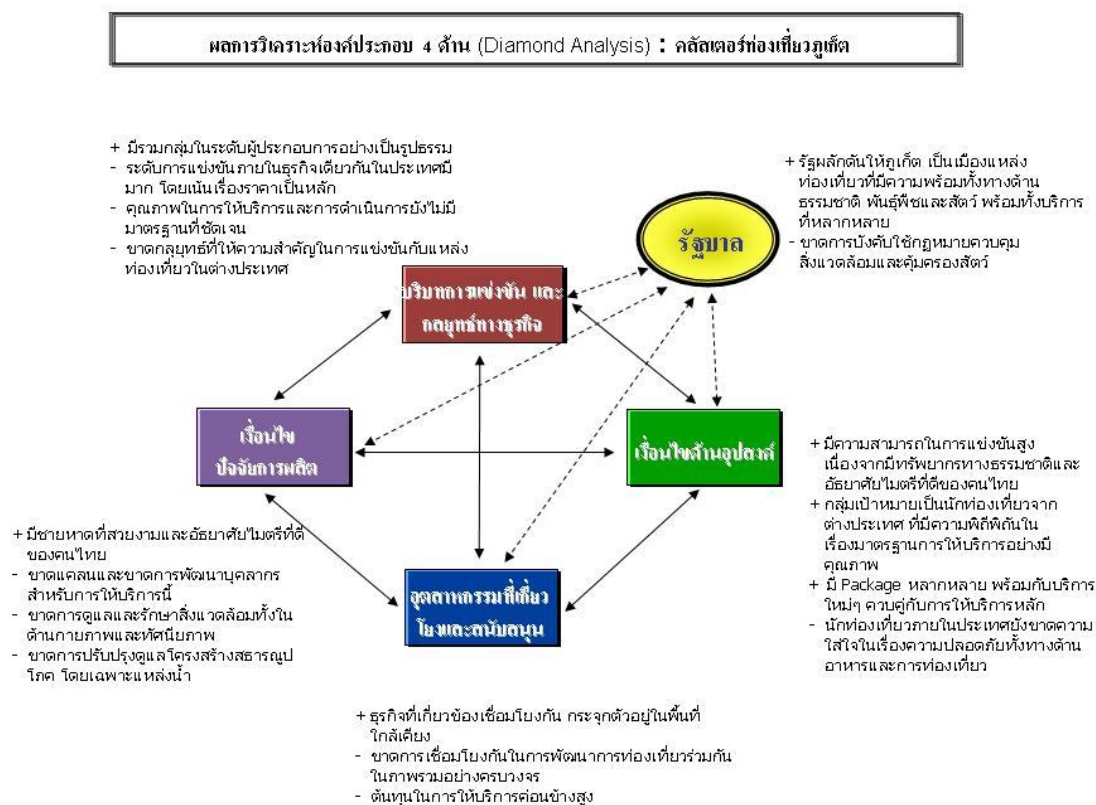
สมาคมที่สำคัญ	รายละเอียด	จำนวนสมาชิก
- สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)	- เป็นสมาคมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดและมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวทุกประเภทและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น โรงแรม รถเช่า และมัคคุเทศก์ - เน้นเรื่องมาตรฐานของธุรกิจท่องเที่ยว และจริยธรรม	1,204
- สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย (ATTO)	- แยกตัวมาจาก ATTA - ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวทุกประเภทและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - มีวัตถุประสงค์คล้ายกับ ATTA	155
- สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (DTA)	- แยกตัวมาจาก ATTA ซึ่ง ADT มุ่งเน้นในเรื่องการท่องเที่ยวภายในประเทศ - ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวภายในประเทศและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในส่วนท้องถิ่น	170
- สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA)	- เดิมคือสมาคมผู้แทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (TAA) ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำหน่ายบัตรโดยสาร - ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวไปต่างประเทศ - ขยายบัตรโดยสารเครื่องบิน รถยนต์ รถไฟ และเรือท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศ	543
สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (TEATA)	- ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทท่องเที่ยวภายในประเทศซึ่ง เน้นเรื่องท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ - มุ่งเน้นในเรื่องการสร้างมาตรฐาน และควบคุมคุณภาพของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	39

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

2.7.8 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์เครือข่ายวิสาหกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย

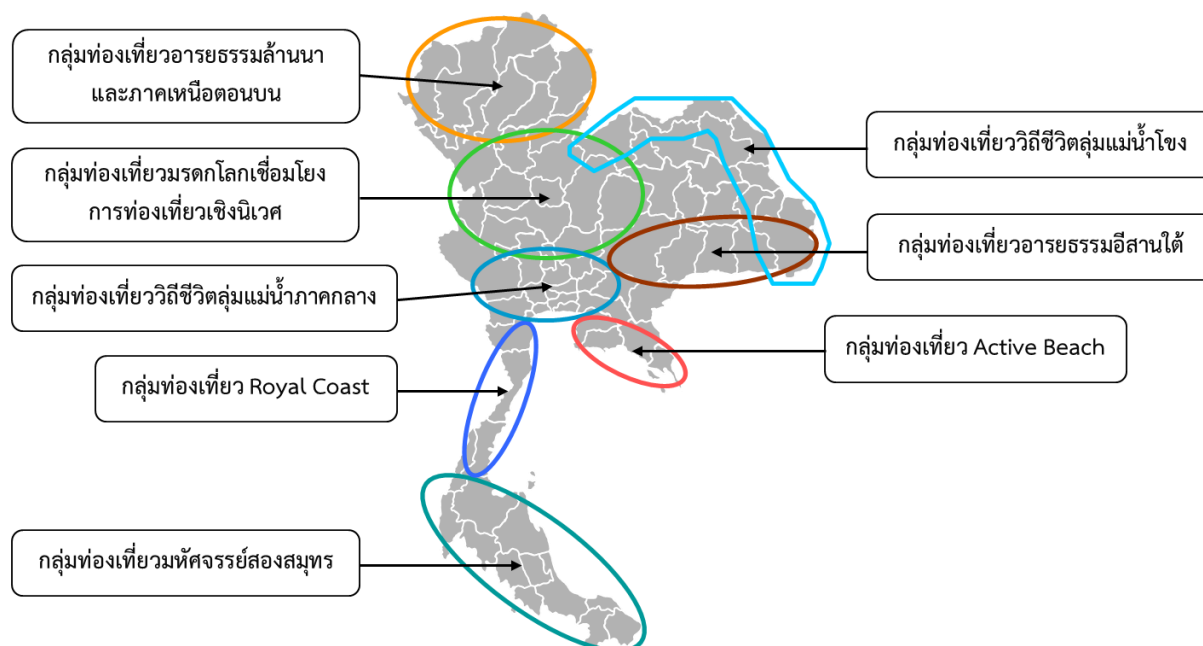
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542) ได้มีการวิเคราะห์ถึงเครือข่ายวิสาหกิจท่องเที่ยวของจังหวัดในกลุ่มภาคใต้ฝั่งอันดามันดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 2-26 ผลการวิเคราะห์เครือข่ายวิสาหกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมของจังหวัดภูเก็ต



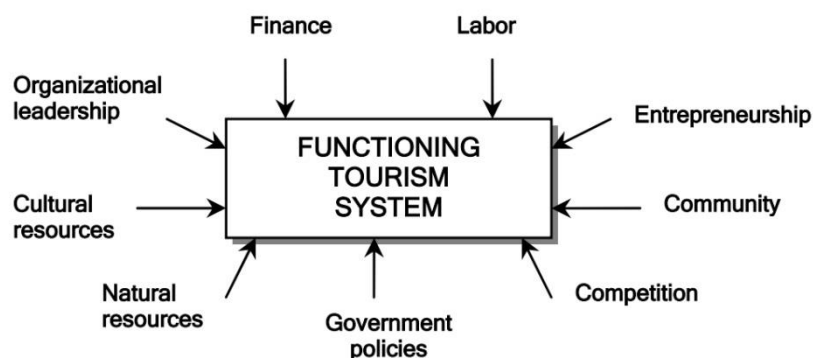
ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวของกระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา ได้มีการจัดแบ่งพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศออกเป็นกลุ่มคลัสเตอร์ดังแผนภาพด้านล่างนี้ โดยจังหวัดภาคใต้เกือบทั้งหมดได้ถูกรวมไว้อยู่ในกลุ่มท่องเที่ยวมหัศจรรย์สองสมุทร

แผนภาพที่ 2-27 การแบ่งกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยวของประเทศไทย



Taylor และ Francis (1994) ได้เสนอว่าปัจจัยที่มีผลต่อระบบการทำงานของคลัสเตอร์การท่องเที่ยว ได้แก่ การเงิน แรงงาน ความเป็นผู้ประกอบการ ชุมชน การแข่งขัน นโยบายของภาครัฐ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรทางวัฒนธรรม และ ภาวะผู้นำองค์กร

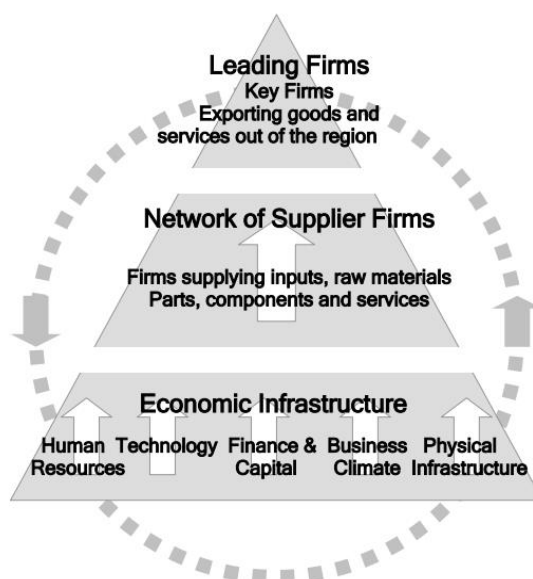
แผนภาพที่ 2-28 ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของคลัสเตอร์การท่องเที่ยว



ที่มา: Gunn, C.A. Tourism Planning (Washington: Taylor & Francis, 1994)

นอกจากนี้ EC Group ยังได้เสนอว่าปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้คลัสเตอร์การท่องเที่ยวมีความเข้มแข็ง แบ่งเป็น 3 ชั้น คือ (1) โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ คือ ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยี การเงินและเงินทุน บรรยากาศทางธุรกิจ และโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ (2) เครือข่ายความร่วมมือระหว่างกิจการทั้งในด้านการป้อนปัจจัยการผลิต ชิ้นส่วน ส่วนประกอบ และการบริการ และ (3) ชีตความสามารถของกิจการที่เป็นแกนนำ

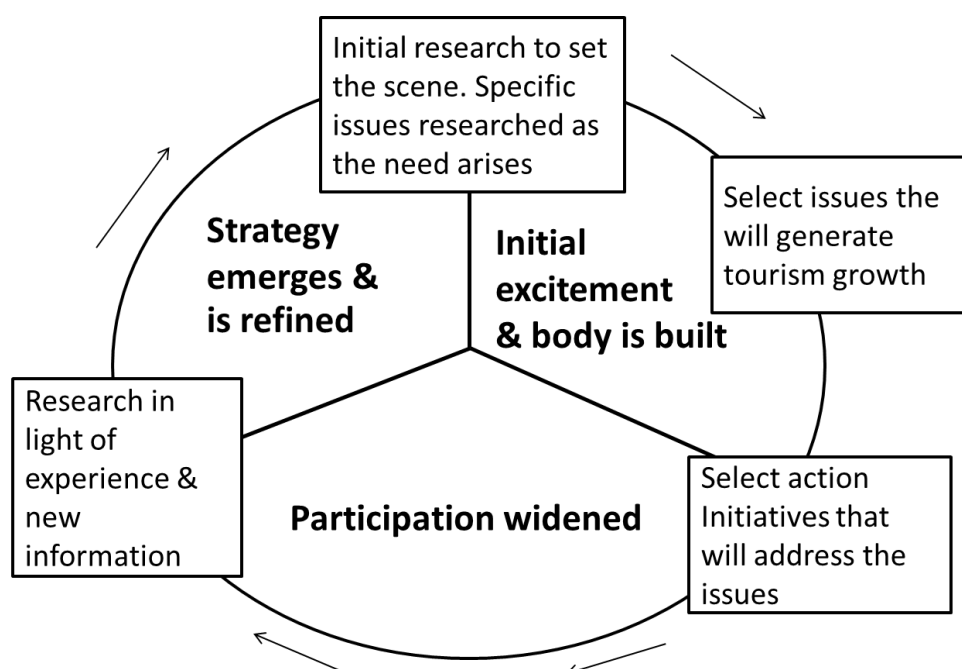
แผนภาพที่ 2-29 ขั้นตอนการสร้างความเข้มแข็งให้กับคลัสเตอร์



ที่มา: The EC Group, www.ecgroup.com

นอกจากนี้ Nordi (2003) จาก The European Tourism Research Institute. ได้กล่าวถึง กระบวนการพัฒนาของคลัสเตอร์ไว้ในหนังสือ Tourism Clustering and innovation : paths to economic growth and development ว่าการพัฒนาของคลัสเตอร์การท่องเที่ยวประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังแผนภาพที่ 2-29

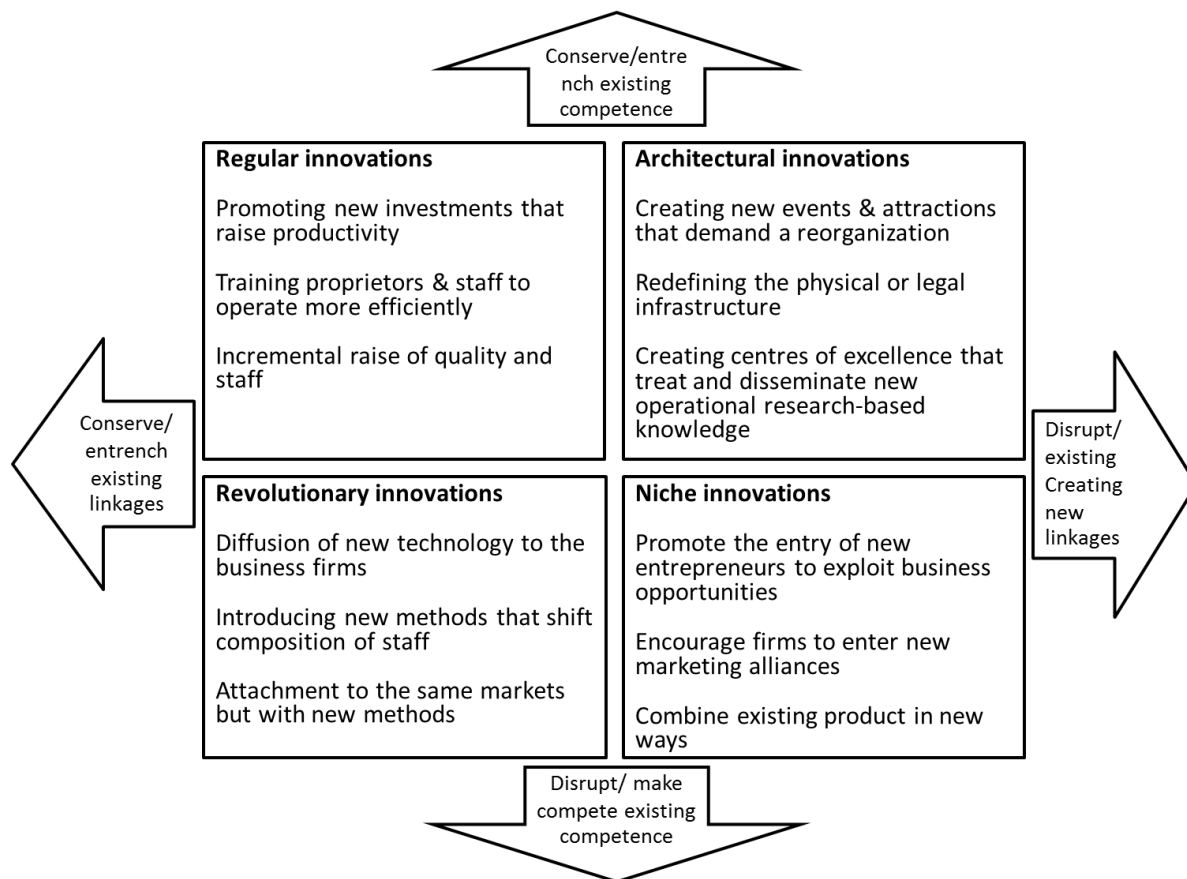
แผนภาพที่ 2-30 ขั้นตอนการพัฒนาคลัสเตอร์การท่องเที่ยว



ที่มา : Nordi, S. (2003)

ในเชิงพลวัต Nordi (2003) ได้แบ่งนวัตกรรมของคลัสเตอร์ออกเป็นสี่ประเภทตามระดับความเชื่อมโยงและขีดความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ นวัตกรรมแบบปกติ นวัตกรรมแบบปฏิบัติ นวัตกรรมเชิงโครงสร้าง และนวัตกรรมสำหรับตลาดเฉพาะ ดังภาพแผนภาพที่ 2-30

แผนภาพที่ 2-31 ประเภทของนวัตกรรมของคลัสเตอร์



ที่มา : Nordi, S. (2003)

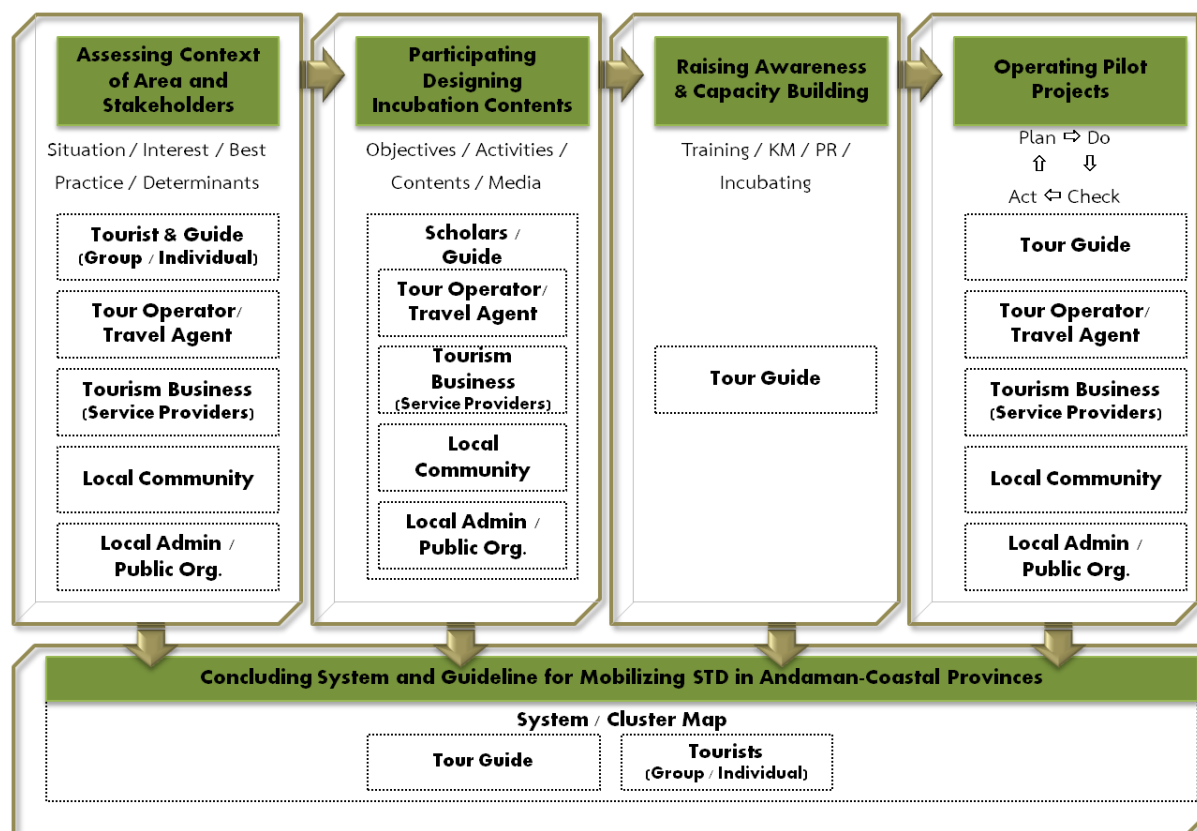
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังแผนภาพที่ 3-1 คือ (1) ขั้นตอนเตรียมการ โดยเป็นการศึกษาและประเมินสถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งในภาพรวมของพื้นที่และของภาคส่วนต่างๆ ประเมินความสนใจหรือสิ่งจูงใจของกลุ่มต่างๆ ศึกษากรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการทั้งในพื้นที่ที่ศึกษาและพื้นที่อื่น เพื่อสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขับเคลื่อนของกลุ่มเป้าหมายต่างๆและแนวทางการขับเคลื่อน (2) ขั้นตอนวางแผนการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบกิจกรรม และสื่อที่ใช้เพื่อการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (3) ขั้นตอนดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (4) ขั้นตอนทดลองนำร่องเพื่อสร้างเสริมทักษะการดำเนินการและการทำงานเชิงเครือข่าย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีทักษะการดำเนินงานในเชิงพลวัต (5) ขั้นสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อจัดทำเป็นกลยุทธ์การขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและคู่มือการดำเนินกิจการเสริมสร้างความตระหนัก ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของกลุ่มตัวแทนการท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 3-1 กรอบแนวคิดในการวิจัยกลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำเที่ยวตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : คณะวิจัย

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

แผนการวิจัยนี้มีระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed research methodology) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีคำถามการวิจัย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มประชากรและตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

คำถามการวิจัย	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	ข้อมูล	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์มีระดับความตระหนักต่อการขับเคลื่อน STD อย่างไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์	○ มัคคุเทศก์	○ กลุ่มมัคคุเทศก์ - สำรวจ 100 ราย - สัมภาษณ์ 30 ราย
2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักต่อการขับเคลื่อน STD ของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์คืออะไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ○ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดภูเก็ตมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี
3. นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์มีการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อน STD อย่างไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		มัคคุเทศก์ที่ดูแลนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อน STD ของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์คืออะไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		
5. แนวทางการเสริมสร้างการปฏิบัติตามบทบาทของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อน STD คืออะไร	○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์และคำตอบของคำถามการวิจัยในข้อ 1-4	○ คำตอบของคำถามการวิจัยข้อ 1-4 ○ แบบสัมภาษณ์	○ นักวิชาการ ○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม	รวมประมาณ 20 ราย

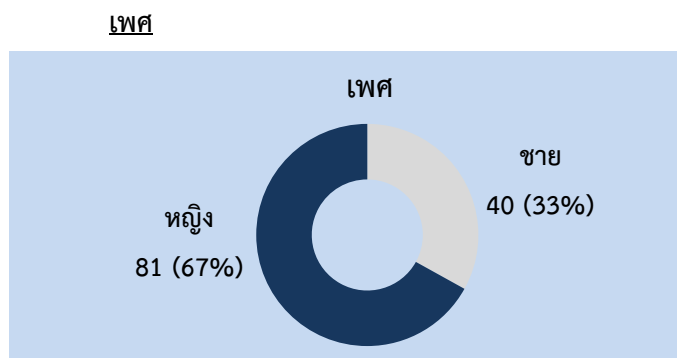
บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในบทนี้เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากข้อมูลผลการสำรวจมัคคุเทศก์ และผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากข้อมูลผลการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.1 เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์โครงสร้างมัคคุเทศก์ของจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อความยั่งยืนของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.3 รายงานผลการวิเคราะห์ระดับความตระหนักและระดับการปฏิบัติของมัคคุเทศก์ต่อบทบาทในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ผลต่อระดับการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าว นั้น ได้ถูกรายงานในหัวข้อ 4.4

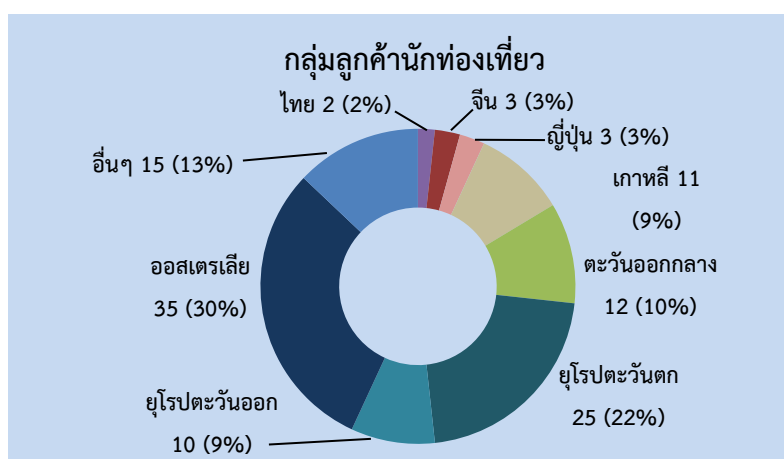
4.1 โครงสร้างกลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ของภูเก็ต

ผลการสำรวจความคิดเห็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตรวม 121 คน พบว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่นของจังหวัดภูเก็ตมีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้



มัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 67 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 33 ทั้งนี้เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวในเมืองที่ค่อนข้างมีความปลอดภัย

กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวที่ดูแลเป็นหลัก

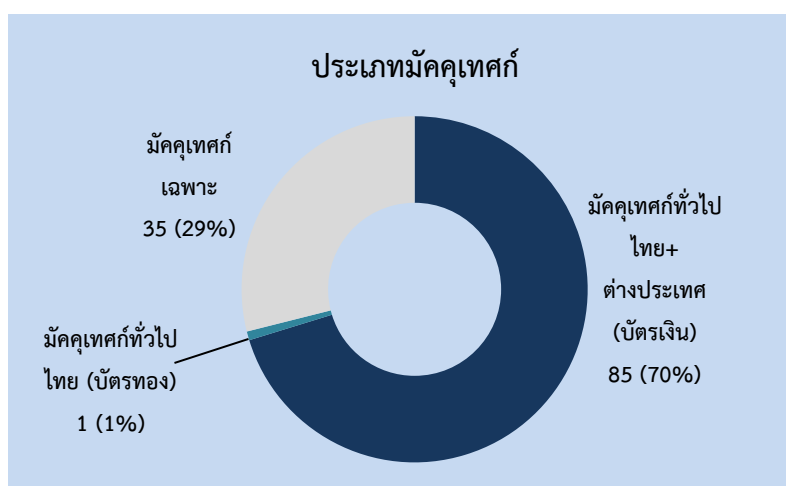


มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ของจังหวัดภูเก็ตมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการสื่อสารมากที่สุด กลุ่มลูกค้าที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าออสเตรเลีย จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มยุโรปตะวันตก จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 22 กลุ่ม

ประเทศอื่นๆ เช่น อินเดีย ฟินแลนด์ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 13 กลุ่มตะวันออกกลาง จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 กลุ่มลูกค้าเกาหลี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 กลุ่ม ยุโรปตะวันออก จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 กลุ่มลูกค้าญี่ปุ่น จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 กลุ่มลูกค้าจีน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 และกลุ่มลูกค้าชาวไทย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

จากโครงสร้างดังกล่าวสรุปได้ว่าจังหวัดภูเก็ตยังขาดมัคคุเทศก์เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มาจากประเทศเกิดใหม่ ได้แก่ จีน เกาหลีใต้ รัสเซีย และอินเดีย ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญมากในการส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ประเภทมัคคุเทศก์

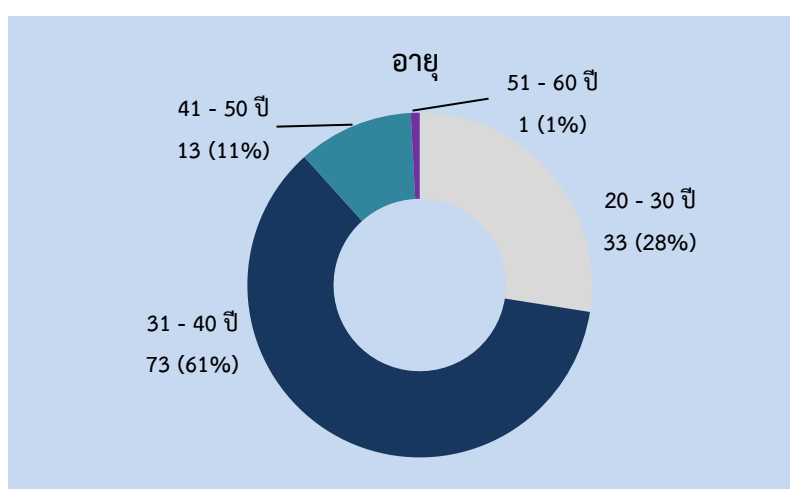


มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไปไทย+ต่างประเทศ (บัตรเงิน) มากที่สุด ถึงร้อยละ 70 รองลงมา เป็นมัคคุเทศก์เฉพาะ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนมัคคุเทศก์ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไปไทย (บัตรทอง) มีเพียง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1

ประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์

ผลการสำรวจพบว่ามัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตมีประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 10.90 ปี และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.48 จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตมีประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์ค่อนข้างสูงจึงมีทักษะในการให้บริการนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอาจจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจ

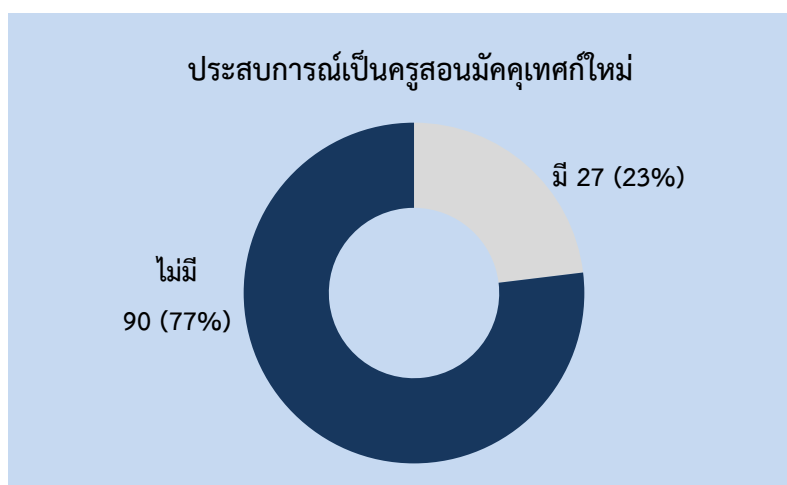
อายุ



มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 ส่วนช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีเพียง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1 เท่านั้น

จากโครงสร้างดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ในจังหวัดภูเก็ตเป็นมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ที่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี ซึ่งหากมัคคุเทศก์เหล่านี้มีค่านิยมในการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์เพื่อการมีรายได้จากค่าคอมมิชชั่นมากที่สุด ก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน อย่างไรก็ตามมัคคุเทศก์ในกลุ่มนี้อยู่ในช่วงวัยที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารค่อนข้างสูง การสร้างความตระหนักและความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อาจสามารถกระทำผ่านเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมออนไลน์ของมัคคุเทศก์กลุ่มนี้ได้ไม่ยาก

ประสบการณ์เป็นครูสอนมัธยมศึกษาใหม่

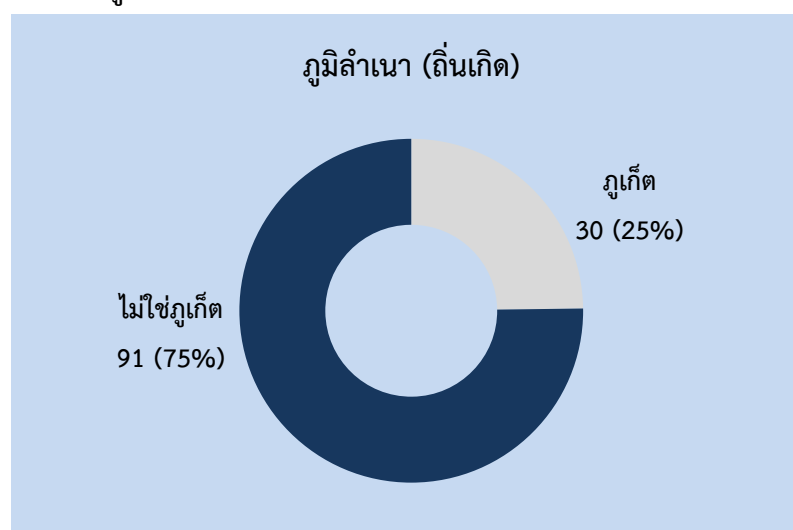


มัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์เป็นครูสอนมัธยมศึกษาจะมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมให้กับมัธยมศึกษาใหม่ และ ราย อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามผลการสำรวจพบว่ามัธยมศึกษาส่วนใหญ่ของจังหวัดภูเก็ตไม่มีประสบการณ์เป็นครูสอนมัธยมศึกษา

ใหม่ถึง 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 77 ส่วนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์เป็นครูสอนมัธยมศึกษาใหม่ มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 23 ดังนั้นการเสริมสร้างความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และขีดความสามารถในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจึงควรดำเนินการผ่านสถาบันที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมและออกใบอนุญาตมัธยมศึกษา และกลไกในการต่ออายุหรือประเมินขีดความสามารถของมัธยมศึกษา

ภูมิลำเนา (ถิ่นเกิด)

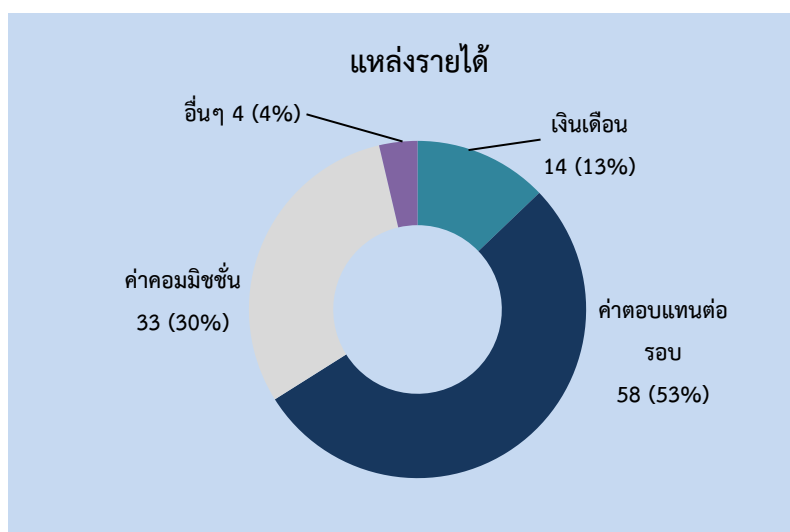


มัธยมศึกษาส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตมีถิ่นกำเนิดในจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่ภูเก็ต โดยมีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 75 และมัธยมศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภูเก็ต มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 25

ด้วยโครงสร้างดังกล่าว การส่งเสริมให้มัธยมศึกษาที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจึงจำเป็นต้องสร้างความผูกพันให้

มัธยมศึกษาที่มีความรู้สึกรักว่าภูเก็ตเปรียบเสมือนจังหวัดที่เป็นบ้านของตนซึ่งต้องช่วยปกป้องรักษา มากกว่าที่จะมองว่าภูเก็ตเป็นเพียงสถานที่ทำงานสถานที่หนึ่ง เมื่อภูเก็ตมีความเสื่อมโทรมตนก็สามารถย้ายไปทำงานในอาชีพมัธยมศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ ได้อีกเช่นกัน

แหล่งรายได้หลักของการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์



มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีที่มาของรายได้จากการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์จากค่าตอบแทนต่อรอบมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ค่าคอมมิชชั่น เงินเดือน และจากแหล่งอื่นๆ เช่น เงินรายวัน โดยมีจำนวนเท่ากับ 58 33 14 และ 4 ราย ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 53 30 13 และ 4 ตามลำดับ

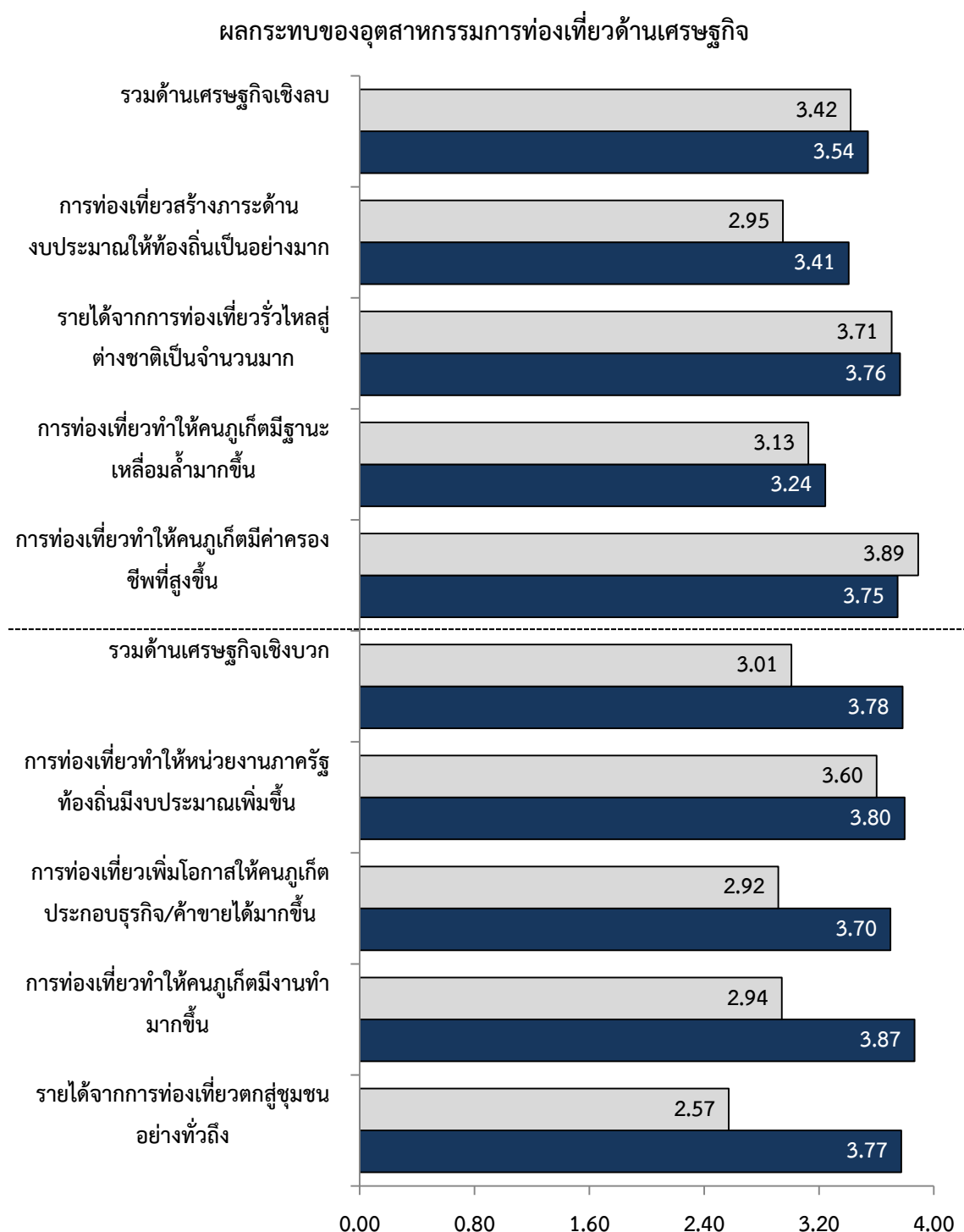
จากโครงสร้างค่าตอบแทนของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตข้างต้นสามารถสรุปได้ว่ากว่าร้อยละ 86 ของรายได้มัคคุเทศก์เป็นรายได้ที่เกิดขึ้นเมื่อมีงานทำ ดังนั้นอาชีพมัคคุเทศก์จึงมีผลตอบแทนที่ไม่แน่นอนสูง รายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนรอบที่ได้ทำงานให้บริการนักท่องเที่ยว และค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับจากร้านค้า โครงสร้างรายได้ดังกล่าวจึงเป็นทั้งโอกาสและอุปสรรคในการส่งเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของกลุ่มมัคคุเทศก์ โดยหากมัคคุเทศก์ต้องการมีงานทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องก็ต้องเน้นสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าของบริษัททัวร์ที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามมัคคุเทศก์อาจเลือกวิธีการที่ทำให้ตนได้รายได้อย่างสม่ำเสมอหรือมากขึ้น ด้วยการยอมปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกับกฎระเบียบ (เช่น การเป็นไกด์นั่งหน้ารถเพื่อป้องกันการถูกจับโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ปล่อยให้ไกด์ต่างชาติให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม) หรือการเน้นแสวงหารายได้ผ่านการพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าเป็นหลัก เพื่อให้ตนมีรายได้จากค่าคอมมิชชั่นที่สูงขึ้น

4.2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของภูเก็ต

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจและสัมภาษณ์ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตต่อระดับความสำคัญของผลกระทบจากการท่องเที่ยวและระดับการรับรู้ถึงผลกระทบจากการท่องเที่ยวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งผลกระทบในทางบวกและลบ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.2.1 ด้านเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญ (แท่งสีเข้ม) กับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงบวกในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีงานทำมากขึ้น

สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.87 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นมีงบประมาณเพิ่มขึ้น รายได้จากการท่องเที่ยวตกสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง และการท่องเที่ยวเพิ่มโอกาสให้คนภูเก็ตประกอบธุรกิจ/ค้าขายได้มากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.77 และ 3.70 ตามลำดับ

ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงลบ มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงลบในข้อ รายได้จากการท่องเที่ยวรั่วไหลสู่ต่างชาติเป็นจำนวนมากสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.76 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น การท่องเที่ยวสร้างภาระด้านงบประมาณให้ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก และการท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.41 และ 3.24 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ (กราฟสีอ่อน) ต่อผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบทางเศรษฐกิจในด้านลบในระดับสูงมาก แต่มีการรับรู้ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางบวกในระดับสูงเท่านั้น จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจในด้านลบมากกว่าด้านบวก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าสูงสุด (คือ 4) จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ยังมีช่องว่างในด้านความตระหนักต่อความสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวทั้งในทางบวกและทางลบ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มมัคคุเทศก์พบว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ถึงผลกระทบเศรษฐกิจในทางบวกหลายประการ ได้แก่ (1) การท่องเที่ยวทำให้เศรษฐกิจในพื้นที่ดีขึ้น เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในภูเก็ตมีเข้ามาอย่างสม่ำเสมอ (2) การท่องเที่ยวช่วยให้เกิดการขยายตัวของภาคเอกชนอย่างต่อเนื่องมีการลงทุนเพิ่มมากขึ้น เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สปา เป็นต้น (3) เกิดการสร้างงานทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ที่ดี และจังหวัดมีรายได้เพิ่มขึ้น (4) เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์พื้นบ้านเพิ่มขึ้น จนกระทั่งผลิตภัณฑ์พื้นบ้านเป็นที่นิยมและเป็นที่ยอมรับต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากขึ้น รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวบ้านก็ได้รับการนิยมเพิ่มขึ้น (5) มีนักท่องเที่ยวการกระจายตัวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มากขึ้น และ (6) การท่องเที่ยวของภูเก็ตช่วยสร้างภาพลักษณ์ด้านบวกให้กับเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทย

4.2.2 ด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

จากแผนภาพด้านล่าง จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญ (กราฟแท่งสีเข้ม) กับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงบวกในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปและวัฒนธรรมมากขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.71 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ต

รักษัณกันกำเนตมากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ทางประเพณีและวิถีชีวิต และการท่องเที่ยวช่วยทำให้คน ภูเก็ตเข้าถึงสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 3.68 และ 3.65 ตามลำดับ

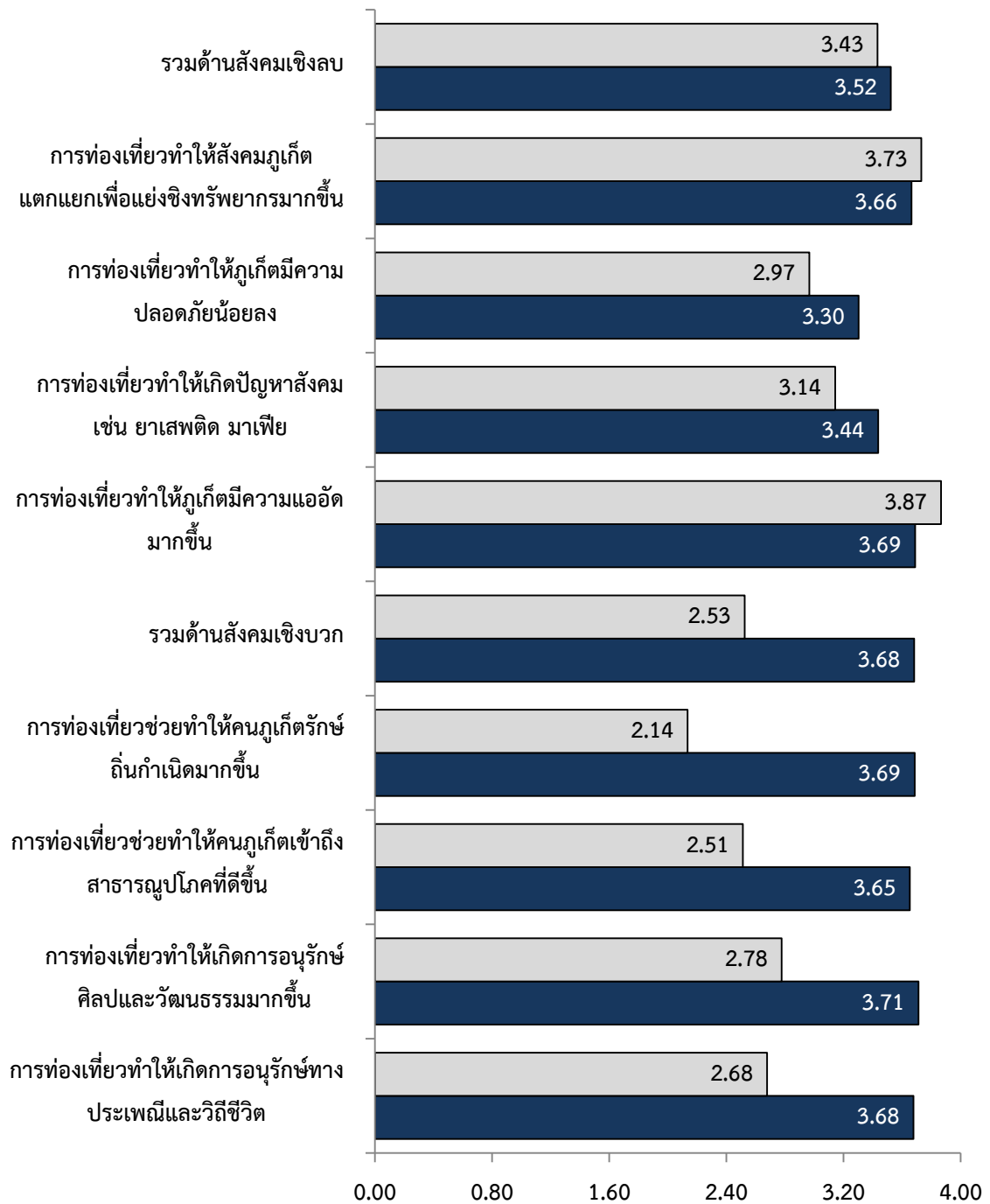
ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงลบ มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญในระดับสูงมาก เช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงลบในข้อ การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความแออัดมากขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.69 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้สังคมภูเก็ตแตกแยกเพื่อแย่งชิงทรัพยากรมากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้เกิดปัญหาสังคม เช่น ยาเสพติด มาเฟีย และการท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความปลอดภัยน้อยลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 3.44 และ 3.30 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ (กราฟสีอ่อน) ต่อผลกระทบทางสังคมจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบทางสังคมในด้านลบในระดับสูงมาก แต่มีการรับรู้ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางบวกในระดับสูงเท่านั้น จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ถึงผลกระทบทางสังคมในด้านลบมากกว่าด้านบวก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าสูงสุด (คือ 4) จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ยังมีข้อห่วงว่าในด้านความตระหนักต่อความสำคัญของผลกระทบทางสังคมจากการท่องเที่ยวทั้งในทางบวกและทางลบ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบทางสังคมในทางบวกเด่นชัดมากกว่าผลกระทบในทางลบ โดยมัคคุเทศก์ได้ระบุถึงผลกระทบทางสังคมจากการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตดังนี้ (1) มีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคทำให้คุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้นและสามารถรองรับต่อปริมาณนักท่องเที่ยวในแต่ละปี (2) เกิดความตื่นตัวในการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตดั้งเดิมของคนในท้องถิ่น (3) นักท่องเที่ยวและเจ้าของชุมชนแหล่งท่องเที่ยวอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และ (4) ปัญหาการเกิดอาชญากรรมและการค้าประเวณีมีลดลง

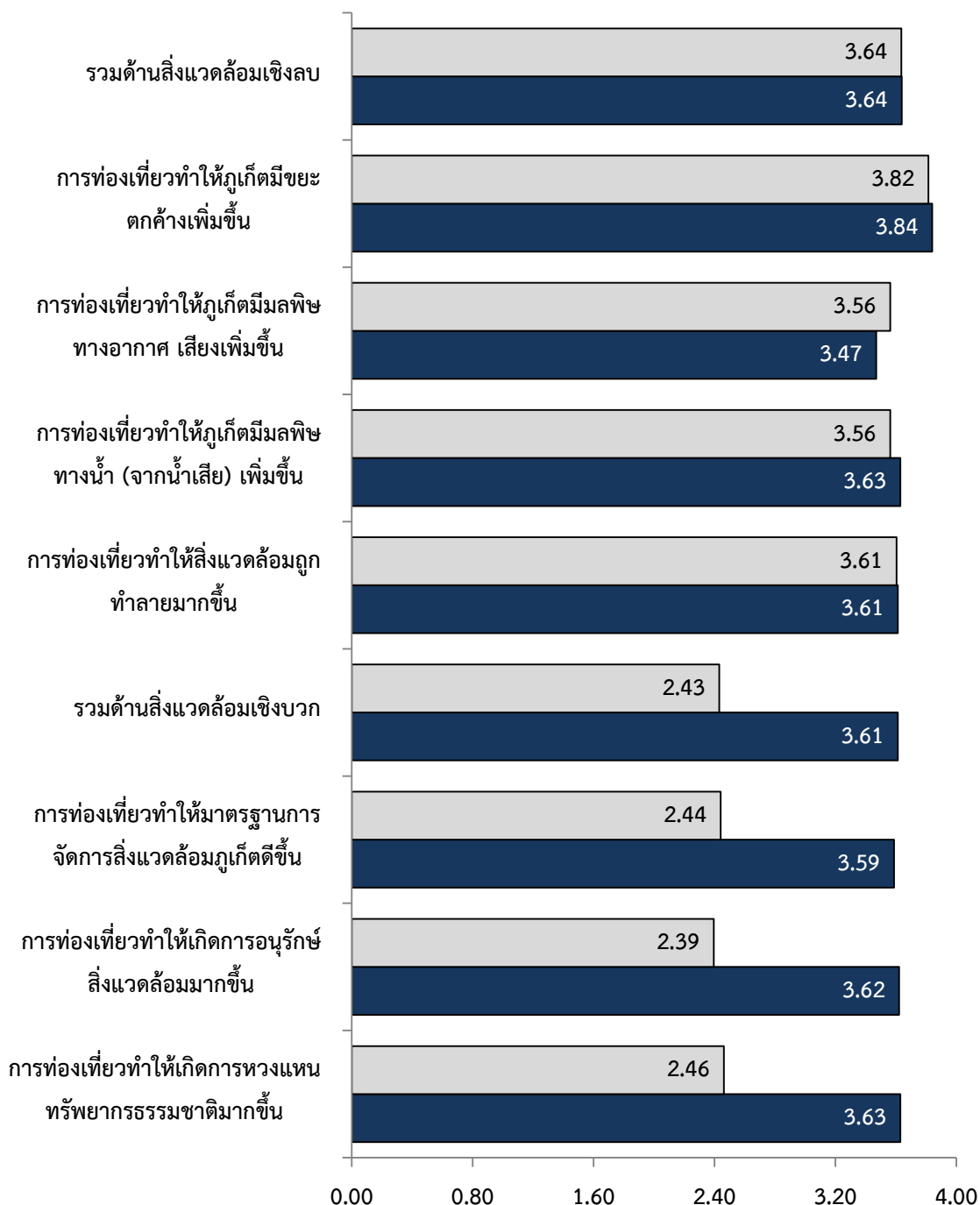
ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสังคม



4.2.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อม



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญ (กราฟแท่งสีเข้ม) กับผลกระทบของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวกในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการหวงแหน

ทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.63 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงลบ มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงลบในข้อ การท่องเที่ยวทำให้เกิดมีขยะตกค้างเพิ่มขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.84 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้เกิดมีมลพิษทางน้ำ (จากน้ำเสีย) เพิ่มขึ้น การท่องเที่ยวทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลายมากขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้เกิดมีมลพิษทางอากาศ เสียงเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.61 และ 3.47 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ (กราฟสีอ่อน) ต่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมในด้านลบในระดับสูงมาก แต่มีการรับรู้ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางบวกในระดับสูงเท่านั้น จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมในด้านลบมากกว่าด้านบวก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าสูงสุด (คือ 4) จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ยังมีช่องว่างในด้านความตระหนักต่อความสำคัญของผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยวทั้งในทางบวกและทางลบ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมในทั้งในด้านบวกและด้านลบดังต่อไปนี้ (1) สังคมให้ความสำคัญกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังมากขึ้น (2) ทรัพยากรทางธรรมชาติยังคงถูกทำลายจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมบุกรุกพื้นที่ป่าเพื่อทำโรงแรม รีสอร์ท ร้านอาหาร หรือร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น (3) มีการบุกรุกพื้นที่อุทยานและพื้นที่สาธารณะเพื่อแสวงหาประโยชน์ทางการท่องเที่ยวมากขึ้น

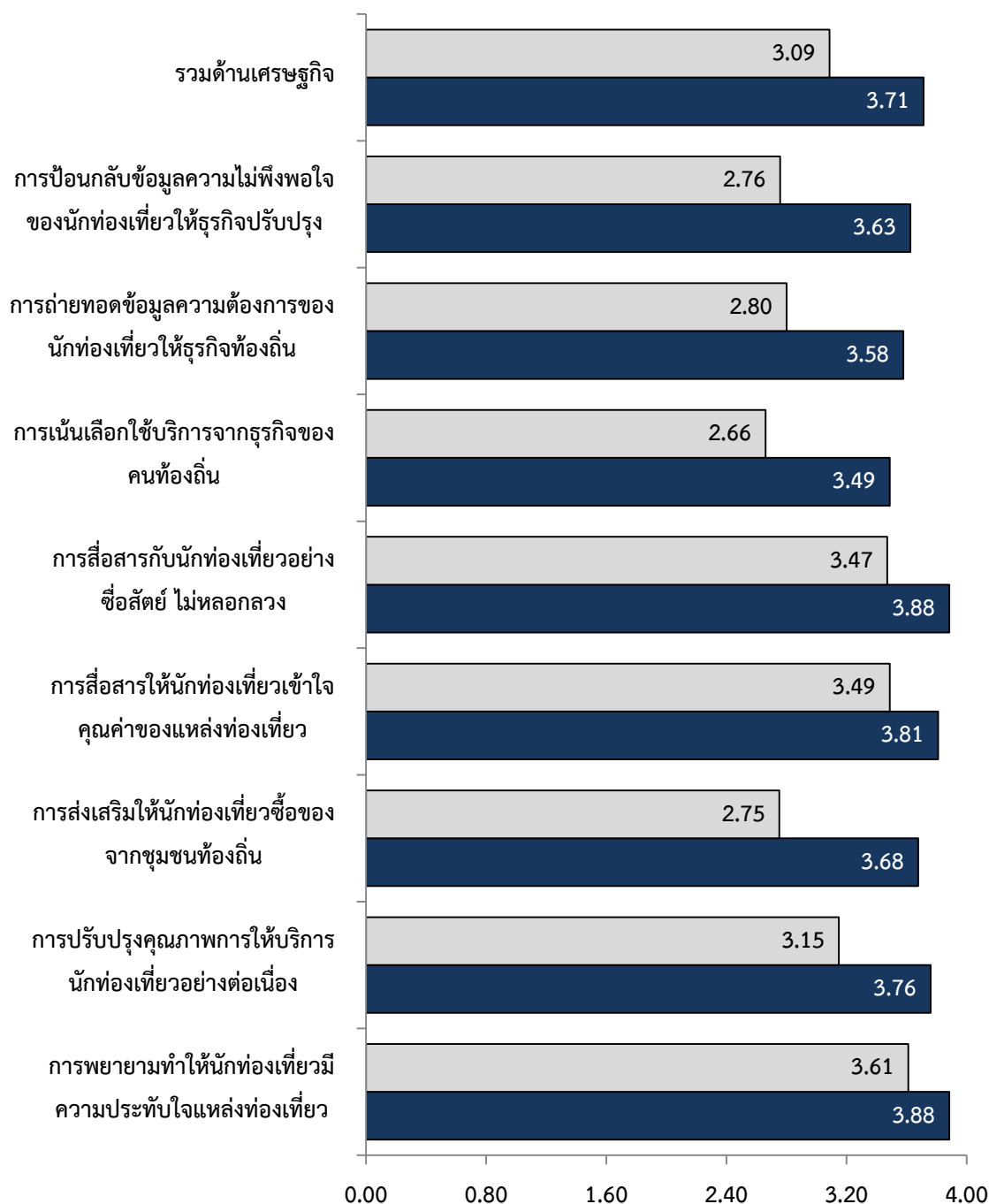
4.3 ระดับความตระหนักและการปฏิบัติบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อน การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตต่อระดับความตระหนักและระดับการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์เพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.3.1 ด้านเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับบทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านเศรษฐกิจในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง และการพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ

แหล่งท่องเที่ยวสูงที่สุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา ได้แก่ การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อของจากชุมชนท้องถิ่น การป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง การถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น และการเน้นเลือกใช้บริการจากธุรกิจของคนท้องถิ่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.76 3.68 3.63 3.58 และ 3.49 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักต่อบทบาทของตนในส่วนที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ มีความปลอดภัย และได้รับการที่มีคุณภาพ ส่วนบทบาทที่กลุ่มมัคคุเทศก์ไม่มีความตระหนักถึงเลยคือ บทบาทของตนต่อธุรกิจหรือชุมชน ทั้งในด้านการถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น และการป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สะท้อนถึงความตระหนักของมัคคุเทศก์ต่อบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ เป็นดังนี้

บทบาท	ความตระหนัก/การปฏิบัติ
1. การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว	○ ต้องการให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง ○ อยากให้นักท่องเที่ยวเอาเรื่องดีๆ ของประเทศไทยไปเล่าให้เพื่อนที่ประเทศตนฟัง ○ เราจะไม่ละเลยในการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง ○ ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยว ○ มีใจรักงานบริการ (service mind)
2. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	○ ต้องการให้งานที่ตัวเองทำมีความสมบูรณ์แบบมากที่สุด ○ อยากให้นักท่องเที่ยวมีความสุข ○ เราต้องการการมีงานทำ และรายได้เพื่อครอบครัว ○ เราเองต้องพัฒนาศักยภาพด้านภาษาและเปิดโลกทัศน์ในสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ
3. การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อของจากชุมชนท้องถิ่น	○ มัคคุเทศก์ไม่ควรนำพานักท่องเที่ยวไปจับจ่ายใช้สอยสินค้าที่มีราคาแพงเกินจริงโดยหวังค่าคอมมิสชันการจากซื้อในแต่ละครั้ง
4. การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	○ รู้สึกดีที่ได้เป็นตัวแทน (ทูต) เผยแพร่ทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของจังหวัดและประเทศไทย ○ ตั้งใจให้ความรู้และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง ○ พยายามประยุกต์ใช้ทักษะในการสื่อสารกับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวัน

บทบาท	ความตระหนัก/การปฏิบัติ
5. การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่าง ซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง	○ เน้นการนำเสนอลูกค้าตามความเป็นจริงมากที่สุด ○ เปรียบเหมือนผู้ให้ข้อมูลในเชิงลึกเท่าที่สามารถบอกกล่าวแก่นักท่องเที่ยวได้ ○ มีความซื่อสัตย์ จริงใจ มีคุณธรรมจริยธรรมต่อนักท่องเที่ยว
6. การเน้นเลือกใช้บริการจากธุรกิจของ คนท้องถิ่น	○ แนะนำธุรกิจท้องถิ่นให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชน ○ ชี้แจงความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านราคากับคุณภาพของการบริการให้แก่ นักท่องเที่ยวทุกครั้งก่อนเลือกซื้อบริการ ○ นำเสนอสินค้าที่ผลิตในท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว ○ อธิบายถึงความแตกต่างของสินค้าหรือบริการที่เป็นจุดเด่นของท้องถิ่น ○ ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์จากค่าคอมมิชชั่น
7. การถ่ายทอดข้อมูลความต้องการ ของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น	(ไม่มีกล่าวถึง)
8. การป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง	(ไม่มีกล่าวถึง)
9. การดูแลความปลอดภัยของ นักท่องเที่ยวอย่างรอบคอบ	○ แนะนำวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องในแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ○ พยายามชี้แจงให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเขตพื้นที่ หวงห้าม ○ อธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยต่าง ๆ ในการทำกิจกรรม ท่องเที่ยว ○ ชี้แจงกฎระเบียบในการเช่าพาหนะเพื่อความปลอดภัย ○ ขอความร่วมมือนักท่องเที่ยวไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมาระหว่างการเดินทาง ○ แนะนำนักท่องเที่ยวหญิงให้แต่งกายรัดกุมเพื่อป้องกันการถูกลวนลาม

4.3.2 ด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านสังคม



มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับบทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านสังคมในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการ การไม่ชักนำหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสร้างความเดือดร้อนแก่สังคม การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ การสร้าง ความตระหนักให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังผลกระทบต่อสังคม และหลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชน/สังคมเดือนร้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.71 3.69 3.65 และ 3.63 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักต่อบทบาทของตนในการป้องกันผลกระทบทางสังคมด้านลบที่อาจเกิดจากนักท่องเที่ยว ด้วยการให้ข้อมูลและความรู้ถึงวิธีประพฤติปฏิบัติตนในขณะท่องเที่ยวหลายประการ อย่างไรก็ตาม มัคคุเทศก์ยังขาดความตระหนักถึงบทบาทของตนในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางการตลาดที่ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดีมากกว่าผู้ประกอบการท้องถิ่นจึงยังไม่มีมีการถ่ายทอดความรู้ทางด้านการตลาดเหล่านี้ให้กับชุมชนทำการปรับปรุงสินค้าให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามในภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สะท้อนถึงความตระหนักของมัคคุเทศก์ต่อบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในด้านสังคม เป็นดังนี้

บทบาท	ความตระหนัก/ การปฏิบัติ
9. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม	- ชี้แจงกฎระเบียบ ข้อห้ามต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว - ให้ความรู้และแนวทางปฏิบัติในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว - ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว - เคารพต่อสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ต่าง ๆ เมื่อพานักท่องเที่ยวเยี่ยมชม
10. การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังผลกระทบต่อสังคม	- อธิบายและบรรยายถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนอย่างให้เกียรติ - นำเสนอสิ่งที่เป็นด้านบวก พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า - คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ - นำเสนอกิจกรรมที่ไม่ขัดต่อศีลธรรม จริยธรรม และประเพณีอันดีงาม - ชักชวนนักท่องเที่ยวทำประโยชน์เพื่อสังคมหรือชุมชนท้องถิ่น
11. การปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการ	- ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดตามใบอนุญาตมัคคุเทศก์ - แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ - ตระหนักถึงความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - ใส่ใจรายละเอียด กฎระเบียบ หรือข้อบังคับในการปฏิบัติตนที่จะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำ - ศึกษาหาความรู้และติดตามกฎระเบียบใหม่ ๆ อยู่เสมอ
12. การไม่ชักนำหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสร้างความเดือดร้อนแก่สังคม	- อธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม - แนะนำการประพฤติปฏิบัติตนที่เหมาะสม - ว่ากล่าว ตักเตือน เมื่อเห็นนักท่องเที่ยวทำสิ่งขัดต่อวัฒนธรรมประเพณีของคนในท้องถิ่น - ขอความร่วมมือนักท่องเที่ยวใช้ถ้อยคำสุภาพและแต่งกายให้เหมาะสมในสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ - ปลูกฝังให้นักท่องเที่ยวมีจิตสำนึกรักในแหล่งท่องเที่ยว - แนะนำกิจกรรมที่ไม่ทำลายแหล่งท่องเที่ยวและสังคม - แนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว
13. หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน	- อธิบายแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน - ไม่ชักจูงนักท่องเที่ยวไปเที่ยวไปในสถานบันเทิงและการค้าประเวณี

บทบาท	ความตระหนัก/ การปฏิบัติ
14. การช่วยเสริมสร้างขีด ความสามารถให้ชุมชน ปรับปรุงสินค้าและบริการ	(ไม่มีกล่าวถึง)

4.3.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม



มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับบทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเอาใจใส่เฝ้า

ระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม และการสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สูงที่สุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา ได้แก่ การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ สิ่งแวดล้อม การไม่ชักนำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม การหลีกเลี่ยงการเลือกใช้บริการจากธุรกิจที่ ไม่น่าเชื่อถือ สิ่งแวดล้อม การอธิบายวิธีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้นักท่องเที่ยว และการส่งเสริม/กระตุ้น ให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.84 3.79 3.79 และ 3.71 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักต่อบทบาทของตนในการป้องกันผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม ด้านลบที่อาจเกิดจากนักท่องเที่ยว ด้วยการย้ำเตือน สร้างความตระหนัก ให้ข้อมูลและความรู้ถึงวิธีประพฤติปฏิบัติตน ในขณะท่องเที่ยวหลายประการ ในภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สะท้อนถึงความตระหนักของมัคคุเทศก์ต่อ บทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม เป็นดังนี้

บทบาท	ความตระหนัก/การปฏิบัติ
15. การสร้างความตระหนักให้ นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม	○ เน้นย้ำถึงคุณค่าของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของสถานที่ท่องเที่ยว ○ ปลุกฝังการรักธรรมชาติให้นักท่องเที่ยวทำให้เห็นถึงประโยชน์ต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม ○ สร้างแนวความคิดที่เกรงกลัวต่อการกระทำผิดของนักท่องเที่ยว ○ ชี้แจงกฎระเบียบและบทลงโทษที่นักท่องเที่ยวจะได้รับเมื่อฝ่าฝืน ○ อธิบายถึงผลเสียที่จะตามมาให้แก่นักท่องเที่ยวได้ตระหนักถึงในอนาคต ○ แนะนำการปฏิบัติตนด้านเชิงนิเวศอย่างถูกต้อง
16. การส่งเสริม/กระตุ้นให้ นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ต อย่างประหยัด	○ ชี้นำให้นักท่องเที่ยวเห็นคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรมของภูเก็ตและสิ่งแวดล้อม ภายในสถานที่ท่องเที่ยว ○ แนะนำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ○ รณรงค์ให้นักท่องเที่ยวลงมือปฏิบัติตามรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
17. การอธิบายวิธีการป้องกัน ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้กับ นักท่องเที่ยว	○ แนะนำการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ○ แสดงวิธีการใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้องในแต่ละกิจกรรมเพื่อลดผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม ○ การให้ข้อมูลและแนวทางในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่อนักท่องเที่ยว
18. การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยว ท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ สิ่งแวดล้อม	○ การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ○ รณรงค์ขอความร่วมมือในการมีส่วนร่วมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
19. การไม่ชักนำให้นักท่องเที่ยวมี พฤติกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม	○ มีสำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ ตระหนักถึงความสำคัญของสถานที่ท่องเที่ยวที่เปรียบเสมือนที่ทำงาน ○ หลีกเลี่ยงการทำลายทรัพยากรธรรมชาติด้วยประการทั้งปวง

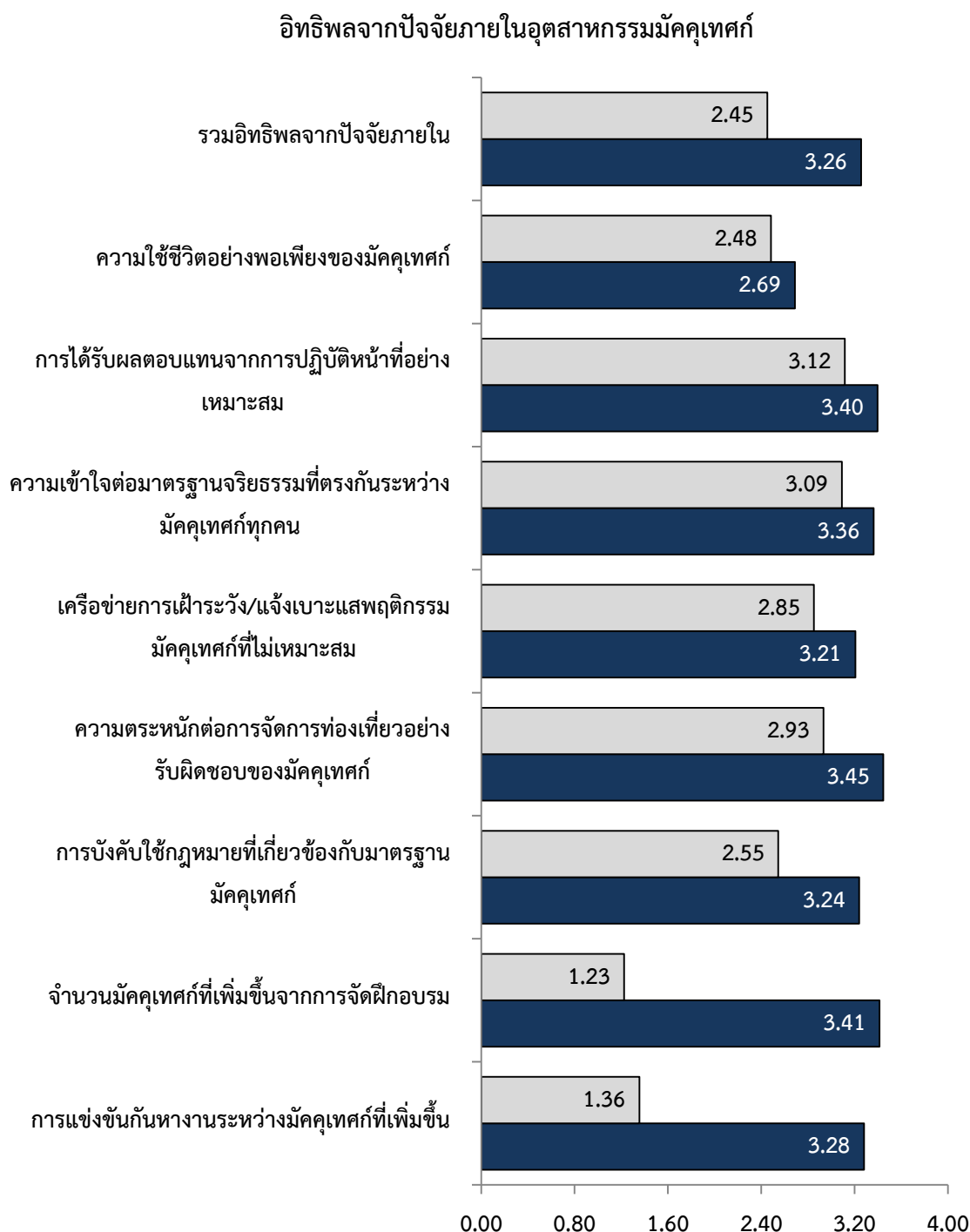
บทบาท	ความตระหนัก/การปฏิบัติ
20. การหลีกเลี่ยงการเลือกใช้บริการจากธุรกิจที่ไม่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	○ นำเสนอธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแก่นักท่องเที่ยว ○ อธิบายถึงข้อดีของธุรกิจดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยว ○ ไม่ส่งเสริมธุรกิจที่ทำลายสิ่งแวดล้อมเพื่อแลกกับผลประโยชน์ของตน
21. การเอาใจใส่เผื่อระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม	○ หมั่นค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับผลกระทบของสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยว ○ การรวมตัวจัดตั้งสมาคมหรือชมรมมัคคุเทศก์เพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งในส่วนของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของอุตสาหกรรมมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.4.1 อิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมมัลลเทศก์

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ



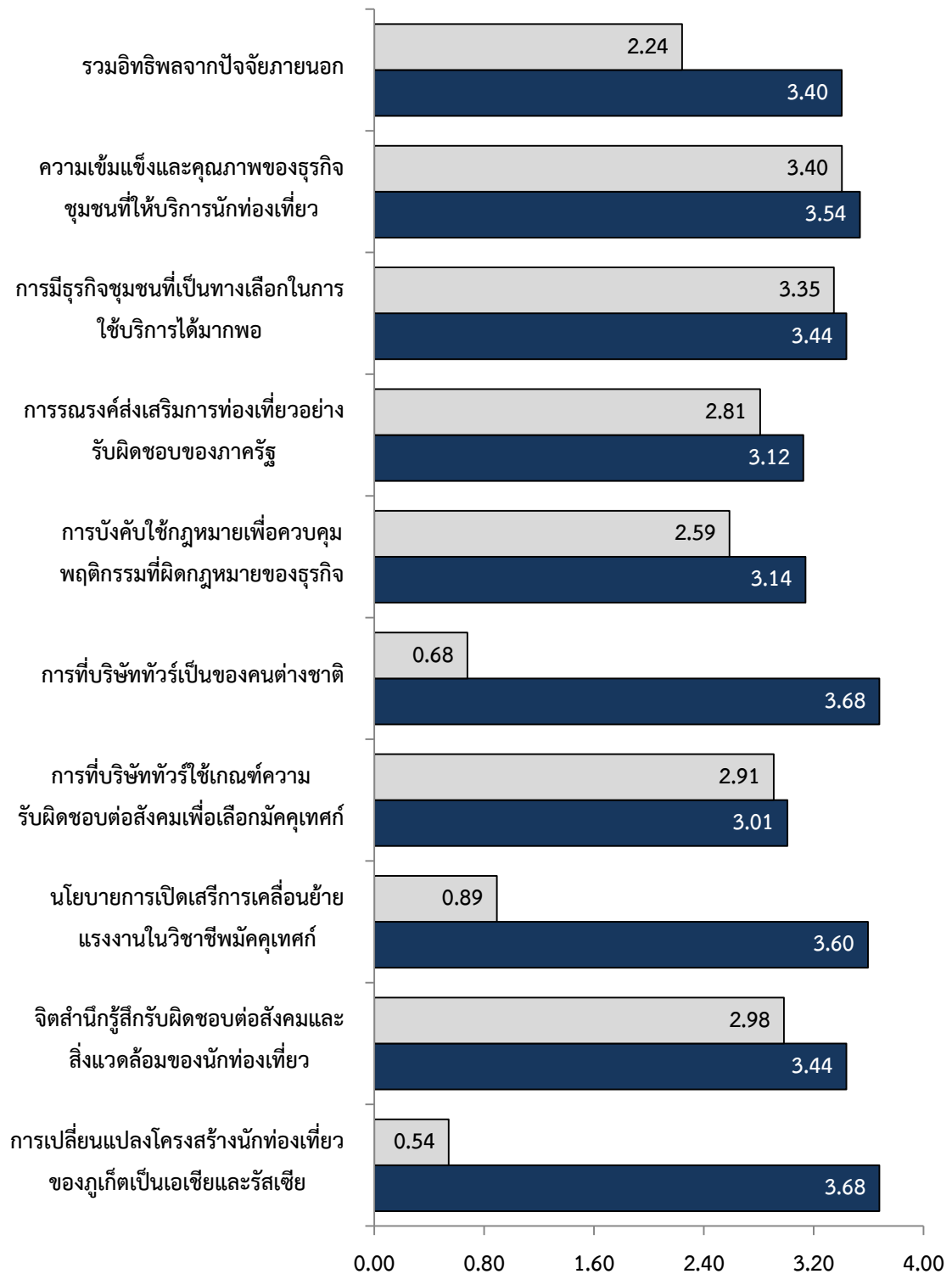
จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัลลเทศก์ให้ความสำคัญกับอิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมมัลลเทศก์ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัลลเทศก์ตามบทบาทที่ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ตในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความตระหนักต่อการจัดการท่องเที่ยวอย่าง

รับผิดชอบของมัคคุเทศก์สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมา ได้แก่ จำนวนมัคคุเทศก์ที่เพิ่มขึ้นจากการจัดฝึกอบรม การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ความเข้าใจต่อมาตรฐานจริยธรรมที่ตรงกัน ระหว่างมัคคุเทศก์ทุกคน การแข่งขันกันทำงานระหว่างมัคคุเทศก์ที่เพิ่มขึ้น การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ มาตรฐานมัคคุเทศก์ เครือข่ายการเฝ้าระวัง/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมมัคคุเทศก์ที่ไม่เหมาะสม และความใช้ชีวิตอย่าง พอเพียงของมัคคุเทศก์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 3.40 3.36 3.28 3.24 3.21 และ 2.69 ตามลำดับ

4.4.2 อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมมัลลาคูเทศก์

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมมัลลาคูเทศก์



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ตามบทบาทที่ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ตในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การที่บริษัททัวร์เป็นของคนต่างชาติ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซียสูงที่สุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา ได้แก่ นโยบายการเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายแรงงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ความเข้มแข็งและคุณภาพของธุรกิจชุมชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว การมีธุรกิจชุมชนที่เป็นทางเลือกในการใช้บริการได้มากพอ จิตสำนึกผู้สืบทอดต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว การบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายของธุรกิจ การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อของภาครัฐ และการที่บริษัททัวร์ใช้เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเลือกมัคคุเทศก์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 3.54 3.44 3.44 3.14 3.12 และ 3.01 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตถึงปัจจัยที่อยู่ภายนอกกลุ่มมัคคุเทศก์ แต่มีอิทธิพลสูงต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน พบว่าภาคส่วนอื่นๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยว บริษัททัวร์ ธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ล้วนมีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามบทบาทหลายประการโดยสรุปเป็นปัจจัยด้านโอกาสและปัจจัยด้านอุปสรรคได้ดังนี้

โอกาส	อุปสรรค
บริษัททัวร์ที่มีมาตรฐานการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสูงจะมีระบบที่ดี เช่น มีมัคคุเทศก์ต่างชาติด้วย มีการชี้แจงนักท่องเที่ยว	การที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับราคามากกว่าคุณภาพหรือผลกระทบภายนอก
ชุมชนท้องถิ่นได้เผยแพร่วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ควบคู่กับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านมัคคุเทศก์มากขึ้น	- นักท่องเที่ยวอาจจะไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือคำแนะนำของมัคคุเทศก์ - ชุมชนท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
การจัดตั้งชมรมมัคคุเทศก์ เพื่อการช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ เช่น ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวจากประเทศไหนมา วิธีการรับมือกับนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ เพื่อช่วยให้มัคคุเทศก์มีความเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวในแต่ละชาติ	- นักท่องเที่ยวที่ไม่มีความรู้ และขาดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมที่จะช่วยกันรักษา และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสังคมอันดีงามต่อไป - วัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างประเทศเจ้าภาพกับแขกผู้มาเยือน ทำให้การชักจูงใจในการท่องเที่ยวเพื่อการยั่งยืนมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร - การปราบปรามมัคคุเทศก์เถื่อนยังไม่มีประสิทธิผล ซึ่งข้อมูลของมัคคุเทศก์เหล่านี้ที่ส่งต่อไปยังนักท่องเที่ยวอาจบิดเบือนจากความเป็นจริง

โอกาส	อุปสรรค
○ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมมือร่วมใจกันสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มีอยู่ก็ยังคงมีอยู่ต่อไป	○ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ขาดจิตสำนึก และใช้วิธีปฏิบัติของตนเป็นเกณฑ์โดยไม่นึกถึงสังคมรอบข้าง ○ ความต้องการและความโลภของนักท่องเที่ยวเป็นอุปสรรคที่ยากอีกข้อหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ
○ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมจากกระแสการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	○ วัฒนธรรม อายุ สัญชาติ แตกต่างกันส่งผลทำให้ทัศนคติทางความคิดของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มแตกต่างกันออกไป
○ การสนับสนุนจากภาครัฐในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาและการสื่อสารของมัคคุเทศก์	○ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มจะไม่เชื่อฟังมัคคุเทศก์เลยทำให้มีการควบคุมแยกยาก เช่น การแต่งกายไม่เหมาะสมตามสถานที่โบราณสถานส่งผลต่อภาพลักษณ์และวัฒนธรรมต่อผู้เกิดทำให้ยากต่อการจัดการในอนาคต
○ การมีภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีของแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว	○ ปัญหาอื่น ๆ ของพื้นที่ ได้แก่ การท่องเที่ยวแบบการค้าประเวณี (Sex tourism) ปัญหาอาชญากรรม อาจมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว
○ การพัฒนาระบบสาธัญูปโภคสู่ระดับสากลเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวใส่ใจสิ่งแวดล้อมจากชาติต่าง ๆ	○ ขาดงบประมาณในการสนับสนุนจากภาครัฐ
○ การฝึกอบรมการเป็นนักท่องเที่ยวที่ดีใส่ใจสิ่งแวดล้อมเพื่อปฏิบัติตนเป็นนักท่องเที่ยวที่ดี	○ บางครั้งข้อจำกัดในเรื่องของสัญชาติก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการชักจูงให้รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้มักจะไม่ฟังและไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ชาวเยอรมัน เกาหลีรัสเซีย ซึ่งเข้าใจภาษาอังกฤษได้น้อยมาก
○ มัคคุเทศก์มีจิตสำนึกรักในสถานที่ทำมาหากินของตัวเอง เมื่อมัคคุเทศก์รัก มีจะมีจิตสำนึกคิดที่จะรักษาและหาวิธีที่จะทำให้ทรัพยากรเหล่านั้นคงอยู่อย่างยั่งยืน	○ นักท่องเที่ยวขาดความรู้ที่แท้จริงเกี่ยวกับประเพณีของไทย ของชาวภูเก็ต ทำให้ปฏิบัติตัวอย่างไม่เหมาะสมในที่สาธารณะ รวมถึงวัดวาอาราม
○ การสนับสนุนส่งเสริมการฝึกอบรมความถนัดทางด้านภาษาต่างประเทศให้แก่มัคคุเทศก์ชาวไทยเพื่อรองรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคต เช่น	○ นักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศในแถบเอเชีย เช่น จีน ไต้หวัน เกาหลี อินเดีย เป็นอีกหนึ่งกลุ่มที่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการท่องเที่ยวแบบมีจิตสำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

โอกาส	อุปสรรค
ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาจีน ทำให้บริษัทต่างๆ ไม่ต้องจ้างมัคคุเทศก์ต่างประเทศเข้ามาทำงานแข่งขัน กับมัคคุเทศก์ชาวไทย	
○ ภาครัฐออกกฎหมายหรือบทบรรษัทในการจัดราคา ค่าตอบแทนของมัคคุเทศก์เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการ ขัดแย้ง รวมถึงเกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนในท้องถิ่น	○ มัคคุเทศก์ปลอมที่ไม่ได้รับอนุญาตให้นำเที่ยวซึ่ง ปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
○ การอบรมและให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์เกี่ยวกับ STD อาจเป็นเครื่องมือช่วยให้มัคคุเทศก์เข้าใจอย่างถ่องแท้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรวมถึงคุณภาพการ ให้บริการเพื่อตอบสนองกับนโยบายการท่องเที่ยว แบบยั่งยืนได้ดียิ่งขึ้น	○ การได้รับข้อมูลที่ผิด ๆ จากการมาเที่ยวก่อนหน้านี้ นักท่องเที่ยวก็ยังคงจำอยู่แบบนั้น
○ การให้การสนับสนุนจากภาครัฐ รวมถึงสมาคม มัคคุเทศก์ภูเก็ตรจัดการฝึกอบรม เสวนาประเมิน มัคคุเทศก์ทุกๆ 6 เดือน เพื่อผลักดันให้มัคคุเทศก์ รับผิดชอบหน้าที่	○ ขาดการสนับสนุนที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ในการร่วมกันประชาสัมพันธ์ และสนับสนุนตลอดจน การวางกฎระเบียบและแนวทางเพื่อการอนุรักษ์ที่ ยั่งยืนตลอดไป
○ จัดตั้งกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการ พัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนส่งไปยังบริษัทต่างๆ เพื่อเป็นการกระจายความรู้ให้กับมัคคุเทศก์กลุ่มอื่นๆ ได้มีความตระหนักถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอๆ	

บทที่ 5

กลยุทธ์การเสริมสร้าง

ความตระหนักและขีดความสามารถ

5.1 กรอบการวิเคราะห์กลยุทธ์

การพัฒนากลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีขั้นตอนที่สำคัญคือ (1) การวิเคราะห์สถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตเพื่อเข้าใจถึงผลการพัฒนาการท่องเที่ยวในอดีตทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงสาเหตุของการความล้มเหลวและความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในประเด็นต่างๆ (2) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของมัคคุเทศก์ในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (3) การนำผลการวิเคราะห์ SWOT มาพัฒนาเป็นทางเลือกกลยุทธ์และกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และ (4) การร่างกลยุทธ์ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ต่างๆ

5.2 สถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ตและตามโอกาสในการแสวงหากำไรของภาคธุรกิจเป็นแกนกลางหรือกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บนข้อจำกัดของอุปทานหรือทุนการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ทั้งทุนทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ ทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ทุนด้านด้านสาธารณูปโภค ทุนด้านที่ดิน ทุนด้านสังคม และวัฒนธรรม การขับเคลื่อนการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีโอกาสทางธุรกิจเป็นตัวนำบนความไม่พร้อมหรือไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันของภาคอุปทาน ทำให้เกิดความตึงเครียดจากความไม่สมดุลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภูเก็ต ในระยะที่ผ่านมาความตึงเครียดดังกล่าวได้รับการจัดการแก้ไข ผ่านการเลือกใช้แนวทางการตอบสนองความต้องการของตลาดโดยขาดการวางแผนการพัฒนาในระยะยาวบนฐานความสมดุลของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลของการขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามแนวทางข้างต้นส่งผลให้เกิดผลกระทบที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการพัฒนาและเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหลายประการ และผลกระทบ

ดังกล่าวมีผลวัดที่ก่อให้เกิดผลกระทบอื่นที่เป็นข้อจำกัดของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตอีกหลายประการ อาทิเช่น

- การขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยวนำไปสู่ความต้องการปัจจัยการผลิตประเภทที่ดินมากขึ้น ส่งผลให้ (1) ชุมชนท้องถิ่นย้ายถิ่นฐานออกไปมีผลให้ – ภาคส่วนชุมชนมีความอ่อนแอต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงกับชุมชน – คนท้องถิ่นที่ไม่มีที่ดินเป็นปัจจัยการผลิตหันไปหารายได้จากการทำธุรกิจท่องเที่ยวขนาดเล็กที่มีทั้งคุณและโทษต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (2) ราคาที่ดินที่มากทำให้ต้นทุนที่ดินและต้นทุนการทำธุรกิจท่องเที่ยวสูง ผู้ประกอบการจึงอาจต้องแสวงหากำไรโดยแลกด้วยระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (3) การรุกรานที่ดินสาธารณะซึ่งมีผลเกิดความเสื่อมโทรมทางธรรมชาติและทัศนียภาพ

- การขยายตัวของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนำไปสู่การปลดปล่อยของเสียที่มากขึ้น ทั้งขยะน้ำเสีย มลพิษทางอากาศจากการขนส่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว และยังมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

- การที่สาธารณูปโภคต่างๆขยายตัวไม่ทันตามการขยายตัวของภาคธุรกิจท่องเที่ยว ทำให้เกิดผลกระทบอื่นตามมา เช่น การแย่งชิงทรัพยากรที่จำเป็นเช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ระหว่างนักท่องเที่ยวหรือธุรกิจท่องเที่ยวกับคนท้องถิ่น การทำให้ชุมชนท้องถิ่นเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานได้น้อยลงเนื่องจากบริการขั้นพื้นฐาน (เช่น โรงพยาบาล) ส่วนหนึ่งต้องจัดสรรไปให้บริการกับนักท่องเที่ยวและแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถานการณ์ดังกล่าวเริ่มทำให้คนท้องถิ่นมีความรู้สึกว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวกำลังแลกด้วยคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของของคนท้องถิ่น

- เมื่อเงินทุนของผู้ประกอบการท้องถิ่นหรือของประเทศไทยไม่สามารถดักดวงโอกาสทางธุรกิจการท่องเที่ยวได้ทันหรือตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติจำนวนมากจึงผันตัวเองจากนักท่องเที่ยวเป็นนักธุรกิจในการท่องเที่ยวโดยมีหุ้นส่วนเป็นคนไทย ทำให้โอกาสทางธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีน้อยลงสำหรับคนท้องถิ่นและคนไทยเนื่องจาก (1) ปัจจัยการผลิต เช่น ที่ดิน มีราคาสูงมากจนมีคนไทยจำนวนน้อยมากที่สามารถครอบครองได้ (2) ธุรกิจท่องเที่ยวของชาวต่างชาติจะเข้าถึงช่องทางการตลาด ณ ประเทศของนักท่องเที่ยวได้ดีกว่าเนื่องจากเป็นคนชาติเดียวกันหรือมีความชำนาญมากกว่า จึงทำให้ช่องทางการตลาดสำหรับธุรกิจไทยมีลดลง (3) ชาวต่างชาติบางประเทศมีพฤติกรรมการทำธุรกิจของตนเองแบบผูกขาดครบวงจรตลอดโปรแกรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวไทยไม่มีโอกาสสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มนี้ได้ (4) ธุรกิจของชาวต่างชาติเหล่านี้มักทำธุรกรรมที่ยากต่อการตรวจสอบทำให้รัฐบาลสามารถเก็บภาษีจากธุรกิจกลุ่มนี้ได้อย่างไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

- การขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวนำไปสู่การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และนำไปสู่การเลือกใช้กลยุทธ์การแข่งขันที่ไม่เป็นคุณต่อการพัฒนาในระยะยาว เช่น การขายตัดราคา การไม่ซื้อสต็อกลูกค้า การแสวงหาผลตอบแทนจากนักท่องเที่ยวแบบฉาบฉวย และการกำหนดเป้าหมายธุรกิจที่เน้นประโยชน์เฉพาะหน้าและเฉพาะตนโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือโทษที่สังคมได้รับในปัจจุบันและอนาคต

นอกจากประเด็นที่เป็นผลกระทบจากการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอดีตแล้ว จังหวัดภูเก็ตยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สำคัญหลายประการที่มีต่อการพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งการเปลี่ยนแปลง

โครงสร้างสัดส่วนนักท่องเที่ยวจากกลุ่มที่ให้ความสนใจมากต่อผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไปสู่กลุ่มที่ให้ความสนใจน้อยหรือไม่สนใจ การลดลงของนักท่องเที่ยวกลุ่มแรกเพื่อหลบหลีกการเข้ามาของนักท่องเที่ยวกลุ่มหลัง พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนจากการท่องเที่ยวเพื่อความสงบและพักผ่อนสู่การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกและบันเทิง และความไม่ชัดเจนของตำแหน่งภาพลักษณ์และตำแหน่งการแข่งขันของจังหวัดภูเก็ต

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมีการเติบโตอย่างรวดเร็วผ่านแนวทางการเติบโตที่ไม่ทำให้ผลประโยชน์จากการพัฒนากระจายลงสู่ภาคส่วนต่างๆอย่างเป็นธรรม การเติบโตทางเศรษฐกิจจากจำนวนและมูลค่ารายรับจากการท่องเที่ยวที่แลกด้วยความไม่ยั่งยืนในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และการเติบโตที่เน้นการขยายตัวหรือตักตวงโอกาสในระยะสั้นมากกว่าการสวงและเพิ่มศักยภาพโอกาสการเติบโตในอนาคต

เมื่อวิเคราะห์ถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่มีคุณศาสตร์ตามบทบาทเพื่อร่วมส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนพบว่ามัยคุณศาสตร์มีขีดความสามารถการปฏิบัติตามบทบาทแต่ละข้อทั้งในส่วนที่ทำได้ดีและได้ไม่ดีดังต่อไปนี้

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
1.การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว	○ การให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง ○ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่เหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยว ○ ทำหน้าที่มีคุณศาสตร์ให้ดีที่สุด	○ ขาดความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ เพราะมีคุณศาสตร์ส่วนใหญ่มีความชำนาญแค่ภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่นักท่องเที่ยวที่เข้ามามีหลายชาติหลายภาษา
2. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	○ ทำงานตรงกับที่แขกคาดหวัง ○ ทำให้แขกพึงพอใจได้มากที่สุด ○ สร้างความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยวตั้งแต่แรก ○ พยายามฝึกฝนและเพิ่มทักษะการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ○ ฝึกฝนทักษะในการให้บริการ ○ เตรียมข้อมูลให้พร้อมเพื่อให้สามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้ ○ นำเสนอส่วนที่นักท่องเที่ยวสมควรได้รับและคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป ○ ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่เมื่อเกิดปัญหา	○ บริการแบบเอาใจเขาใส่ใจเรา (อาจมองข้ามความต่างทางวัฒนธรรม) ○ ขาดความรอบคอบในการบริการ สัมผัสไว้ที่เกาะ หรือสลับแขกกับบริษัทอื่น สัมรับแขกส่งผลให้แขกตกโผล่บินไม่ทัน
3. การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อของจากชุมชนท้องถิ่น	○ ไม่สนับสนุนการซื้อสินค้าชุมชนที่มีวัสดุมาจากธรรมชาติ เช่น เครื่องประดับ กำไลข้อมือที่ทำจากถักปงหา กรอบรูปที่ทำจากเปลือกหอย เป็นต้น	○ หวังผลประโยชน์จากคอมมิชชั่น ○ คิตรายาคูกค้าสูงเกินควร ○ พุดจาหายบายกับลูกค้าเมื่อลูกค้าไม่ซื้อของที่ตนนำเสนอ ○ การขายของที่ไม่มีมาตรฐานให้กับลูกค้า

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
4. การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	○ คอยถ่ายทอดวัฒนธรรมและความเป็นไทยให้ชาวต่างชาติได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ ○ มีความจริงใจ ซื่อสัตย์ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ○ ชี้แจงข้อเท็จจริง ข้อควรปฏิบัติ ข้อห้ามให้นักท่องเที่ยวรับทราบอย่างชัดเจนชัดเจน ○ ให้ความรู้และความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมอันดีงามของคนไทย ○ แนะนำอธิบายลักษณะทางกายภาพของสภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ○ กระตุ้นให้คนในท้องถิ่นเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์แก่นักท่องเที่ยว	○ ยังขาดความสามารถและความชำนาญทางภาษาที่ใช้ในการสร้างความเข้าใจ เช่น ภาษาอิตาเลียน ภาษารัสเซีย ภาษาตะวันออกกลาง เป็นต้น ○ เสนอข้อมูลที่ผิดแก่นักท่องเที่ยว เช่น สถานที่ ประวัติความเป็นมา ○ ไม่มีความรู้ในการอธิบายถึงสิ่งต่างๆ อย่างถูกต้อง
5. การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง	○ แจ้งความจริงให้นักท่องเที่ยวทราบหากนักท่องเที่ยวมีความเข้าใจผิด	○ มักคุเทศก์จำนวนมากยังบิดเบือนข้อเท็จจริงของราคาและสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยไม่คำนึงถึงภาพลักษณ์ของจังหวัดหรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ
6. การเน้นเลือกใช้บริการจากธุรกิจของคนท้องถิ่น	○ แนะนำธุรกิจท้องถิ่นให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชน ○ ชี้แจงความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านราคากับคุณภาพของการบริการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ ○ ไม่เอารัดเอาเปรียบ หลอกลวงนักท่องเที่ยว	○ ยังไม่สามารถชักชวนนักท่องเที่ยวให้ใช้บริการของชุมชนได้ เช่น นักท่องเที่ยวเกาหลี
7. การถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น		
8. การป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง		
การดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างรอบคอบ	○ ดูแลให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยเวลาไปเที่ยวทะเล ○ ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอุ่นใจเหมือนอยู่ที่บ้านตัวเอง	○ มักคุเทศก์บางกลุ่มหรือบางคนละเลยการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น ขณะเล่นน้ำทะเล

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
	○ แจ้งกฎระเบียบในเรื่องการเช่ารถสำหรับนักท่องเที่ยวที่อายุไม่ถึงเกณฑ์ไม่ควรจะมีการให้เช่าเช่ารถมอเตอร์ไซด์	
9. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม	○ การสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ○ แจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ หรือเคล็ดลับการท่องเที่ยว ○ ชี้แจงสิ่งที่ควรปฏิบัติอย่างชัดเจน ○ ให้คำแนะนำและข้อมูลของสถานที่ต่าง ๆ ในภูเก็ตอย่างถูกต้อง	○ การว่ากล่าวตักเตือนนักท่องเที่ยวให้เชื่อฟังหรือเคารพต่อวัฒนธรรมท้องถิ่น ○ การใช้ภาษาที่สามในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว
10. การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังผลกระทบต่องสังคม	○ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความรักต่อประเทศไทย ○ ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ○ บรรยายถึงชุมชน วิถีชีวิตความเป็นอยู่เพื่อให้นักท่องเที่ยวให้เกิดความเข้าใจและเคารพ ○ ปลุกจิตสำนึกอันดีงามให้แก่ นักท่องเที่ยว โดยการเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน นักท่องเที่ยวไม่ควรทำลาย หรือนำพาวัฒนธรรมที่ไม่เหมาะสม มาบ่อนทำลายวัฒนธรรม หรือวิถีชีวิตของคนในชุมชน	○ การใช้ภาษาที่สามในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ○ ขาดจิตสำนึกในการใส่ใจสิ่งแวดล้อม
11. การปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการ	○ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ○ มัคคุเทศก์ต้องมีความอดทน อดกลั้นสูง ○ ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาและตรงต่อเวลา ○ ไม่เอาเปรียบหลอกลวงนักท่องเที่ยว ○ มีระเบียบแบบแผนในการทำงาน ○ ไม่ปฏิบัติตนเป็นมัคคุเทศก์แบบ seating guide สำหรับคอยหลบหลีกการตรวจสอบใบอนุญาต ○ มีความซื่อสัตย์ จริงใจ มีคุณธรรม จริยธรรมต่อนักท่องเที่ยว รวมถึงชี้แจงข้อเท็จจริง ข้อควรปฏิบัติ ข้อห้ามให้นักท่องเที่ยวรับทราบ	○ มัคคุเทศก์ยังขาดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยว ○ มัคคุเทศก์แบบ seating guide มีเป็นจำนวนมาก ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การกระตุ้นการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องสังคมและสิ่งแวดล้อมถูกละเลย ○ มัคคุเทศก์ยังหวังผลประโยชน์จากค่า commission เป็นหลัก ○ มัคคุเทศก์บางส่วนมีการหลอกลวงนักท่องเที่ยว เช่น โปรแกรมการท่องเที่ยวราคาอาหาร ของที่ระลึก เป็นต้น ที่ไม่ตรงกับข้อตกลง ○ ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน ○ มีขบวนการทัวร์เถื่อนแฝงตัวอยู่เป็นจำนวนมาก ○ มัคคุเทศก์ยังขาดคุณธรรมและจริยธรรมใน

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
		การทำงาน ○ มักคุเทศก์บางคนแอบอ้างและนำบัตรมักคุเทศก์มาใช้ผิดประเภท
12. การไม่ชักนำหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสร้างความเดือดร้อนแก่สังคม	○ เคารพต่อสถานที่เวลาพนักท่องเที่ยวยุไปเที่ยวตามสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ต่าง ๆ เช่น การแต่งกาย การถ่ายรูปบริเวณต่าง ๆ ○ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ○ ไม่สนับสนุนการท่องเที่ยวแบบการค้าประเวณี ○ เสนอสิ่งที่เป็นแง่บวก พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า ○ หลีกเลี่ยงการสูบบุหรี่ในที่สาธารณะและการทิ้งขยะไม่เป็นที่ ○ ไม่ทำลายข้าวของหรือทรัพย์สินต่างๆ	○ มักคุเทศก์บางคนปฏิบัติตัวไม่เหมาะสมโดยขายบริการทางเพศให้กับนักท่องเที่ยว ○ มักคุเทศก์ยังแนะนำให้ให้นักท่องเที่ยวไปใช้บริการทางเพศตาม ○ มักคุเทศก์บางคนยังมีพฤติกรรมเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การสูบบุหรี่ในที่สาธารณะ ทิ้งขยะไม่เป็นที่ หรือพูดจาเสียงดัง และไม่สุภาพ ในสถานที่ศักดิ์สิทธิ์
13. หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน	○ หลีกเลี่ยงการนำเสนอโชว์ที่ไม่เหมาะสม เช่น Ping pong show หรือโชว์เปิดขวด ○ หลีกเลี่ยงการขายบริการทางเพศแก่นักท่องเที่ยว	○ เห็นแก่ประโยชน์ของตนจากค่าคอมมิชชั่น
14. การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ	○ สร้างจิตสำนึกที่ดีแก่มัคคุเทศก์และชุมชนที่ดูแลสถานที่ท่องเที่ยว โดยการอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	○ การสื่อสารกับชุมชนให้เห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
15. การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	○ ชี้แจงถึงข้อห้ามต่าง ๆ เพื่อรักษาสีงแวดล้อม ○ ร่วมปลูกจิตสำนึกให้มีการรักษาความสะอาดต่อสถานที่สาธารณะ ○ ช่วยกันดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้เสื่อมโทรม ○ จัดกิจกรรมที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม โดยให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม เช่น การปลูกป่า ○ อธิบายผลเสียที่เกิดจากการทำลายสิ่งแวดล้อมทางทะเลของภูเก็ตจากนักท่องเที่ยวในอดีตส่งผลต่อการท่องเที่ยวในอนาคตอย่างไรบ้าง ○ ทำให้นักท่องเที่ยวตระหนักถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติในแง่ของการท่องเที่ยวในแต่ละรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ต้องแจกแจงข้อห้ามในการทิ้งขยะ การปฏิบัติที่ถูกต้องในการท่องเที่ยวทางทะเล	○ 40% ของมักคุเทศก์ทั้งหมดไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ในเรื่องภาษา หรือความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ทำให้ไม่สามารถกล่าวตักเตือน หรือควบคุมนักท่องเที่ยวได้

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
16. การส่งเสริม/กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด	○ รมรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวลดการใช้ถุงพลาสติก โดยเปลี่ยนมาใช้ถุงผ้าแทน ○ รมรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวลดขยะให้กับจังหวัดภูเก็ต ○ แนะนำการใช้อุปกรณ์ให้ถูกวิธี เช่น การดำน้ำ ดูปะการังน้ำลึกโดยใช้ถังออกซิเจนก็เป็นการทำลายระบบนิเวศทางน้ำเช่นกัน	○ ชักชวนให้นักท่องเที่ยวลงมือปฏิบัติจริงได้น้อย
17. การอธิบายวิธีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้กับนักท่องเที่ยว	○ ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวก่อนที่จะลงทริปปจริง ๆ เช่น ห้ามทิ้งขยะลงทะเล ห้ามให้อาหารปลา โดยเด็ดขาด ห้ามเหยียบปะการังและห้ามเก็บปะการังกลับไป ○ อธิบายผลเสียที่เกิดจากการทำลายสิ่งแวดล้อมทางทะเลของภูเก็ตจากนักท่องเที่ยวในอดีต ○ แนะนำการใช้อุปกรณ์และการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้ถูกวิธี	○ การใช้ภาษาที่สามในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ○ มัคคุเทศก์ไม่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่
18. การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	○ ขอให้นักท่องเที่ยวเก็บขยะที่ตนนำไปที่เกาะภายนอก ○ เก็บขยะของกรุ๊ปทัวร์ตัวเองกลับ ○ เก็บขยะที่พบเห็นให้ได้มากที่สุด	○ ขาดจิตสำนึกในการใส่ใจสิ่งแวดล้อม ○ มัคคุเทศก์จำนวนน้อยประมาณ 10% ที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ
19. การไม่ชักนำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม	○ ควรถ่ายภาพเก็บมาเป็นของที่ระลึกไม่หยิบสิ่งใดติดมือกลับมา ○ หลีกเลี่ยงการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ห้ามดึงไค้ยันหรือหักกิ่งไม้ไปไม้ในขณะที่เดินเที่ยวป่า ○ ไม่ทำลายปะการัง ตักปลา หรือจับปลาตัวขึ้นมาโชว์ให้นักท่องเที่ยวดู นักท่องเที่ยว ○ หลีกเลี่ยงกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่าง เช่น Cable หรือพวกที่เหาะไปตามต้นไม้ เพราะเป็นการรบกวนธรรมชาติและสัตว์ป่าจนเกินไป ○ ไม่นำสัตว์ป่ามาทรมาน เช่น นำลูกช้างมาหา กินโดยการขายอาหารให้ลูกช้าง เป็นต้น	○ มัคคุเทศก์บางส่วนขาดจิตสำนึกที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
20. การหลีกเลี่ยงการเลือกใช้บริการจากธุรกิจที่ไม่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	○ แนะนำบริการที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่น บริษัท John Grey Sea Canoe เป็นบริษัทนำเที่ยวทางทะเลที่ให้บริการ	○ ขาดจิตสำนึกในการใส่ใจสิ่งแวดล้อม ○ มัคคุเทศก์ยังเห็นแก่ผลประโยชน์ของตนเอง

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
	นักท่องเที่ยวในมาตรฐานราคาที่สูงกว่าบริการของบริษัทนำเที่ยวอื่น ๆ เนื่องจากมีนโยบายที่คำนึงถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
21. การเอาใจใส่เฝ้าระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม	○ ค้นคว้าหาความรู้ใหม่เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ○ อธิบายถึงผลเสียที่จะตามมาให้นักท่องเที่ยว ○ เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความเต็มใจ ○ จัดกิจกรรมให้มัคคุเทศก์มีส่วนช่วยในการฟื้นฟูร่วมกับบุคคลในท้องถิ่นเรื่องขยะตามชายหาด ○ จัดให้มีกิจกรรมปลูกป่าขึ้นในกลุ่มมัคคุเทศก์ ○ เข้าร่วมโครงการที่สนับสนุนการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ จัดให้มีรางวัล THE BEST GUIDE AWARD ในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โดยมอบเงินรางวัลและโล่ประกาศเกียรติคุณเพื่อจูงใจให้มัคคุเทศก์ใส่ใจในสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น	○ ขาดความชัดเจนของแนวทางปฏิบัติในการท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแบบอย่างและเป็นผู้นำให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตาม

5.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของกลุ่มมัคคุเทศก์

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของกลุ่มมัคคุเทศก์ได้ดังนี้

จุดแข็ง	จุดอ่อน
○ มีความต้องการให้นักท่องเที่ยวมีความสุข ○ ตระหนักว่าตนเป็นตัวแทนของประเทศต่อนักท่องเที่ยว ○ เน้นดูแลนักท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัย ○ เน้นให้ข้อมูลความประพฤติที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยว ○ หลีกเลี่ยงการพานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวในสถานที่	○ ขาดมัคคุเทศก์ที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ๆที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น จีน เกาหลีใต้ รัสเซีย ○ ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ประจำ ทำให้ขาดความมั่นคงทางรายได้และอาชีพ จึงอาจมองประโยชน์ระยะสั้นมากกว่าระยะยาว

หรือกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม ○ มัคคุเทศก์มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้	○ การผลิตมัคคุเทศก์จากสถาบันต่างๆมีมาตรฐานไม่เท่าเทียมกัน ○ มีมัคคุเทศก์เพิ่มขึ้นมากจากการเปิดหลักสูตรของสถาบันการศึกษา ○ การแข่งขันกันที่เพิ่มขึ้นระหว่างมัคคุเทศก์ในการหางาน ○ มีมัคคุเทศก์กลุ่มหนึ่งเห็นกับรายได้จึงทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์นั้่นหารถเพื่อป้องกันตำรวจจับมัคคุเทศก์ชาวต่างชาติ ○ ไม่มีเอกภาพในการรวมตัวระหว่างมัคคุเทศก์ ○ มัคคุเทศก์มักมีเวลาว่างไม่ตรงกันทำให้ยากต่อการรวมตัวหรือฝึกอบรม
โอกาส	อุปสรรค
○ ชุมชนในจังหวัดภูเก็ตมีความเข้มแข็งในการรวมตัวเป็นเครือข่ายการท่องเที่ยวมากขึ้น ○ จิตสำนึกรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว	○ ขาดความเชื่อมโยงระหว่างมัคคุเทศก์ผู้ซึ่งเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้กับผู้ประกอบการท้องถิ่น ○ ความย่อหย่อนในการบังคับใช้กฎหมายกับมัคคุเทศก์เถื่อนและมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานผิดหลัก ○ การที่บริษัททัวร์เป็นของชาวต่างชาติที่ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ○ โครงสร้างนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนเป็นเอเชียและรัสเซีย ○ ธุรกิจขายของที่ระลึกราคาแพงมีรางวัลให้มัคคุเทศก์ในขณะที่ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนมักไม่มี ○ นักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ให้ความสำคัญกับราคามากกว่าคุณภาพหรือผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับท้องถิ่น ○ นักท่องเที่ยวดื้อดึง ไม่ฟังหรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ○ การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ในการปราบปรามธุรกิจให้บริการนักท่องเที่ยวที่ไม่เหมาะสม

5.4 กลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถ

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในหัวข้อ 5.3 นำมาสู่การกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เป็นกลไกขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์สนับสนุนดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1. การเสริมสร้างความตระหนักต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งในด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว การเป็นผู้นำเที่ยวที่ส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การส่งเสริมการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ของนักท่องเที่ยวและชุมชนเป็นหลัก และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในฐานะตัวกลาง
2. การส่งเสริมการรวมตัวกันของมัคคุเทศก์เป็นชมรมหรือสมาคมที่เอกภาพในการดำเนินการเพื่อเป็นกลไกในการเฝ้าระวังพฤติกรรมกรรมการนำเที่ยวที่ไม่เหมาะสม และเป็นช่องทางในการให้รางวัลทางสังคมให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ดี และเป็นการลงโทษทางสังคมให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ไม่ดี
3. การปรับหลักสูตรฝึกอบรมผลิตมัคคุเทศก์ให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและผลกระทบจากพฤติกรรมกรรมการนำเที่ยวที่ไม่เหมาะสมต่อภาคส่วนอื่นๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษกับมัคคุเทศก์ที่ประพฤติตนขัดกับกฎระเบียบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป็นการป้องปรามไม่ให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ก่อให้เกิดผลลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5. การประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นผู้สร้างความดีให้กับการท่องเที่ยวของภูเก็ต เพื่อเป็นส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เห็นความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยมัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลนอกจากจะได้รับรางวัลและเกียรติยศแล้ว ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามบทบาทได้ดีอีกด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์แบบตลอดชีวิต โดยเป็นการจัดการฝึกอบรมตามอัธยาศัยคือความสะดวกของมัคคุเทศก์ โดยมีเนื้อหาที่เน้นไปที่การพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยภาครัฐอาจนารายได้ที่รับจากภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาร่วมสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว

2. การจัดทำสื่อเพื่อการรณรงค์พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบสำหรับนักท่องเที่ยว ที่มัคคุเทศก์สามารถนำไปใช้ได้อธิบายให้กับนักท่องเที่ยวถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ควรทำ และไม่ควรทำ ได้อย่างสะดวกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น สื่อ VCD สำหรับเปิดในรถทัวร์หรือรถตู้ และสื่อในรูปแบบอัลบั้มโปสเตอร์ เป็นต้น
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติตามบทบาท โดยให้สำนักงานทะเบียนมัคคุเทศก์ร่วมกับสมาคมมัคคุเทศก์ในการประเมินสมรรถนะมัคคุเทศก์จากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบริษัททัวร์ ชุมชนที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นต้น
4. จัดทำสื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ชวนติดตาม และสอดคล้องกับวิธีการใช้สื่อของมัคคุเทศก์ เช่น แผนภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือคลิปวิดีโอที่สามารถเข้าใจและแบ่งปันให้เพื่อนมัคคุเทศก์ได้ง่าย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3. การเสริมสร้างสร้างสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจอย่างผิดกฎหมาย เช่น บริษัททัวร์ของชาวต่างชาติที่เปิดดำเนินการอย่างผิดกฎหมาย และมักหลีกเลี่ยงการใช้มัคคุเทศก์มืออาชีพฝีมือดี หรือธุรกิจร้านจำหน่ายของที่ระลึกที่ตั้งราคาสินค้าหลอกลวงนักท่องเที่ยวและเสนอรางวัลให้กับมัคคุเทศก์มากผิดปกติ เป็นต้น
2. ส่งเสริมการรวมตัวเป็นคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆที่มีมัคคุเทศก์อาชีพร่วมเป็นสมาคมเครือข่าย เพื่อสนับสนุนให้มัคคุเทศก์ได้มีช่องทางติดต่อและทำงานร่วมกับวิสาหกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยว
3. การปรับปรุงวิธีการออกใบอนุญาตมัคคุเทศก์โดยมีการทดสอบของส่วนกลางเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการเข้าร่วมฝึกอบรมกับสถาบันการศึกษาเท่านั้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรที่เข้าสู่สายอาชีพมัคคุเทศก์มีทัศนคติและเจตคติที่สอดคล้องกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

บรรณานุกรม

- Aref ,F. & Redzuan, Ma'rof B. (2009).Community Capacity Building for TourismDevelopment. Journal of Human Ecology, 27, 21-25.
- Ballantyne, R., Hughes, K., Deery, M. & Bond,N. (2007). Meeting visitor needs: a handbook .
- Bramwell, B., Sharman, A. (1999). COLLABORATION IN LOCAL TOURISM POLICYMAKING . Annals of Tourism Research, 26, 392-415.
- Breu, K., Hemingway, C. J., & Peppard, J. (2004). Challenges for Participatory Action Research in Industry-Funded Information Systems Projects. In B. Kaplan, D. P. Truex, D. Wastell, A. T. Wood-Harper & J. I. DeGross (Eds.), Information Systems Research (Vol. 143, pp. 661-666). Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Cameron, Angela M., Memo, A., Simmons, David G. & Fairweather, John R.(2001).Evolving Role of Local Government in Promoting Sustainable Tourism Development on the West Coast. Report of Tourism Recreation Research and Education Centre,No.28.
- Caelen, J., & Jambon, F. (2004). Conception participative par « moments », Namur, Belgium.
- CREM BV & Rainforest Alliance. (2005). Toolkit for Sustainable Tourism in Latin America for Tour Operators.
- CRC. STEP 2: ENGAGING PARTNERS WORKBOOK.
- CRC. (2010). Sustainable Tourism-Destination and Communities. In Sustainable Tourism[Online]. Available URL:<http://www.sustainabletourisonline.com>
- CRC. (2006). Achieving Sustainable Local Tourism Management phase 1-Practitionersguide. Achieving Sustainable Local Tourism Management.
- Department of Environment and Heritage of Australian Government. (2004). Step to Sustainable Tourism. 1 st ed. CANBERRA : Goanna Print
- Dinica, V. (2009). Initiatives for voluntary environmentally-friendly behavior by local tour operators and attraction companies. Sustainable tourism development on Curacao the implementation challenge.

- Division of Tourism Queensland. (2002). Working with Communities-A guide for tourism operators.
- Dr Anna Spenceley .(2007). RESPONSIBLE TOURISM PRACTICES BY SOUTH AFRICAN TOUR OPERATORS. Responsible Tourism Survey – Tour operators.
- Dr Anna Spenceley .(2007). RESPONSIBLE TOURISM PRACTICES BY SOUTH AFRICAN TOUR OPERATORS. Responsible Tourism Manual.
- Gray , L.P., Reisinger , Y., Jung, Eun Kim. & Thapa, B. (2005). Do US tour operators' brochures educate the tourist on culturally responsible behaviours? A case study for Kenya. *Journal of Vacation Marketing*, 11, 265
- Greenwood, D. J., Brydon-Miller, M., & Shafer, C. (2006). Intellectual property and action research. [10.1177/1476750306060581]. *Action Research*, 4(1), 81-95.
- Hishida, N., & Shaw, R. (2009). Chapter 15 Participatory urban environmental management and social capital in Danang Community, *Environment and Disaster Risk Management* (Vol. 1, pp. 295-315). Bingley: Emerald Group Publishing.
- Landorf C. (2009). A Framework for Sustainable Heritage Management: A Study of UK Industrial Heritage Sites. *International Journal of Heritage Studies*, 15, 494–510
- N.I.T. (2006).Comparative assessment of existing tools and methods for strategic cooperation in tourism. *Sustainable Tourism Development in the Baltic Sea Region*
- Reed, Maureen G.(1999). Collaborative Tourism Planning as Adaptive Experiments in Emergent Tourism Settings. *Journal of Sustainable Tourism*,7,331-355.
- Reibestein, S.H. (2007). Sustainable Tour Operating? Environmental Management in the Business Chain. Master's thesis, Wageningen University, Netherlands
- RETI. (2008). Best Practices in the Tour Operator Sector.
- Rosemann, I., Prosser, G., Hunt, S., & Benecke, K. (2000). Promoting Awareness of the Value of Tourism-A Resource Kit. Lismore.
- Schianetz, K., Jones, T., Kavanagh, L., Walker, P. A., Lockington, D., & Wood, D. (2009). The practicalities of a Learning Tourism Destination: a case study of the Ningaloo Coast. *International Journal of Tourism Research*, 11(6), 567-581.

- Schwartz, K. & Font, X. (2005). Working with suppliers for sustainable development: tour operator practices and recommendations. Leeds: Leeds Metropolitan University
- Shah, K., McHarry, J. & Gardiner R. (2002). Sustainable Tourism-Turning The Tide. In Sustainable Tourism Briefing Paper. International Advisory Board
- Sharpley, R. (2000). The influence of the accommodation sector on tourism development: lessons from Cyprus. *International Journal of Hospitality Management*, 19, 275-293
- Tazim, B.J. & Getz D. (1995). COLLABORATION THEORY AND COMMUNITY TOURISM PLANNING. *Annals of Tourism Research*, 22, 186-204
- TEATA. (2010). Stepping Towards Sustainability : A Manual for Sustainable Tourism Suppliers and Supporters. Bangkok : Thailand
- Tinh Bui Duc. (2009). Tourism Industry Responses to the Rise of Sustainable Tourism and Related Environmental Policy Initiatives: The Case of Hue City, Vietnam. Doctor of Philosophy's thesis ,Faculty of Applied Humanities ,Auckland University of Technology.
- the Euracademy Association and the Carpathian Foundation. (2006). Developing Sustainable Rural Tourism-Capacity Building for Rural Development Leaders. The Participants' Handbook
- The Travel Foundation. (2011). Oversea Staff. In Sustainable Tourism in Action – Training for Change[Online]. Available URL:http://www.thetravelfoundation.org.uk/assets/files/our_work_with_industry/training_for_change/managers_toolkit/OVERSEAS%20HANDOUT%20V3.pdf
- TOI. Tour Operator's good practice. from <http://www.toinitiative.org>
- UNEP. (2008). Building Nepal's Private Sector Capacity For Sustainable Tourism Operations. A collection of Best Practices and Resulting Business Benefits.
- UNEP. (2002). Capacity building for sustainable development : An Overview of UNEP Environmental Capacity Development Activities.
- UNEP-DTIE. (2009). Sustainable Coastal Tourism : An Integrated planning and management approach. Practical Manuals on Sustainable Tourism.
- UNEP & WTO. (2005). Making Tourism More Sustainable:A guideline for Policy Makers.

UNFCCC. (2008). Summary of Projects on Tourism identified in Submitted NAPAs as of September 2008 .NATIONAL ADAPTATION PROGRAMMES OF ACTION.

Ward, L.T. & Butler, R. (2002). Implementing STD on a Small Island: Development and Use of Sustainable Tourism Development Indicators in Samoa. Journal of Sustainable Tourism, 10,363-387.

Weiler, B. & Ham, Sam H. (2002). Tour Guide Training: A Model for Sustainable Capacity Building in Developing Countries. Journal of Sustainable Tourism, 10: 1, 52 — 69.

WTO. (2003). RECOMMENDATIONS TO GOVERNMENTS FOR SUPPORTING AND/OR ESTABLISHING NATIONAL CERTIFICATION SYSTEMS FOR SUSTAINABLE TOURISM [Online]. Available URL :http://turismosostenible.rds.hn/documet/OMT_certification-gov-recomm.pdf

WTTC. (2009). PROMOTING AND REWARDING BEST PRACTICE IN SUSTAINABLE TOURISM.TOURISM for Tomorrow Awards 2009.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2554). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านในจังหวัดภูเก็ต[ออนไลน์].
ที่มา : <http://www.dopa.go.th/>

กรมการท่องเที่ยว.(2554). รายได้ประชาชาติจากการท่องเที่ยวรายจังหวัด. ในข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนและรายได้จากการท่องเที่ยวรายจังหวัด ปี 2553 [ออนไลน์] : ที่มา <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php?cid=30>

กรมการท่องเที่ยว.(2554). สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต [ออนไลน์]. : ที่มา <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>

ภาคผนวก

แบบสำรวจความคิดเห็นมัคคุเทศก์

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสำรวจ

แบบสำรวจชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิจัยภายใต้แผนการวิจัย “กลยุทธ์ขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต” ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และดำเนินการวิจัยโดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจจะถูกเก็บเป็นความลับสำหรับงานวิจัยเท่านั้น โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น สำหรับความคิดเห็นเฉพาะของแบบสำรวจแต่ละชุดจะไม่มีการเปิดเผยให้กับฝ่ายใดทั้งสิ้น จึงขอกรุณาผู้ตอบแบบสำรวจโปรดตอบตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจึงเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต

คณะวิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ

ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์
ผู้อำนวยการแผนการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวที่ดูแลเป็นหลัก[โปรดตอบกลุ่มที่มีสัดส่วนมากที่สุดเพียงกลุ่มเดียว]
☐ ไทย ☐ จีน ☐ ญี่ปุ่น ☐ เกาหลี ☐ ตะวันออกกลาง
☐ ยุโรปตะวันตก ☐ ยุโรปตะวันออก (เช่น รัสเซีย) ☐ ออสเตรเลีย ☐ ประเทศอื่นๆ
- ประเภทมัคคุเทศก์
☐ มัคคุเทศก์ทั่วไปไทย+ต่างประเทศ (บัตรเงิน) ☐ มัคคุเทศก์ทั่วไปไทย (บัตรทอง)
☐ มัคคุเทศก์เฉพาะ ประเภท
- ประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์ปี
- อายุปัจจุบัน ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี
- ประสบการณ์เป็นครูสอนมัคคุเทศก์ใหม่ ☐ มี ☐ ไม่มี
- ภูมิลำเนา (ถิ่นเกิด) ☐ ภูเก็ต ☐ ไม่ใช่ภูเก็ต
- แหล่งรายได้หลักของการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์[เลือกข้อที่มีสัดส่วนต่อรายได้สูงสุดเพียงข้อเดียว]
☐ เงินเดือน ☐ ค่าตอบแทนต่อรอบ ☐ ค่าคอมมิชชั่น ☐ อื่นๆ คือ

ส่วนที่ 2 ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

① ท่านคิดว่าผลกระทบจากการท่องเที่ยวในข้อ ต่างๆเหล่านี้มีความสำคัญมากน้อยในระดับใด					② ท่านประเมินว่าในความเป็นจริงการท่องเที่ยวภูเก็ต เป็นไปตามข้อความต่อไปนี้มากน้อยในระดับใด									
[0 = ไม่มี 1 = น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก]														
ระดับความสำคัญ					ด้านเศรษฐกิจ					ระดับความเป็นจริง				
01234					+ รายได้จากการท่องเที่ยวตกสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีงานทำมากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวเพิ่มโอกาสให้คนภูเก็ตประกอบธุรกิจ/ค้าขายได้มากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวทำให้หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นมีงบประมาณเพิ่มขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- รายได้จากการท่องเที่ยวรั่วไหลสู่ต่างชาติเป็นจำนวนมาก					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวสร้างภาระด้านงบประมาณให้ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก					0 1 2 3 4				
ระดับความสำคัญ					ด้านสังคม					ระดับความเป็นจริง				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ทางประเพณีและวิถีชีวิต					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปและวัฒนธรรมมากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตเข้าถึงสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตรักษากำเนิดมากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความแออัดมากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้เกิดปัญหาสังคม เช่น ยาเสพติด มาเฟีย					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความปลอดภัยน้อยลง					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้สังคมเกิดความแตกแยกเพื่อแย่งชิงทรัพยากรมากขึ้น					0 1 2 3 4				
ระดับความสำคัญ					ด้านสิ่งแวดล้อม					ระดับความเป็นจริง				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการวางแผนทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					+ การท่องเที่ยวทำให้มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมเกิดดีขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลายมากขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีมลพิษทางน้ำ (จากน้ำเสีย) เพิ่มขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีมลพิษทางอากาศ เสียเพิ่มขึ้น					0 1 2 3 4				
0 1 2 3 4					- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีขยะตกค้างเพิ่มขึ้น					0 1 2 3 4				

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

① บทบาทของมัคคุเทศก์ในข้อต่างๆเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนระดับใด

② ท่านได้ปฏิบัติตามบทบาทในข้อต่างๆเหล่านี้ในระดับใด



[0 = ไม่มี 1= น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก]



ระดับความสำคัญ	ด้านเศรษฐกิจ	ระดับการปฏิบัติจริง
0 1 2 3 4	การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อของจากชุมชนท้องถิ่น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การเน้นเลือกใช้บริการจากธุรกิจของคนท้องถิ่น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง	0 1 2 3 4

ระดับความสำคัญ	ด้านสังคม	ระดับการปฏิบัติจริง
0 1 2 3 4	การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังผลกระทบต่อสังคม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการ	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การไม่ชักนำหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสร้างความเดือดร้อนแก่สังคม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชน/สังคมเดือนร้อน	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ	0 1 2 3 4

ระดับความสำคัญ	ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับการปฏิบัติจริง
0 1 2 3 4	การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การส่งเสริม/กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การอธิบายวิธีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้กับนักท่องเที่ยว	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การไม่ชักนำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การหลีกเลี่ยงการเลือกใช้บริการจากธุรกิจที่ไม่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การเอาใจใส่เผื่อระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ตามบทบาทที่ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต

① ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ของท่านตามบทบาทตามข้อคำถามในส่วนที่ ๓ ระดับใด

0 = ไม่มี 1 = น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก

② ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างไรต่อการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ตามบทบาทตามข้อคำถามในส่วนที่ ๓

เป็นอุปสรรค	เป็น	ไม่มี	เป็น	เป็นโอกาส
มาก	อุปสรรค	ผล	โอกาส	มาก
-2	-1	0	1	2

ระดับอิทธิพล					อิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมมัคคุเทศก์	เป็นอุปสรรค↔เป็นโอกาส				
0	1	2	3	4	การแข่งขันกันหางานระหว่างมัคคุเทศก์ที่เพิ่มขึ้น	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	จำนวนมัคคุเทศก์ที่เพิ่มขึ้นจากการจัดฝึกอบรม	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	ความตระหนักต่อการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	เครือข่ายการเฝ้าระวัง/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมมัคคุเทศก์ที่ไม่เหมาะสม	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	ความเข้าใจต่อมาตรฐานจริยธรรมที่ตรงกันระหว่างมัคคุเทศก์ทุกคน	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การใช้ชีวิตอย่างพอเพียงของมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2

ระดับอิทธิพล					อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมมัคคุเทศก์	เป็นอุปสรรค↔เป็นโอกาส				
0	1	2	3	4	การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซีย	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	จิตสำนึกผู้สืบทอดรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	นโยบายการเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายแรงงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การที่บริษัททัวร์ใช้เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเลือกมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การที่บริษัททัวร์เป็นของคนต่างชาติ	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายของธุรกิจ	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อของภาครัฐ	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การมีธุรกิจชุมชนที่เป็นทางเลือกในการใช้บริการได้มากพอ	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	ความเข้มแข็งและคุณภาพของธุรกิจชุมชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว	-2	-1	0	1	2

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

---- ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ----

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยและสิ่งท้าทาย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยสูงมากในหลายมิติ เช่น เป็นภาคเศรษฐกิจที่นำรายได้เข้าประเทศคิดเป็นร้อยละ 10 ของมูลค่าส่งออกรวม เป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญในภาคบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นภาคเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและย่อม เป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญที่สร้างอุปสงค์เชื่อมโยงไปยังอุตสาหกรรมสนับสนุนต่างๆ เป็นกลไกในการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่างๆ เป็นต้น ซึ่งแนวโน้มการขยายตัวของอุปสงค์การท่องเที่ยวโดยรวมและในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ย่อมเป็นผลบวกต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับต่อหัวของประเทศในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกในปี 2009

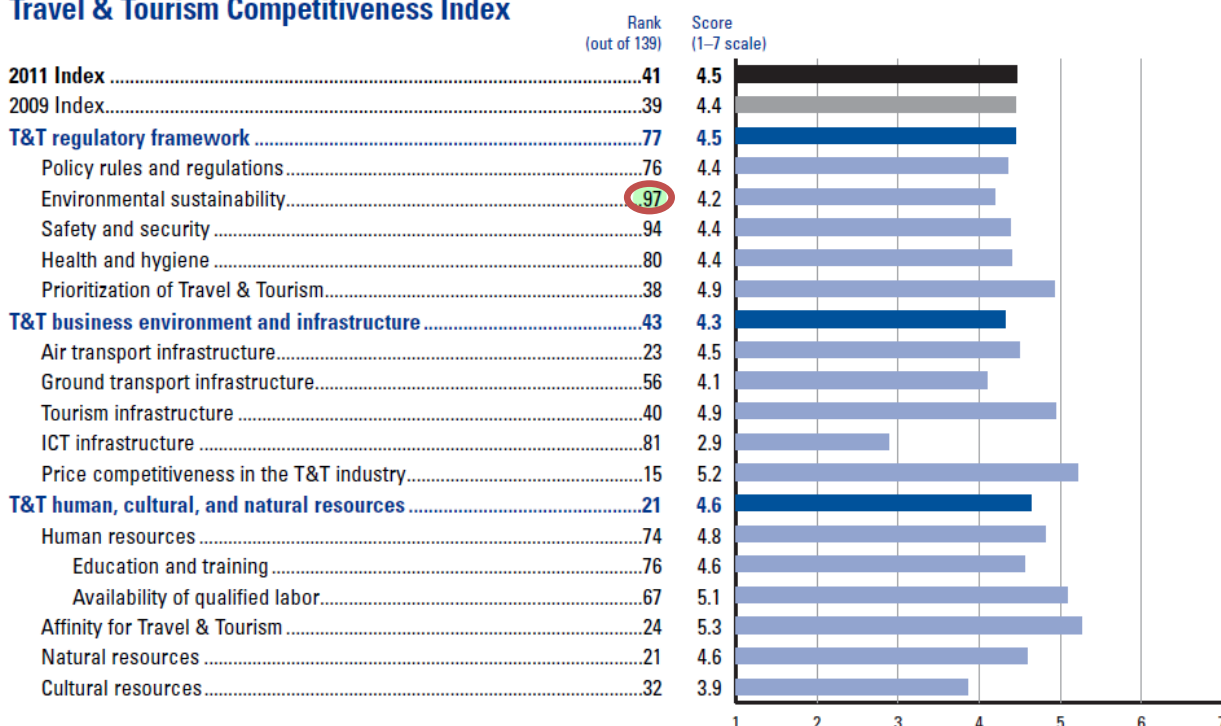
ลำดับ	ประเทศ	นักท่องเที่ยว	ลำดับ	ประเทศ	รายรับต่อหัว
1	China	50,875,000	1	Australia	4,990
2	Malaysia	23,646,000	2	India	2,253
3	Hong Kong SAR, China	16,926,000	3	Japan	1,846
4	<u>Thailand</u>	<u>14,150,000</u>	4	Macao SAR, China	1,719
5	Macao SAR, China	10,402,000	5	Korea, Rep.	1,653
6	Korea, Rep.	7,818,000	6	<u>Thailand</u>	<u>1,373</u>
7	Singapore	7,489,000	7	Hong Kong SAR, China	1,234
8	Japan	6,790,000	8	Singapore	1,228
9	Indonesia	6,324,000	9	Indonesia	1,071
10	Australia	5,584,000	10	Maldives	927

ที่มา: องค์การการท่องเที่ยวโลก อ้างถึงในฐานข้อมูลธนาคารโลก

อย่างไรก็ตามภายใต้สภาพการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นในระดับโลก ถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะมีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับที่สูงเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มเอเชีย-แปซิฟิก (ไม่รวมสหรัฐอเมริกา) ทั้งในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าประเทศ และรายรับจากการท่องเที่ยวต่อหัวนักท่องเที่ยว (ดังตารางที่ 1) แต่ประเทศไทยยังมีขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระดับโลกตามผลการประเมินของ World Economic Forum ในปี 2011 อยู่ในลำดับที่ 41 ลดลงจากเดิมที่อยู่ในลำดับที่ 39 ในปี 2009 โดยองค์ประกอบของขีดความสามารถในการแข่งขันด้านที่ด้อยที่สุดของประเทศไทยคือ ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม (ดูแผนภาพที่ 1)

แผนภาพที่ 1 ขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

Travel & Tourism Competitiveness Index



ที่มา : World Economic Forum (2011)

ขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน

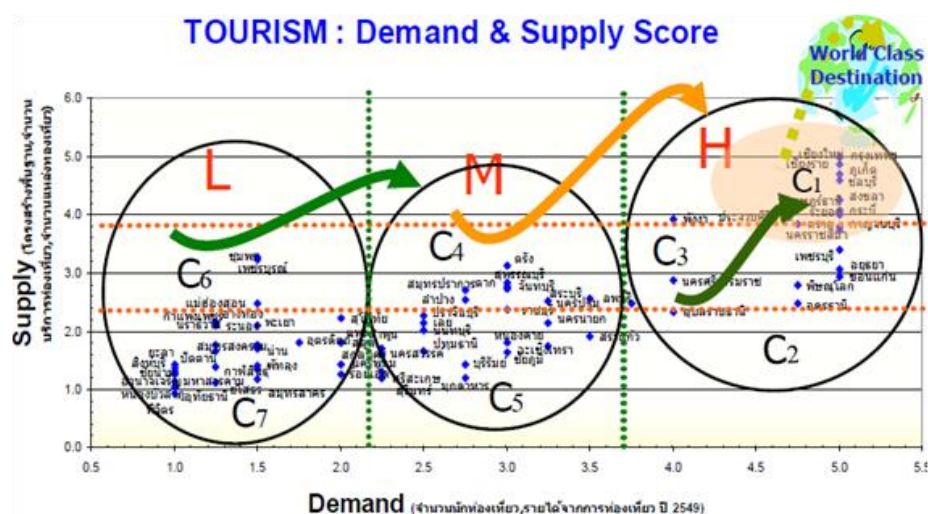
กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจสูงในการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวสูงมาก โดยสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 10 – 20 ของรายรับทั้งหมดจากการท่องเที่ยวของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2549) โดยภูเก็ตเป็นจังหวัดที่สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นลำดับที่สองของประเทศรองจากกรุงเทพมหานคร และเป็นจังหวัดที่มีระดับรายจ่ายต่อหัวนักท่องเที่ยวสูงที่สุดในประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศไทยจึงได้วางตำแหน่งให้กลุ่มจังหวัดดังกล่าวเป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก (World Class Destination) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2548) ดังแสดงในแผนภาพที่ 2 และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็นแหล่งสร้างรายได้หลักของจังหวัดในกลุ่มดังกล่าวด้วยเช่นเดียวกัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่เส้นหนึ่งที่หล่อเลี้ยงเศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัดดังกล่าว

ตารางที่ 2 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับต่อหัวของจังหวัดต่างๆในปี 2009

ลำดับที่	จังหวัด	รายรับเฉลี่ย (บาท/หัว)	ลำดับที่	จังหวัด	รายรับรวม (ล้านบาท)
1	ภูเก็ต	27,846	1	กรุงเทพ	331,454
2	สุราษฎร์ธานี	15,282	2	ภูเก็ต	94,007
3	กรุงเทพ	11,035	3	ชลบุรี	47,828
4	กระบี่	9,067	4	สุราษฎร์ธานี	36,516
5	ชลบุรี	8,465	5	เชียงใหม่	32,606
6	เชียงใหม่	7,508	6	กระบี่	20,059
7	เชียงราย	5,597	7	สงขลา	12,703
8	ตราด	5,199	8	ระยอง	10,800
9	แม่ฮ่องสอน	4,948	9	เพชรบุรี	9,493
10	สงขลา	4,869	10	เชียงราย	9,405

ที่มา : รวบรวมจากสถิติของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

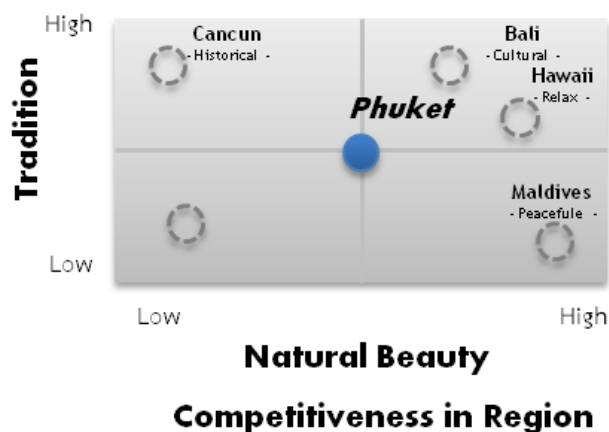
แผนภาพที่ 2 ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2548)

อย่างไรก็ตามในการแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆในระดับสากล ภูเก็ตต้องเผชิญกับแรงกดดันจากแหล่งท่องเที่ยวใหม่อื่นๆ ที่มีความสวยงามทางธรรมชาติที่มากกว่า แหล่งบันเทิงที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ดีกว่า หรือมีราคาต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวในเชิงความงดงามทางธรรมชาติและความน่าสนใจของประเพณีวัฒนธรรมระหว่างภูเก็ตกับแหล่งท่องเที่ยวตากอากาศทางทะเลอื่นๆในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก จะเห็นได้ว่าภูเก็ตมีศักยภาพที่ดีกว่าแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในทั้งสองด้าน (สุวิทย์ เมษินทรีย์ 2553) ดังนั้น ภูเก็ตจึงอยู่ภายใต้สภาวะกดดันทางด้านการแข่งขันที่ต้องปรับตัวให้มีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ในการแข่งขันที่สูงขึ้น

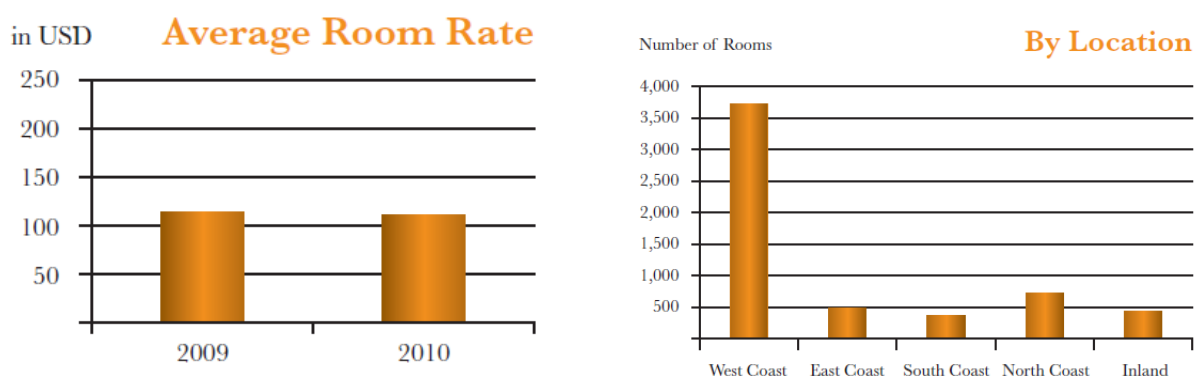
แผนภาพที่ 3 ชีตความสามารถในการแข่งขันของภูเก็ตกับเมืองคู่แข่งในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก



ที่มา : สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2553)

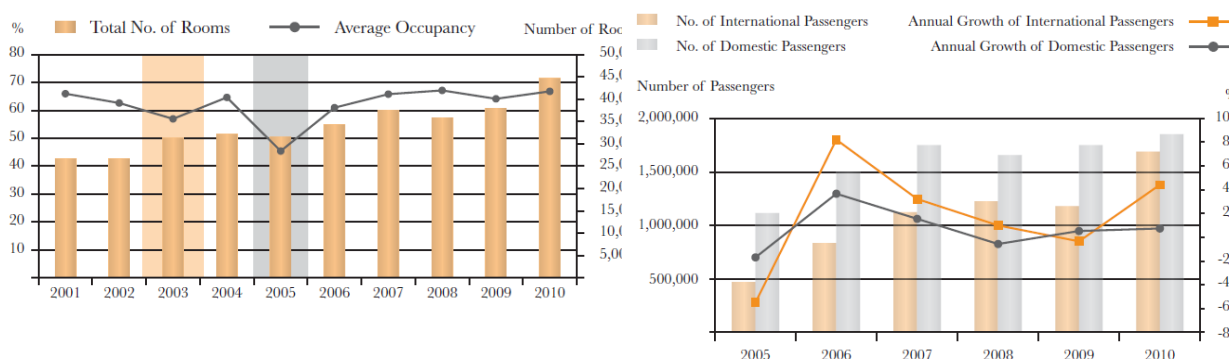
นอกจากนี้จังหวัดภูเก็ตยังมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสัญญาณสะท้อนถึงความไม่ยั่งยืนของขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลายประการ (Institute for Management Education for Thailand Foundation 2002) เช่น ระดับค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง (รายรับที่เพิ่มขึ้นจึงมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นมากกว่ามูลค่าเพิ่มที่ได้รับเพิ่มจากนักท่องเที่ยว) ดังแสดงในแผนภาพที่ 4 (ก) ภาพลักษณ์ที่ลดลงในสายตาของนักท่องเที่ยว (จากระดับบนสู่ระดับกลาง) ความเสื่อมโทรมที่มากขึ้นของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ความไม่เพียงพอของสาธารณูปโภคและคุณภาพทรัพยากรบุคคล และการขาดวิสัยทัศน์ร่วมกันต่อกลยุทธ์การพัฒนาและสร้างคุณค่าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

แผนภาพที่ 4 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต



(ก) ราคาห้องพักเฉลี่ยที่ลดลง

(ข) การกระจุกตัวของห้องพักและรายได้จากการท่องเที่ยว



(ค) จำนวนอุปทานห้องพักที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(ง) จำนวนผู้โดยสารขาเข้าจากต่างประเทศที่เพิ่มขึ้น

ที่มา : C9 Hotelworks Market Research (2011)

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและขีดความสามารถในการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว

จากความท้าทายจากความถดถอยของขีดความสามารถในการแข่งขันและปัญหาที่เกิดจากอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันดังกล่าว แนวทางการพัฒนาที่เป็นทั้งการแก้ไขปัญหา ป้องกันปัญหา สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน พื้นที่ดังกล่าวคือ แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable Tourism Development: STD) ซึ่งเป็น การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและผู้อยู่อาศัยในพื้นที่นั้นโดยมีการป้องกัน ผลกระทบและเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้นในอนาคตด้วย ซึ่งแนวทางการพัฒนาข้างต้นจำเป็นต้อง อาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักท่องเที่ยว หน่วยบริหารแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยว ต่างๆ หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น และธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยว

ช่องว่างในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและความสำคัญของโครงการวิจัย

ผลการศึกษาโครงการวิจัย “กลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยวเพื่อเสริมหนุนต่อการ พัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศ: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต” ในปี 2553 พบว่า ในการขับเคลื่อนการ พัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่ดังกล่าว ภาคส่วนที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการพัฒนาดังกล่าวคือ นักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นจุดหลักที่สำคัญจุดหนึ่งในการก่อให้เกิดมลพิษ และนักท่องเที่ยวเป็น เงื่อนไขสำคัญที่สุดในการกระตุ้นให้ภาคส่วนอื่นๆในคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตระหนักและดำเนินการตาม แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักและพฤติกรรม การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำคู่มือการสร้างเสริมความตระหนักและ ส่งเสริมพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และควรมีการวิจัยเชิง ปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมเพื่อสร้างเสริมความตระหนักและขีดความสามารถในการจัดการการนำเที่ยวตามแนวทางที่

สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับตัวหนาเที่ยวซึ่งเป็นอีกภาคส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลสูงต่อทั้งระดับความตระหนักและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้ปัจจัยทางด้านอุปสงค์ของคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน งานวิจัยนี้เลือกทำการศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ประกอบด้วย ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง) เนื่องจากเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีระดับศักยภาพในด้านอุปสงค์และอุปทานการท่องเที่ยวในระดับสูง และต้องเผชิญกับสิ่งท้าทายต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนสูงเช่นกัน และด้วยงบประมาณการวิจัยที่จำกัด งานวิจัยนี้จึงเลือกพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเป็นตัวแทนกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันเนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้ (1) เป็นจังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวและรายรับจากนักท่องเที่ยวสูงที่สุด (2) เป็นจังหวัดที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (3) เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการเดินทางมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว (4) เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการเดินทางมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดดังกล่าว (5) เป็นจังหวัดศูนย์กลางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัด (6) เป็นจังหวัดที่มีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวหลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ในลักษณะ Mass และลักษณะ Niche วัฒนธรรม และประเพณีต่างๆ (7) เป็นจังหวัดที่มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยวจำนวนมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักให้กับกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว และดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว
2. เพื่อวิเคราะห์และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือการส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือการเสริมสร้างความตระหนักและการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสำหรับกลุ่มผู้นำเที่ยว

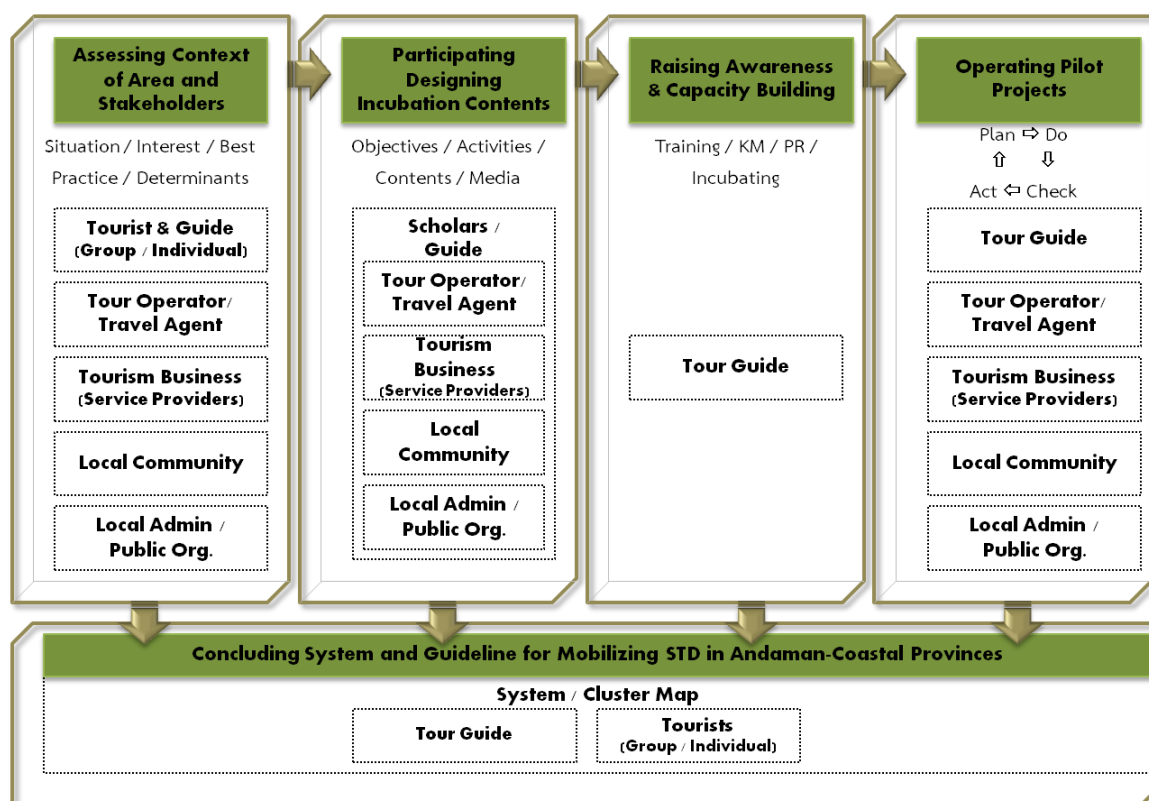
1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ด้านพื้นที่ศึกษา	จังหวัดภูเก็ต
ด้านระยะเวลา	12 เดือน
ด้านกลุ่มเป้าหมาย	ผู้นำเที่ยวที่ดำเนินการนำเที่ยวในพื้นที่
ด้านเนื้อหา	(1) ระดับความตระหนักของนักท่องเที่ยวต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2) ระดับพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของนักท่องเที่ยว (3) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักของนักท่องเที่ยวต่อพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (4) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของนักท่องเที่ยว (5) แนวทางการเสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (6) แนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการการนำเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

กรอบการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังแผนภาพที่ 6 คือ (1) ขั้นเตรียมการ โดยเป็นการศึกษาและประเมินสถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งในภาพรวมของพื้นที่และของภาคส่วนต่างๆ ประเมินความสนใจหรือสิ่งจูงใจของกลุ่มต่างๆ ศึกษากรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการทั้งในพื้นที่ที่ศึกษาและพื้นที่อื่น เพื่อสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขับเคลื่อนของกลุ่มเป้าหมายต่างๆและแนวทางการขับเคลื่อน (2) ขั้นวางแผนการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบกิจกรรม และสื่อที่ใช้เพื่อการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (3) ขั้นดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (4) ขั้นทดลองนำร่องเพื่อสร้างเสริมทักษะการดำเนินการและการทำงานเชิงเครือข่าย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีทักษะการดำเนินงานในเชิงพลวัต (5) ขั้นสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อจัดทำเป็นกลยุทธ์การขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและคู่มือการดำเนินกิจการเสริมสร้างความตระหนัก ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของกลุ่มตัวแทนการท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัยกลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำเที่ยวตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : คณะวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) นักท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดมีความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบมากขึ้น
- (2) กลุ่มผู้นำเที่ยวในกลุ่มจังหวัดมีความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน มีขีดความสามารถในการดำเนินการ และทำงานเชิงเครือข่ายคลัสเตอร์เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ของกลุ่มจังหวัดให้มีความยั่งยืนเพิ่มขึ้น และทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
- (3) พื้นที่ท่องเที่ยวในเขตภาคใต้ฝั่งอันดามันมีภาพลักษณ์และตำแหน่งผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่ดีขึ้นและสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับบนมากขึ้น
- (4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนในเขตพื้นที่อื่นๆ อาทิเช่น

หน่วยงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)	สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประกอบการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ
กรมการท่องเที่ยว	สามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย/ยุทธศาสตร์การพัฒนามัคคุเทศก์และการส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)	สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการดำเนินการส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบและการสร้างแรงจูงใจให้กับธุรกิจท่องเที่ยว
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการกำหนดบทบาทและกลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของ อปท.
องค์การเพื่อการพัฒนาพื้นที่พิเศษอย่างยั่งยืน (อพท.)	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้กับพื้นที่ในความรับผิดชอบของ อพท.
มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นองค์ความรู้เพื่อการสอนให้กับนักศึกษาและการทำวิจัยของคณาจารย์
สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆ	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนงานและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการส่งเสริมการท่องเที่ยวของสมาคม
สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว / สภาหอการค้า	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการวางแผนและให้ข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
สมาคมมัคคุเทศก์	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการกำหนดสมรรถนะและจริยธรรมของมัคคุเทศก์และส่งเสริมหรือพัฒนาตามแนวทางดังกล่าว

หน่วยงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ
กิจการต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อบูรณาการกับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการขององค์กรเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
ผู้นำชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยวและในการพัฒนามัคคุเทศก์ชุมชน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยว
หน่วยงานภาครัฐระดับภูมิภาค	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆที่อยู่ในคลัสเตอร์การท่องเที่ยว
องค์กรเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (เช่น UNEP UNWTO ADB WORLD BANK IMD)	สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นกรณีศึกษาเพื่อเทียบเคียงกับพื้นที่อื่นๆ หรือนำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่อื่น
หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืน	สามารถนำกระบวนการทำงานและผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนในสาขาและในพื้นที่อื่นๆ

1.6 ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และบริบทของพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย												
การสำรวจสถานการณ์การพัฒนาการท่องเที่ยวของพื้นที่เป้าหมายวิเคราะห์ระดับความตระหนักและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้อง												
การสำรวจ/สัมภาษณ์/ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่อความต้องการและปัญหาการพัฒนาการท่องเที่ยว												
การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก ระดับพฤติกรรม และระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน												
การวิเคราะห์เพื่อจัดทำร่างแนวทางการเสริมสร้างความตระหนัก ส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยว และขีดความสามารถของทุกภาคส่วนในคลัสเตอร์												
การรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง												
การปรับปรุงแนวทางดังกล่าวและจัดทำคู่มือ เอกสาร สื่อต่างๆ เพื่อใช้ประกอบกิจกรรมทั้งสองส่วน												

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
การดำเนินการเสริมสร้างตระหนัก ส่งเสริมพฤติกรรม และสร้างเสริมขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน												
การประเมินผลระดับความตระหนัก และ ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ของกลุ่มเป้าหมายมัคคุเทศก์												
รายงานความก้าวหน้าโครงการ						*						
การร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่เป้าหมาย												
การรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องต่อแผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมดังกล่าว												
การทดลองดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในกลุ่มเป้าหมายนำร่อง (Pilot Project)												
การประเมินผล สรุปบทเรียนจากโครงการนำร่อง ทั้งจากกลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มมัคคุเทศก์ และปรับปรุงแผนปฏิบัติการ												
การจัดทำระบบการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และปรับปรุงและจัดทำคู่มือการปฏิบัติการให้กับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง												
การเผยแพร่ให้กับทุกภาคส่วนในคลัสเตอร์ท่องเที่ยว												
รายงานฉบับสมบูรณ์												*

บทที่ 2

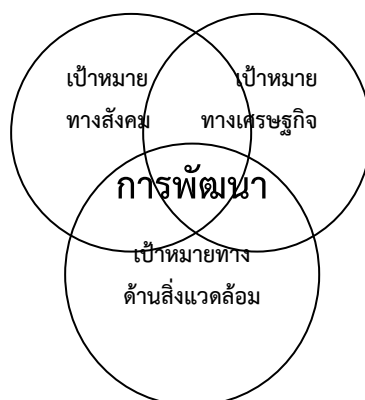
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

2.1.1. แนวคิดของการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในปี 1987 จากการประชุมของคณะกรรมการโลกรในเรื่องสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา (World Commission on Environment and Development, 1987) ณ กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล ได้ให้นิยามของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ว่า การพัฒนาที่สนองต่อความต้องการของคนในรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ทำให้คนในอนาคตต้องเสียโอกาสที่จะได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของคนในรุ่น (Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own need) ต่อมาในปี 2002 การประชุม ในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาอย่างยั่งยืน (World Summit Sustainable development) ณ กรุงโยฮันเนสเบิร์ก ประเทศแอฟริกาใต้ของคณะกรรมการแห่งโลกด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาของสหประชาชาติ (UN World Commission on Environment and Development) ซึ่งได้ให้ความหมายของการพัฒนาแบบยั่งยืนว่า การพัฒนาแบบยั่งยืน คือ การพัฒนาที่สามารถจะบรรลุความต้องการทั้งหลายในปัจจุบัน โดยที่การพัฒนานี้จะไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อความสามารถในการพัฒนาของคนรุ่นต่อไปในอนาคต (และกำหนดความยั่งยืนดังกล่าวประกอบด้วย ความยั่งยืนทางความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม ในส่วนของความยั่งยืนดังกล่าวได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมของมนุษย์รวมทั้งการท่องเที่ยว (CREM BV & Rainforest Alliance., 2005) รูปแบบโดยทั่วไป ของการพัฒนาแบบยั่งยืน จะเป็นดังนี้

แผนภาพที่ 2-1 มิติของการพัฒนาที่ยั่งยืน



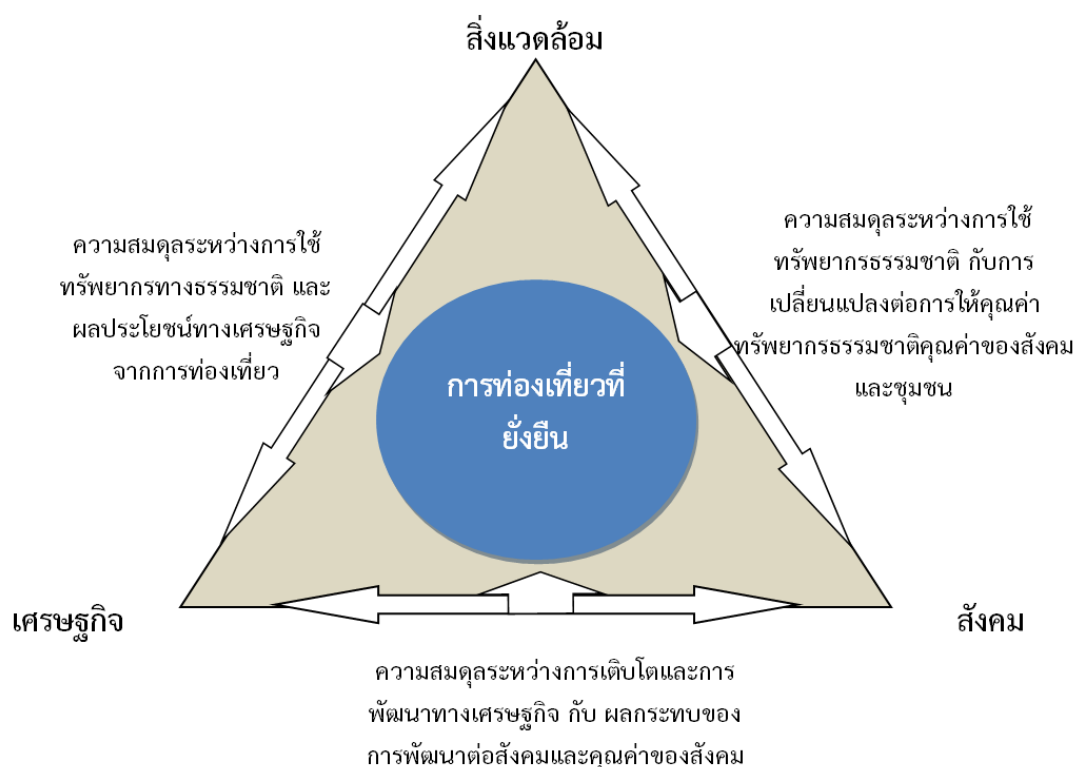
2.1.2 แนวคิดของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

องค์การการท่องเที่ยวโลกได้ให้นิยามการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนว่า หมายถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการของทั้งนักท่องเที่ยวและผู้อยู่อาศัยในพื้นที่นั้นโดยมีการป้องกันและเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้นในอนาคตด้วย ซึ่งแนวทางการพัฒนาข้างต้นจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักท่องเที่ยว หน่วยบริหารแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจบริการนักท่องเที่ยวต่างๆ หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น และธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยว

จากคำนิยามดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนหมายถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างสามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวคือ องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐศาสตร์ และด้านสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนควรมีลักษณะที่สำคัญ คือ

- 1) มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในระดับที่เหมาะสมที่สุด กล่าวคือมีการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยที่ยังคงสามารถรักษาระบบนิเวศวิทยา และมีส่วนช่วยในการอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติและหลากหลายทางชีววิทยา
- 2) มีการคำนึงถึงและอนุรักษ์ไว้ซึ่งสภาพทางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนบริเวณพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งครอบคลุมทั้งวัฒนธรรมการดำรงชีวิต คุณค่าของประเพณีที่สืบทอดมา ตลอดจนความเข้าใจในความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมระหว่างเจ้าของพื้นที่และผู้มาเยือน
- 3) ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์และสังคมในระยะยาวร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย การกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม ความมีเสถียรภาพของการจ้างงาน ความมั่นคงของโอกาสในการหารายได้ของชุมชนเจ้าถิ่น และการจัดความยากจน

แผนภาพที่ 2-2 ความสมดุลสามมิติของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : SNV (2009)

การพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืนตามแนวความคิดข้างต้นได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องรับรู้และมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาซึ่งต้องอาศัยผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง นอกจากนี้การพัฒนาดังกล่าวยังต้องอาศัยกระบวนการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการวางแผน การดำเนินงานและการติดตามผลกระทบจากการดำเนินการทั้งนี้เพื่อให้สามารถป้องกันหรือแก้ไขผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที่

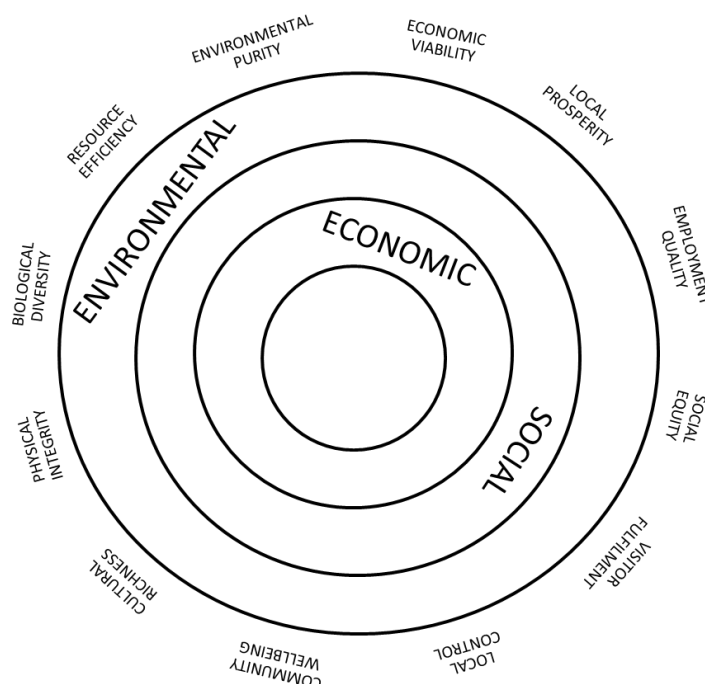
อย่างไรก็ตามในด้านการตลาดนั้น การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะต้องสามารถรักษาระดับความพอใจที่สูงของนักท่องเที่ยวไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านการมอบประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ล้ำค่าแก่นักท่องเที่ยว การยกระดับการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (UNWTO 2007)

ในส่วนของนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น ภราเดช พยัฆวิเชียร (2543: 4-7) ได้กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวที่จะมีความยั่งยืนได้ ต้องพิจารณาอีก 2 ส่วนคือ ส่วนของ Planning Unit และ Operation Unit หน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ท่องเที่ยว เช่น กรมป่าไม้ กรมศิลปากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด และอื่นๆ จะต้องมีการวางแผนเรื่องการใช้ทรัพยากร และต้องมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการ การเปิดแหล่งท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่งนั้น ไม่ควรพิจารณาเฉพาะศักยภาพเพียงเรื่องเดียว แต่ควรพิจารณาในเรื่องของการวางแผนและการจัดการด้วย โดยสรุปคือ ต้องพิจารณาทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความพร้อมของชุมชนท้องถิ่น ความพร้อมของการบริหารจัดการ ถ้าในสถานการณ์ปัจจุบันยังไม่พร้อม ก็ยังไม่ควรที่จะเปิดให้ผู้คนมาท่องเที่ยว ศักยภาพของตัวแหล่งท่องเที่ยวก็ยังคงอยู่

2.1.3 เป้าหมายของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

UNEP (2005) ได้กำหนดเป้าหมายของวาระการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Agenda Sustainable Tourism) ไว้ดังเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นการลดผลกระทบทางลบของการท่องเที่ยวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดและทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวสร้างผลกระทบในทางบวกให้กับเศรษฐกิจชุมชน การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวและชุมชน โดยแบ่งย่อยออกได้เป็นวัตถุประสงค์ 12 ข้อ ดังแผนภาพที่ 2-3

แผนภาพที่ 2-3 เป้าหมาย 12 ประการของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : UNEP & UNWTO (2005)

เป้าหมาย	ความหมาย
1. การเติบโตทางเศรษฐกิจ	การทำให้แหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจท่องเที่ยวมีความสามารถในการแข่งขันและสามารถสร้างผลประโยชน์และความมั่งคั่งได้ในระยะยาว
2. ความเจริญงอกงามของท้องถิ่น	การทำให้ท้องถิ่นเจ้าของพื้นที่ท่องเที่ยวได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ สะท้อนได้จากทั้งสัดส่วนค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่ตกสู่ท้องถิ่น
3. คุณภาพของการจ้างงาน	การเพิ่มทั้งจำนวนงานที่มากขึ้นและคุณภาพของงานที่ดีขึ้นจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ระดับค่าจ้าง เงื่อนไขการจ้างงานโดยปราศจากการแบ่งแยก
4. ความเป็นธรรมทางสังคม	การแสวงหาแนวทางในการกระจายประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการเพิ่มโอกาส รายได้ และการเข้าถึงบริการแก่ผู้ยากจน
5. การตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยว	การส่งเสริมประสบการณ์ที่ปลอดภัย ตอบสนองความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวทุกคนโดยปราศจากการแบ่งแยก
6. การควบคุมโดยท้องถิ่น	การมีส่วนร่วมและมีอำนาจในการวางแผนและตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการและการ

เป้าหมาย	ความหมาย
	พัฒนาการท่องเที่ยวแก่ชุมชนในพื้นที่ภายใต้การให้คำปรึกษาแนะนำจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น
7. ความพอใจของชุมชน	การทำให้ชุมชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ไม่แย่ลงกว่าเดิม ทั้งด้านโครงสร้างทางสังคม การเข้าถึงทรัพยากรและสาธารณูปโภค และหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมทางสังคม
8. การทรงคุณค่าของวัฒนธรรม	การเคารพและเพิ่มคุณค่าให้กับมรดกทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และอัตลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่ท่องเที่ยว
9. ความกลมกลืนทางสถาปัตยกรรม	การรักษาหรือปรับปรุงคุณภาพทางภูมิสถาปัตยกรรมทั้งในเมืองและชนบทและหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางสายตา
10. ความหลากหลายทางชีวภาพ	การสนับสนุนการอนุรักษ์พื้นที่ธรรมชาติ ถิ่นอาศัย และสัตว์ป่า และลดความเสียหายต่อสิ่งเหล่านี้ให้น้อยที่สุด
11. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนและสิ้นเปลืองให้น้อยที่สุดในการพัฒนาและดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว
12. ความบริสุทธิ์ของสิ่งแวดล้อม	การปลดปล่อยมลพิษทางอากาศ น้ำ และดินให้น้อยที่สุด รวมทั้งขยะที่เกิดจากกิจการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

2.1.4 เกณฑ์และตัวชี้วัดการพัฒนการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO 2009) ได้ร่วมมือกับภาคีที่เกี่ยวข้องพัฒนาเกณฑ์ที่ใช้วัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของโลก (Global Sustainable Tourism Criteria) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยมีองค์ประกอบ 4 ด้านคือ A) การแสดงถึงการจัดการสู่ความยั่งยืนแบบมีประสิทธิผล B) การสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมสูงสุดให้แก่ชุมชนท้องถิ่นและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด C) การสร้างประโยชน์สูงสุดแก่มรดกทางวัฒนธรรมและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด และ D) การสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดเชิงลึกดังต่อไปนี้

กรอบ 2-1 เกณฑ์ที่ใช้วัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนโดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO 2009)

A.การแสดงถึงการจัดการสู่ความยั่งยืนแบบมีประสิทธิผล
A.1 บริษัทจัดหาแนวทางสำหรับระบบการจัดการที่ยั่งยืนซึ่งเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงและขนาด ซึ่งพิจารณาได้จากด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม คุณภาพ สุขภาพ และความปลอดภัย
A.2 บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่มีเกี่ยวเนื่องกันภายในประเทศและระดับสากล (รวมทั้งด้านอื่นๆเช่นด้านสุขภาพร่างกาย ความปลอดภัย แรงงาน และด้านสิ่งแวดล้อม)
A.3 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดความเอาใจใส่ต่อบทบาทหน้าที่ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม การปฏิบัติด้านสุขภาพและความปลอดภัย
A.4 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดและเพื่อให้แก้ไขได้ถูกต้องเหมาะสม
A.5 การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ต้องมีความถูกต้องและสมบูรณ์และห้ามมิให้มีการสัญญาหรือตกลงเกินกว่าที่ธุรกิจนั้นๆสามารถจัดให้ได้
A.6 การออกแบบและการก่อสร้างอาคารและโครงสร้างพื้นฐาน
A.6.1 ทำตามข้อกำหนดของเขตคุ้มครองหรือพื้นที่ประกาศเป็นมรดก

A.6.2 เคารพต่อมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่อยู่รายรอบบริเวณ ออกแบบ การประเมินด้านผลกระทบและกรรมสิทธิ์ที่ดินและการได้มา	
A.6.3 ใช้ทฤษฎีเฉพาะที่เหมาะสมกับการก่อสร้างที่ยั่งยืน	
A.6.4 ให้สิทธิ์เข้าใช้แก่บุคคลที่ต้องการเป็นกรณีพิเศษ	
A.7 จัดเตรียมข้อมูลและการถ่ายทอดความหมายของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ วัฒนธรรมท้องถิ่น และมรดกทางวัฒนธรรมไว้ให้แก่ลูกค้า เช่นเดียวกับการอธิบายถึงพฤติกรรมขณะเข้าเยี่ยมชมธรรมชาติ วิถีความเป็นอยู่ และพื้นที่ที่มีมรดกทางวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม	
B. การสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมสูงสุดให้แก่ชุมชนและท้องถิ่นและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด	
B.1 บริษัทมีความกระตือรือร้นที่จะสนับสนุนการเริ่มของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนและสังคม รวมทั้ง ด้านอื่นๆเช่น การศึกษา สุขภาพและสุขอนามัย	
B.2 ดึงผู้ที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่นมาทำงานรวมไปถึงตำแหน่งทางการจัดการและจัดให้มีการฝึกอบรมตามความจำเป็น	
B.3 การซื้อขายทางธุรกิจซึ่งมีการออกร้านขายสินค้าและการบริการของท้องถิ่น	
B.4 บริษัทเสนอวิธีสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและขายผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืนซึ่งอิงจากธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และ วัฒนธรรม (รวมถึง อาหาร และเครื่องดื่ม งานหัตถกรรม ศิลปะการแสดง ผลผลิตทางการเกษตร ฯลฯ)	
B.5 หลักเกณฑ์สำหรับกิจกรรมในชุมชนท้องถิ่นแต่ดั้งเดิมได้ถูกพัฒนา ด้วยความเห็นชอบและความร่วมมือกับชุมชน	
B.6 บริษัทผลักดันนโยบายต่อต้านการค้าเพื่อหวังผลประโยชน์มิชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเด็กและเยาวชน รวมไปถึงการค้าประเวณี	
B.7 บริษัทมีความยุติธรรมในการจ้างสตรีและผู้เยาว์ในท้องถิ่น รวมไปถึงตำแหน่งทางการจัดการ ขณะที่มีการกักขังแรงงานเด็ก	
B.8 ปฏิบัติตามกฎหมายแห่งชาติและสากลในการคุ้มครองลูกจ้างแรงงาน ลูกจ้างต้องได้รับค่าครองชีพ	
B.9 กิจกรรมของบริษัทห้ามไม่ให้เป็นการอันตรายต่อเงื่อนไขของการบริการขั้นพื้นฐาน เช่น น้ำ พลังงาน สุขอนามัย และชุมชนใกล้เคียง	
C. การสร้างประโยชน์สูงสุดแก่มรดกทางวัฒนธรรมและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด	
C.1 บริษัทปฏิบัติตามการสร้างแนวทางหรือหลักเกณฑ์สำหรับการเที่ยวชมสถานที่ซึ่งมีความละเอียดอ่อนทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ เพื่อที่จะลดผลกระทบจากนักท่องเที่ยวให้น้อยที่สุดและสร้างความเบิกบานใจให้มากที่สุด	
C.2 ศิลปวัตถุทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีห้ามไม่ให้มีการค้าขายหรือจัดแสดง เว้นแต่กฎหมายจะอนุญาต	
C.3 บริษัทมีส่วนช่วยปกป้องสถานที่และกรรมสิทธิ์ของท้องถิ่นที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม และศาสนา และห้ามไม่ให้กีดขวางการเข้าชม	
C.4 ธุรกิจใดๆใช้องค์ประกอบของศิลปะพื้นบ้าน สถาปัตยกรรม หรือมรดกทางวัฒนธรรมพื้นบ้าน ในการดำเนินกิจการ รวมถึงการออกแบบ การตกแต่ง อาหารหรือร้านค้าพื้นเมือง ต้องคำนึงถึงสิทธิทางปัญญาของชุมชนท้องถิ่น	
D. การสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและจำกัดผลกระทบทางลบให้น้อยที่สุด	
D.1 อนุรักษ์ทรัพยากร	
D.1.1. นโยบายการเลือกซื้อสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อย่างวัสดุก่อสร้าง สินค้าที่วางขายในเมือง อาหารและเครื่องอุปโภคบริโภค	
D.1.2. การซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าฟุ่มเฟือยเป็นเครื่องชี้วัดและภาคธุรกิจต้องเร่งค้นหาวិธีลดการใช้เหล่านั้นลง	
D.1.3. ควรมีการวัดการใช้พลังงาน โดยชี้ให้เห็นถึงแหล่งที่มา และตรวจวัดเพื่อลดการใช้พลังงานทั้งหมด ในขณะที่เดียวกันก็มีการส่งเสริมการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่	
D.1.4. ตรวจวัดการใช้น้ำ ชี้ให้เห็นถึงแหล่งที่มา และตรวจวัดเพื่อลดการใช้ทั้งหมด	
D.2 การลดมลพิษ	
D.2.1. มีการวัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งกำเนิดทั้งหลายซึ่งกำกับโดยภาคธุรกิจ และทำให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลเพื่อลดและชดเชยด้วยการทำให้ภูมิอากาศมีสถานะเป็นกลาง	
D.2.2. มีการบำบัดน้ำเสีย รวมทั้งน้ำที่มีสีขุ่น อย่างมีประสิทธิภาพและอาจจะนำกลับมาใช้ใหม่	
D.2.3. วางแผนการจัดการของเสียประเภทวัตถุซึ่งไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่หรือทำให้น้ำกลับมาใช้ใหม่ได้ ด้วยเป้าหมายซึ่งสามารถวัดได้ เพื่อลดของเสียให้น้อยที่สุด	
D.2.4. ลดการใช้สารที่เป็นอันตราย รวมถึงยาฆ่าแมลง สีทาบ้าน น้ำยาฆ่าเชื้อโรคในส้วมว่ายน้ำและวัสดุทำความสะอาด โดยการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นอันตรายแทนเมื่อจำเป็น และมีการควบคุมการใช้สารเคมีอย่างเหมาะสม	
D.2.5. ภาคธุรกิจควรมีวิธีปฏิบัติเพื่อลดมลพิษทางเสียง ทางแสง การปล่อยของเหลว การกักต้อน การทำลายชั้นโอโซน และสารปนเปื้อนในดินและอากาศ	

D.3 อนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ ระบบนิเวศ และภูมิประเทศ

- D.3.1. ชนิดของสัตว์ป่าจะถูกเก็บเกี่ยวจากป่า จากการบริโภค การจัดแสดงหรือการค้าขายในระดับนานาชาติเท่านั้นในฐานะที่เป็นข้อบังคับทางกฎหมายเพื่อให้แน่ใจว่าการใช้ประโยชน์ที่ยั่งยืน
- D.3.2. ห้ามมีสัตว์ป่าไว้ในครอบครอง ยกเว้นแต่การทำตามกฎหมายบังคับ และสัตว์ตัวอย่างของสัตว์ป่าสงวนที่มีชีวิตตามธรรมชาติจะถูกดูแลโดยผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นและได้จัดหาบ้านที่จะมาดูแลให้เหมาะสม
- D.3.3. ภาคธุรกิจใช้ประโยชน์จากชนิดที่มีอยู่ตามธรรมชาติในการทำสวนและการฟื้นฟูและมีการตรวจวัดเพื่อหลีกเลี่ยงการเริ่มแพร่กระจายของสายพันธุ์ที่ไม่เป็นไปตามธรรมชาติ
- D.3.4. ภาคธุรกิจมีส่วนช่วยสนับสนุนการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ รวมถึงการสนับสนุนเขตอนุรักษ์ทางธรรมชาติและพื้นที่ที่มีคุณค่าด้านความหลากหลายทางชีวภาพสูง
- D.3.5. การมีปฏิสัมพันธ์ต่อสัตว์ต้องไม่สร้างผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของกลุ่มพืชและสัตว์ที่อาศัยอยู่ในป่า ลดการรบกวนให้น้อยที่สุดและฟื้นฟูระบบนิเวศทางธรรมชาติ และมีการบริจาคเป็นการชดเชยเพื่อให้มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมต่อไป

ที่มา : แปลจาก UNWTO (2009) "Global Sustainable Tourism Criteria"

นอกจากเกณฑ์ในภาพรวมที่พัฒนาโดยองค์การการท่องเที่ยวโลกแล้ว ยังมีการพัฒนาตัวชี้วัดความยั่งยืนของการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น Roberts และ Tribe (2008) ได้พัฒนาตัวชี้วัดการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดย่อมในประเทศ สหราชอาณาจักร โดยตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านคือ ก) ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ ข) ความยั่งยืนทางด้านการบริหารจัดการ ค) ความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม และ ง) ความยั่งยืนทางด้านสังคมและวัฒนธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

a) ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
ผลกำไรทางธุรกิจ	- เพิ่มจำนวนของลูกค้า - เพิ่มการใช้จ่ายของลูกค้าโดยเฉลี่ย - ค่าจ้างและเงินเดือนของลูกค้า - ค่าเฉลี่ยการใช้จ่าย	- การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์ใหม่ๆเพื่อนำไปสู่การเจริญเติบโตทางธุรกิจ - ความรู้ทางการตลาด - มีความตระหนักและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ - คุณภาพของผลิตภัณฑ์ - ความร่วมมือทางการตลาดและการปันราคา
การรั่วไหลทางการแลกเปลี่ยนของต่างชาติและความร่วมมือกันภายในประเทศ	- นโยบายซื้อของภายในท้องถิ่น - ระดับการใช้จ่ายของเศรษฐกิจในท้องถิ่น - เปอร์เซ็นต์ของสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ - เปอร์เซ็นต์ของสินค้าท้องถิ่นที่มีใช้ในธุรกิจ	- แทนที่การนำเข้า - การลงทุนภายในท้องถิ่น - ความเชื่อถือที่มีขอบเขตบนใบอนุญาตและโควตานำเข้า
การจ้างงาน	- การเพิ่มและลดจำนวนของลูกค้า - เปอร์เซ็นต์ของการถูกจ้างงานในท้องถิ่น	- ตัวเลขของการจ้างงานที่สอดคล้องกัน - การจ้างงานจากชุมชนท้องถิ่น
คุณภาพของการจ้างงาน	- การเปรียบเทียบค่าจ้างกับธุรกิจอื่นในกลุ่มเดียวกัน - การจัดหาผลประโยชน์ของลูกค้า	- ไม่มีการหาผลประโยชน์จากการดูแลของเจ้าหน้าที่ - ความสอดคล้องกันของกฎหมายแรงงานแห่งชาติและกฎหมายการจ้างงาน
แรงจูงใจทางธุรกิจ	- แนวโน้มที่สำคัญสู่การกระตุ้นการดำเนินชีวิต - แนวโน้มที่สำคัญสู่การกระตุ้นเศรษฐกิจ	ข้อผูกมัดด้านผลกำไรทางธุรกิจและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของชุมชน

b) ความยั่งยืนทางการบริหารจัดการ

ตัวชี้วัดการทองเที่ยว อย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
การจัดการและการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่	- ประสบการณ์การทำงานจริงในธุรกิจท่องเที่ยว - รับประกันด้านการฝึกอบรมทางด้านการจัดการจริง - สัดส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว - ความสัมพันธ์ของการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สู่หน้าที่แท้จริงของลูกจ้าง	- โปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่และการจัดการ - การเตรียมโปรแกรมฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งภายในและภายนอก
โอกาสทางการเงิน	ขอบเขตของความง่ายและความยากต่อการได้รับเงินที่มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น	- ข้อมูลด้านเอกสารจากการประกอบธุรกิจ เช่น ใบกำกับภาษี รายจ่าย รายได้และอื่นๆ - แผนทางธุรกิจที่ชัดเจนและประสบผลสำเร็จ

c) ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดการทองเที่ยว อย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
การจัดการและการ ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม	- การแถลงนโยบาย - การจัดการทางทะเลด้านสิ่งแวดล้อมที่แท้จริง - เป็นสมาชิกในโครงการทางสิ่งแวดล้อม - ลำดับขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไขประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม	- คำแถลงนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นในนโยบายของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน - หน้าที่ทางทะเลด้านสิ่งแวดล้อม - นโยบายที่สนับสนุนการจัดการ
ประสิทธิภาพทางพลังงาน	- แผนอนุรักษ์พลังงาน - สังเกตการใช้พลังงาน - วัดการอนุรักษ์พลังงาน	- พัฒนาแผนอนุรักษ์พลังงาน - การใช้เครื่องมือประหยัดพลังงาน - สังเกตการใช้พลังงานจากเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ - พัฒนากลยุทธ์และทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับการจัดการทรัพยากรทางพลังงาน - แจ้งแก่เจ้าหน้าที่และลูกค้าให้ทราบถึงประโยชน์ของประสิทธิภาพทางพลังงาน
ประสิทธิภาพของน้ำและ การสังเกตการณ์	- แผนอนุรักษ์น้ำ - ตารางสังเกตการณ์การใช้น้ำ - ตรวจวัดการอนุรักษ์น้ำ	- พัฒนาแผนการจัดการน้ำ - พัฒนาแผนบำรุงรักษาสำหรับตรวจสอบและซ่อมแซมของใช้ในบ้านและการเก็บรักษาถังกักเก็บเป็นประจำ - สังเกตคุณภาพน้ำ - ส่งเสริมการอนุรักษ์น้ำให้กับพนักงานและแขก
การนำกลับมาใช้ใหม่	- แยกประเภทของขยะ - เปอร์เซ็นต์ของการแปรรูปกลับมาใช้ใหม่	- นโยบายการนำกลับมาใช้ใหม่อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ - ระบบจัดการกับขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้
การจัดการขยะมูลฝอย	- แผนการจัดการขยะมูลฝอย - ระบบกำจัดขยะที่แยกได้และไม่สามารถแยกได้ในวิธีซึ่งเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและไม่ก่อให้เกิดมลพิษ	- แผนพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอย - การจัดเก็บสะสมและการกำจัดขยะที่สอดคล้องกับสำคัญของข้อมูล - มีส่วนร่วมในกิจกรรมทำความสะอาดชุมชน
การจัดการน้ำเสีย	- แผนการจัดการน้ำเสีย - ทัศนคติต่อการจัดการน้ำเสีย - ระบบกำจัดน้ำเสีย - การจัดการระบบระบายของเสียออกทางท่อระบาย	- พัฒนาแผนการจัดการน้ำเสีย - การจัดเก็บสะสมและการกำจัดน้ำเสียอย่างเหมาะสม - โรงงานบำบัดน้ำเสียมีการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ตัวชี้วัดการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
การจัดการผลกระทบด้าน มลพิษ	- แผนการจัดการของเสียที่เป็นอันตราย - การปฏิบัติอย่างรอบคอบเพื่อลดระดับของมลพิษ	- พัฒนาแผนการจัดการของเสียที่เป็นอันตราย - ความรู้เกี่ยวกับศักยภาพของมลภาวะที่เป็นที่รู้จัก - ใช้สารทำความสะอาดและสารฆ่าเชื้อโรคน้อยกว่า 0.5 % ฟอสเฟต
มลพิษทางทัศนียภาพ (สอดคล้องกับภาษาใน ท้องถิ่น)	- การวางแผนที่ได้รับการอนุญาต - สอดคล้องกับภาษาในท้องถิ่น	- การวางแผนการปรับปรุงก่อนที่จะมีการก่อสร้างอาคาร - การรักษารูปแบบการพัฒนาแบบดั้งเดิม - ออกแบบและวางแผนของโครงสร้างทางกายภาพให้เข้ากันกับแนวทางการก่อตั้งและหลักการทางวัฒนธรรม

d) ความยั่งยืนทางด้านสังคมและวัฒนธรรม

ตัวชี้วัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ตัวชี้วัด	เป้าหมายที่ควรจะเป็น
ความเกี่ยวข้องของชุมชน	- ความสำคัญของการสนับสนุนของชุมชน - รูปแบบของความเกี่ยวข้องของชุมชน	- สถานภาพการเป็นสมาชิกของ NGO หรือ CBO - การเป็นผู้สนับสนุนหรือสนับสนุนชุมชนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มหรือกิจกรรม
สิทธิของผู้พักอาศัย	- ทัศนคติต่อการเยี่ยมชมสถานประกอบธุรกิจ - ไม่ปิดกั้นต่อการเยี่ยมชมสถานประกอบธุรกิจ	สิทธิในการเข้าที่พักฟรีซึ่งปราศจากการคุกคามของอันตรายต่อนักท่องเที่ยวและลูกค้าอื่นๆ
ปฏิสัมพันธ์ของเจ้าของบ้านที่มี ต่อนักท่องเที่ยว	- เพิ่มหรือลดการร้องเรียนจากผู้พักอาศัยต่อนักท่องเที่ยว - การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยภาคธุรกิจ	- มีการจัดเตรียมวรรณคดีเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมท้องถิ่นไว้สำหรับนักท่องเที่ยว - มีการฝึกอบรมให้กับลูกจ้าง
อาชญากรรมและการก่อการร้าย	- มีการวัดการปกป้องนักท่องเที่ยวจากการก่อการร้าย - เพิ่มหรือลด อาชญากรรมที่มีต่อนักท่องเที่ยว - มีการจัดการเกี่ยวกับอาชญากรรม	- แจ้งนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพื้นที่ที่อาจเกิดอาชญากรรม - พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัย - เป็นหุ้นส่วนภาคอุตสาหกรรมร่วมกับกองกำลังตำรวจแห่งชาติและท้องถิ่น
การส่งเสริมวัฒนธรรม	- มีความตั้งใจที่จะเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับวิถีชีวิตท้องถิ่น - ทัศนคติของภาคธุรกิจต่อการส่งเสริมวัฒนธรรม - มีการส่งเสริมวัฒนธรรมพื้นเมือง	- แจ้งลูกค้าเกี่ยวกับมรดกทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม - ร่วมมือกับกลุ่ม NGO เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงคำชมเชยสำหรับมรดกทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม
รูปแบบของการเป็นเจ้าของ	เปอร์เซ็นต์ของธุรกิจขนาดเล็กซึ่ง ชาว Tobagonian เป็นเจ้าของ	- สนับสนุนท้องถิ่นในการเป็นเจ้าของให้มากขึ้น - ทำให้การเป็นเจ้าของมีความมั่นคงขึ้นผ่านการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและความร่วมมือกัน

2.2 แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

2.2.1 องค์กระระหว่างประเทศ

UNEP & WTO (2005) ได้เสนอแนวทางและหลักการในการกำหนดแผนหรือนโยบายด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนั้นใน Making More Sustainable Tourism ไว้ดังนี้

แผนภาพที่ 2-4 แนวทางในการกำหนดแผนนโยบายด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



ที่มา : UNEP & UNWTO (2005)

1. ขั้นเริ่มต้น(Setting Course)

สำหรับขั้นเริ่มต้นแผนงานหรือนโยบายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนประกอบด้วย

- การพิจารณาองค์รวม

วางแผนงานหรือกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่ความยั่งยืนนั้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าหากปราศจากการมีส่วนร่วมของชุมชน กิจกรรมการท่องเที่ยว และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวประเด็นเหล่านี้ไม่ควรเพิกเฉย และควรหลีกเลี่ยงการเอารอดเอาเปรียบสร้างความเท่าเทียมในด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับทุกภาคส่วน นอกจากนี้ควรสร้างความตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับรู้ ตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนได้แก่ ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และพิจารณาว่านโยบายจากภาครัฐนั้นจะส่งผลอย่างไรต่อการท่องเที่ยว

- **การสร้างแรงจูงใจให้เกิดพันธะสัญญาร่วมกันกับผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายภาคส่วน**
การทอ่งที่เยวอย่างย้งยืนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมภายในท้องถิ่น แต่ย้งเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันทุกคนที่เกี่ยวข้องโดยการทอ่งที่เยวควรมีโอกาสที่จะขับเคลื่อนต่อการพัฒนาและการบริหารจัดการ ซึ่งแนวทางในการขับเคลื่อนนั้นมีด้วยกันอย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความร่วมมือที่เป็นทางการมีสัญญาระหว่างกันหรืออิสระต่อกัน ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์บนแนวทางโครงสร้างประชาธิปไตยท้องถิ่น
- **การสร้างแผนงานระยะยาว**
ควรดำเนินการจัดทำแผนงานระยะยาวมากกว่าแผนงานระยะสั้น เนื่องจากผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมใช้เวลาในการแสดงผลลัพธ์อีกทั้ง การสังเกตระยะยาวจะให้ผลที่แน่นอน
- **ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในระดับท้องถิ่นและระดับโลก**
บ่อยครั้งที่ผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชนในระดับท้องถิ่นปรากฏให้เห็นและถูกนำมาเป็นประเด็นเสมอ เนื่องจากประเด็นที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นจะได้รับการสนับสนุนทางด้านนโยบายมากกว่าการระบุประเด็นถึงผลกระทบในระดับโลก อย่างไรก็ตาม การพัฒนาอย่างย้งยืนในด้านการทอ่งที่เยวนั้นควรให้ความสนใจกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในระดับโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปล่อยมลพิษสู่สิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมการทอ่งที่เยว(เช่น การปล่อยแก๊สเรือนกระจก) และการใช้ทรัพยากรที่ไม่สามารถหมุนเวียนมาใช้ใหม่ได้(non-renewable resources) ผลกระทบดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบโดยตรงต่อการทอ่งที่เยว ตัวอย่างเช่น climate change
- **การสนับสนุนการบริโภคอย่างย้งยืน**
เพื่อให้เกิดความย้งยืนจำเป็นต้องพิจารณาในด้านการบริโภค มิใช่พิจารณาเพียงด้านการจัดการทรัพยากรจากผู้ประกอบการเพียงอย่างเดียว โดยขับเคลื่อนผ่านความต้องการของนักทอ่งที่เยว การสร้างผลิตภัณฑ์ด้านการทอ่งที่เยว กิจกรรมจากการทอ่งที่เยว และปลูกฝังพฤติกรรมด้านการทอ่งที่เยวที่ย้งยืนให้กับนักทอ่งที่เยว
- **สร้างคุณภาพ**
จากอดีตที่ผ่านมาเป็นที่ประจักษ์แล้วว่าแหล่งทอ่งที่เยวหรือผลิตภัณฑ์การทอ่งที่เยวที่มีคุณภาพสามารถเพิ่มขีดความสามารถให้เกิดความย้งยืนได้มากกว่าประเด็นความพึงพอใจของนักทอ่งที่เยว โดยแท้จริงแล้วนักทอ่งที่เยวได้รับการกระตุ้นจากการรับรู้ของพวกเขาให้คิดถึงคุณภาพของสถานที่ทอ่งที่เยว เช่น สถานที่ทอ่งที่เยวที่ไม่ทำลายธรรมชาติและการทำงานของพนักงานเป็นที่น่าประทับใจ เป็นต้น

2. ขั้นพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จ(Developing the approach)

- **แปรผลกระทบเป็นรูปแบบค่าใช้จ่ายโดยใช้หลักผู้ก่อเป็นผู้จ่าย(Polluter pays principle)**
ภายใต้หลักการดังกล่าว เป็นการสร้างความรับผิดชอบสำหรับผู้ก่อกำเนิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อมในรูปแบบของการเงิน ความหมายโดยนัยที่สำคัญของหลักการนี้คือการใช้นโยบายที่มีประสิทธิภาพและ

การใช้เครื่องมือทางด้านเศรษฐศาสตร์เพื่อลดการปล่อยมลพิษและส่งเสริมให้เกิดการบริโภคทรัพยากรอย่างยั่งยืน ตัวอย่างเช่น การเก็บค่าดำเนินการจัดการขนส่ง หรือค่าบริการกำจัดของเสีย เป็นต้น

- **การลดความเสี่ยงหรือทำให้เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุดภายใต้หลักการ precautionary principle**
การประเมินความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน สถานที่ใดก็ตามที่เคยปรากฏหลักฐานด้านความเสียหายจากการพัฒนา หรือไม่เคยปรากฏแต่มีรายงานที่สามารถบอกชี้ชัดจำกัดของผลร้ายที่จะเกิดขึ้นได้ควรจัดทำแผนเฝ้าเตือน หลักการในการเฝ้าเตือนระมัดระวังมุ่งประเด็นไปที่การป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นมากกว่าการรักษา หรือซ่อมแซม
- **สร้างมุมมองวงจรชีวิต**
การประเมินวงจรชีวิตเป็นการสร้างมุมมองด้านผลกระทบให้ครอบคลุมทุกประเด็น ทุกอย่างล้วนมีความสัมพันธ์กันโดยพิจารณาจากเหตุการณ์ทั้งหมดที่เกิดจากการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น สินค้าและบริการ การใช้แหล่งทรัพยากร เส้นทางในการบริโภคทรัพยากร ระบบดังกล่าวจะได้รับการออกแบบมีทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์
- **การพิจารณาทางเลือก**
ในการพิจารณาทางเลือกควรพิจารณาและเปรียบเทียบในประเด็นเดียวกัน เช่น กลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวโดยการเพิ่มกิจกรรมนันทนาการ หรือจัดหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ตัวเลือกตามที่กล่าวมาควรสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคมให้น้อยที่สุดและสร้างความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์สูงสุด
- **คำนึงถึงปัจจัยที่มีอย่างจำกัด**
ในการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนความพร้อมและความสามารถในการรองรับของสถานที่ท่องเที่ยวจะเป็นตัวกำหนดปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือน ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ความสามารถในการฟื้นฟูของระบบนิเวศ ปริมาณทรัพยากร การยอมรับของชุมชน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

3. ขั้นตอนการนำไปสู่ความยั่งยืน(Ensuring ongoing progress)

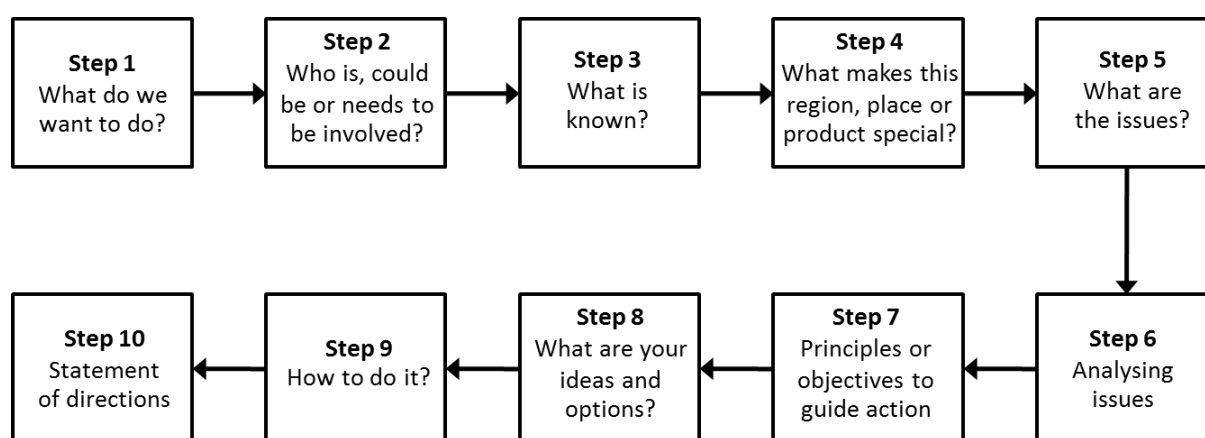
- **การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับเงื่อนไขที่เกิดขึ้น**
การเลือกการจัดการให้เหมาะสมกับปัจจัยภายนอกที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาที่ยั่งยืน ผลกระทบจากกิจกรรมการท่องเที่ยวและการดำเนินการด้านการท่องเที่ยวจะส่งผลเงื่อนไขภายนอกที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ภาวะ climate change ที่ควรนำมาประกอบการพิจารณาในการวางแผนด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
- **การเฝ้าระวังและติดตามผลโดยใช้ตัวชี้วัด**
การจัดการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีข้อมูลอย่างเพียงพอและทันสมัยเพื่อสามารถปรับและประยุกต์แผนการปฏิบัติงานให้ทันต่อผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นข้อมูลในเรื่องของตัวชี้วัดควรให้มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายความยั่งยืนและวัตถุประสงค์ของแผนงาน นอกจากนี้การพิจารณา

กำหนดตัวชี้วัดควรอยู่บนเงื่อนไขที่กำลังเกิดขึ้น การดำเนินงานและผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยว รวมทั้งหลักความคุ้มค่า

2.2.2 ประเทศออสเตรเลีย

Australian Government Department of the Environment and Heritage (2009) ขั้นตอนเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเน้นที่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก การทำงานร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบแผนงานอย่างรอบคอบ และการสื่อสารอย่างชัดเจน ประกอบด้วย 10 ขั้นตอนตามรายละเอียดดังแผนภาพที่ 2-5

แผนภาพที่ 2-5 ขั้นตอนเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

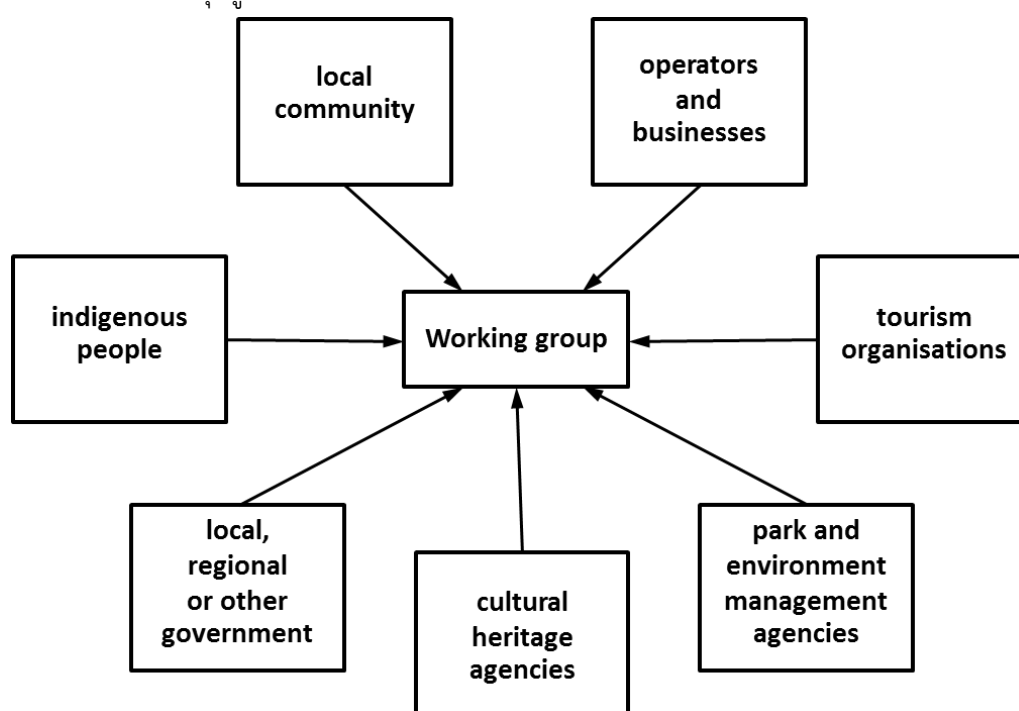


ที่มา : Australian Government Department of the Environment and Heritage (2009)

ขั้นตอนที่	สิ่งที่ต้องทำ
1. การกำหนดขอบเขต	การกำหนดเป้าหมายและความเข้าใจต่อบริบทรอบข้างด้านต่างๆ
2. การกำหนดกลุ่มที่ควรเข้ามามีส่วนร่วม	การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพิจารณาว่าแต่ละกลุ่มควรเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อใดในรูปแบบใด และการพัฒนารูปแบบการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ (ดูแผนภาพที่ 2-6)
3. การรวบรวมข้อมูลและองค์ความรู้	การระบุแหล่งข้อมูล งานศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง การสรุปข้อมูลเกี่ยวกับตลาดการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งการระบุบรรทัดฐานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง
4. การวิเคราะห์อัตลักษณ์ของตน	การวิเคราะห์เอกลักษณ์ของพื้นที่ สถานที่ หรือสินค้า ความสามารถในการสื่อสารคุณค่า การรับรู้ในปัจจุบัน และวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในคุณค่าที่พิเศษเหล่านั้นสำหรับการท่องเที่ยวและการสื่อความหมาย
5. การระบุสิ่งที่มีผลกระทบ	การระบุและทำความเข้าใจต่อประเด็นสำคัญที่มีผลกระทบต่อพื้นที่ สถานที่ หรือสินค้าท่องเที่ยว
6. การวิเคราะห์ปัจจัยเหล่านั้น	การวิเคราะห์ ทำให้เกิดความชัดเจน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ และผลกระทบ

ขั้นตอนที่	สิ่งที่ต้องทำ
7. หลักหรือเป้าหมายเพื่อการปฏิบัติการ	การเขียนข้อความที่แนะนำถึงสิ่งที่ควรทำในอนาคตอย่างชัดเจนและสร้างการยอมรับต่อหลักหรือเป้าหมายเหล่านั้นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ดูแผนภาพที่ 2-6)
8. การทบทวนแนวคิดและทางเลือกอื่น	ปรับปรุงแนวคิดนั้น หรือคิดถึงทางเลือกอื่นๆ ผ่านการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและกลุ่มผู้ตัดสินใจ รวมทั้งการแสวงหาการยอมรับและตกลงร่วมจากกลุ่มเหล่านั้น
9. การออกแบบวิธีการ	การพัฒนาแผนงานเพื่อดำเนินการตามทางเลือกที่ได้ นำเสนออย่างชัดเจนและเป็นเหตุเป็นผล ตรวจสอบครอบคลุมของแผนหรือกลยุทธ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาวิธีการติดตามและประเมินผล และพิจารณาเพิ่มเติมอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อการบรรลุเป้าหมาย
10. การประกาศทิศทางการทำงาน	การเตรียมสรุปถึงผลลัพธ์จากกระบวนการหรือแผนงาน โดยระบุถึง มรดกและทรัพยากรท่องเที่ยวหลัก หัวข้อสำคัญ และฉันทามติในการดำเนินการและทิศทางในอนาคต

แผนภาพที่ 2-6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ควรทำงานร่วมกันเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : Australian Government Department of the Environment and Heritage (2009)

2.2.3 สหภาพยุโรป

รัฐสภาของสหภาพยุโรปได้ระบุถึงมาตรการระดับชาติที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นผลดีกับสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ดังนี้

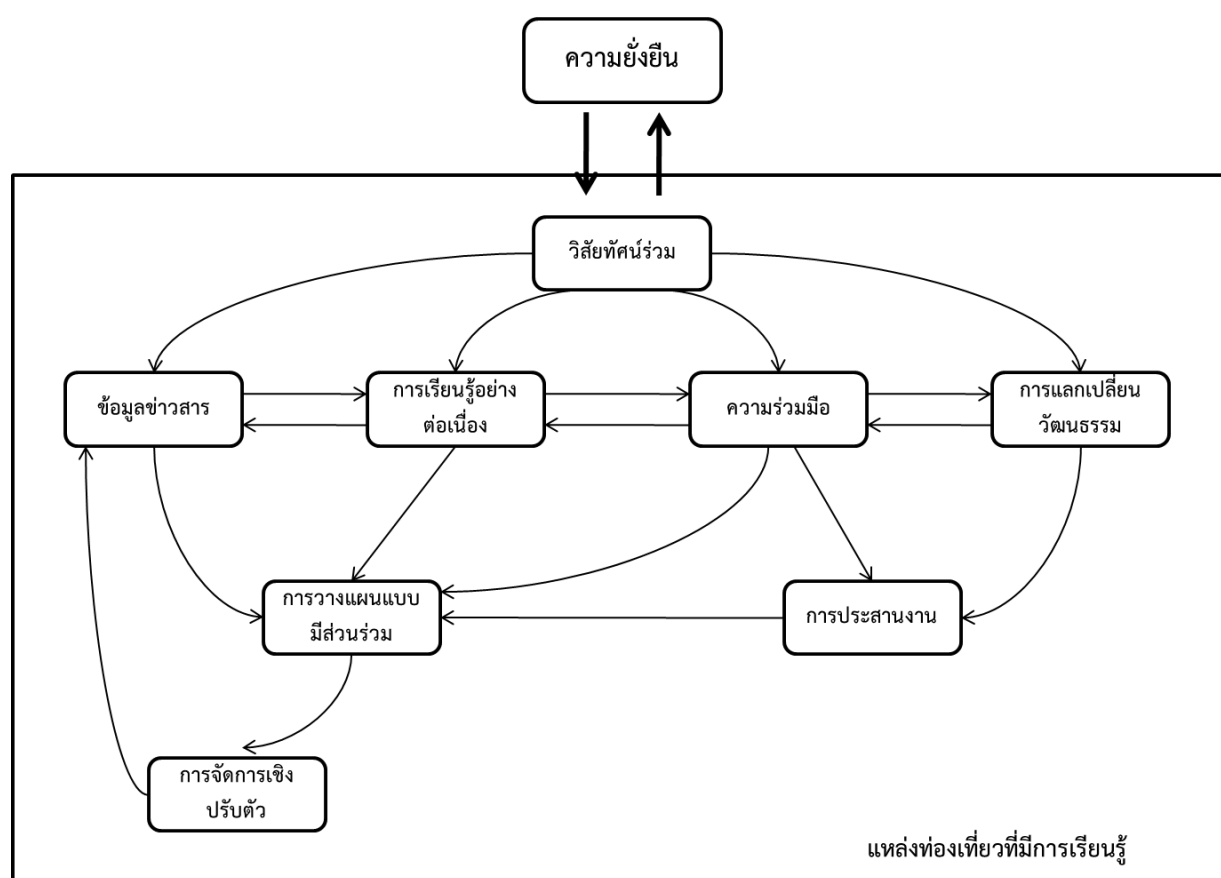
- (1) การสนับสนุนวาระท้องถิ่น 21 (Local Agenda 21) ซึ่งเน้นการเพิ่มบทบาทให้กับหน่วยงานระดับท้องถิ่นในการส่งเสริม กำกับดูแล การพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่
- (2) ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ เพื่อการปกป้องทรัพยากรดังกล่าว

- (3) การสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจการท่องเที่ยว ผ่านการให้ข้อมูล ฝึกอบรม ให้คำแนะนำ สร้างเครือข่าย การรับรองคุณภาพ และการให้มาตรการจูงใจทางการเงิน
- (4) การเสริมสร้างความตระหนักของสาธารณะต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือการสอดแทรกไว้ในเนื้อหาของหลักสูตรการศึกษา

แหล่งท่องเที่ยว

Schianetz และคณะ (2009) ได้เสนอประยุกต์ใช้แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มาเป็นกลไกการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่องผ่านการบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยวให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวแห่งการเรียนรู้ (Learning Tourism Destination) โดยมีจุดเริ่มต้นที่การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ตามด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการมีความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งจะเกิดขึ้นผ่านการวางแผนแบบมีส่วนร่วมและการประสานงานระหว่างกัน โดยกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องคือกลไกการจัดการเชิงปรับตัว (Adaptive Management) ดังแผนภาพที่ 2-7

แผนภาพที่ 2-7 กลไกการจัดการเชิงปรับตัวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : Schianetz และคณะ (2009)

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นงานวิจัยนี้ได้นำหลักคิดของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนซึ่งประกอบด้วยมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยว การขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเป็นกระบวนการที่ต้องปรับปรุงดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นพลวัต และกำหนดกลไกการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ซึ่งสิ่งที่จะทำให้ภาคส่วนต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมคือการที่แต่ละฝ่ายต่างเห็นถึงเป้าหมายและผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันจากการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังสรุปได้ตามแผนภาพที่ 2-8

แผนภาพที่ 2-8 กรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา: คณะวิจัย

2.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

2.3.1 ความหมายของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (Responsible Tourism)

หน่วยงาน International Centre for Responsible Tourism ของประเทศแอฟริกาใต้ (ICRT-SA 2005) ได้อธิบายถึงลักษณะของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบว่าเป็นการพัฒนา การจัดการ และการตลาดการท่องเที่ยวที่ช่วยสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม โดยมีการประเมินและเผยแพร่ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ หลีกเลี่ยงการบริโภคเกินความจำเป็นและการก่อให้เกิดขยะและมลพิษ อนุรักษ์ไว้ซึ่งความหลากหลายทางธรรมชาติ สังคม และเศรษฐกิจ และเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และการเชื่อมโยงเข้ากับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจากค่านิยมของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบข้างต้น จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบมีขอบเขตที่คล้ายคลึงหรือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

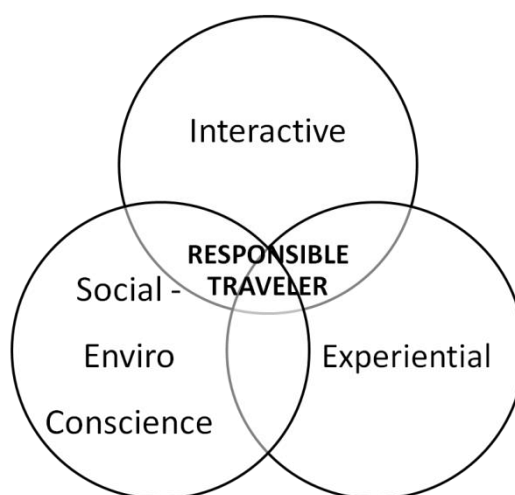
2.3.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (Responsible Tourism)

องค์กรในรูปแบบบริษัทในสหราชอาณาจักร ชื่อ Responsible Travel (2011) ได้กล่าวสรุปว่า พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบเป็นการท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายเพื่อการสร้างประโยชน์จากการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด และก่อให้เกิดผลลบจากการท่องเที่ยวให้น้อยที่สุด โดยองค์กรดังกล่าวได้เสนอแนวทางการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบสำหรับนักท่องเที่ยวดังต่อไปนี้

- (ก) การเลือกบริษัทนำเที่ยวหรือจัดบริการการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ ผ่านการตรวจสอบว่าบริษัทที่กำลังจะเลือกใช้มีนโยบายและมาตรการใดที่สอดคล้องกับการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบหรือไม่ และตรวจสอบโรงแรมที่เลือกพักว่ามีนโยบาย แนวทางการดำเนินธุรกิจ และผลการดำเนินงานนี้สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวหรือไม่
- (ข) ลดการปลดปล่อยคาร์บอนของตัวนักท่องเที่ยว โดยการหลีกเลี่ยงการเดินทางโดยเครื่องบินที่ไม่จำเป็น ผ่าน
 - (1) การลดจำนวนสถานที่ที่ต้องเดินทางไปด้วยเครื่องบินและเพิ่มระยะเวลาการพำนัก ณ แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทาง
 - (2) เลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้บ้าน
 - (3) เลือกใช้บริการรถไฟหรือรถโดยสารสาธารณะเท่าที่ทำได้
 - (4) จดตัวเครื่องบินแบบไดเรคฟลาย หลีกเลี่ยงเที่ยวบินที่ต้องมีการเปลี่ยนเครื่อง
- (ค) วางแผนการเดินทางให้เป็นประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนของพื้นที่เป้าหมาย ผ่านการเลือกโปรแกรมทัวร์หรือออกแบบตารางการท่องเที่ยวโดย
 - (1) อ่านและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมและภาษาพื้นฐานของท้องถิ่นนั้น
 - (2) เลือกสิ่งของไม่จำเป็นออก โดยเฉพาะสิ่งของที่จะต้องนำไปทิ้งในพื้นที่ท่องเที่ยว เนื่องจากพื้นที่ท่องเที่ยวหลายแห่งมีข้อจำกัดในการกำจัดขยะ
 - (3) เตรียมสิ่งของขวัญที่น่าจะเป็นประโยชน์กับชุมชนในพื้นที่หรือโรงเรียน
 - (4) ตรวจสอบว่าบริเวณดังกล่าวมีโครงการเพื่อการอนุรักษ์หรือพัฒนาสังคมหรือไม่และพิจารณาว่าจะสามารถสนับสนุนโครงการดังกล่าวได้ในรูปแบบใด
- (ง) ปฏิบัติตามแนวทางที่ควรกระทำในขณะที่ท่องเที่ยว ได้แก่
 - (1) การเลือกซื้อของโดยเน้นการอุดหนุนสินค้าที่ผลิตในท้องถิ่น มากกว่าสินค้านำเข้า
 - (2) เลือกใช้บริการนำเที่ยวจากผู้นำเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิต และยังเป็นการสร้างรายได้ให้กับคนท้องถิ่น
 - (3) ไม่ซื้อสินค้าที่ทำจากสิ่งที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศ เช่น ไม้ หรือวัตถุโบราณ
 - (4) ใช้บริการรถสาธารณะ จักรยาน หรือการเดินเท้า เพื่อการได้ใกล้ชิดกับคนท้องถิ่นและลดการปลดปล่อยมลพิษ
 - (5) ใช้น้ำอย่างประหยัด หลีกเลี่ยงการบริโภคน้ำในปริมาณที่มากกว่าคนท้องถิ่น
 - (6) ตระหนักถึงความแตกต่างในวิถีคิดของคนท้องถิ่น โดยไม่ถือว่าความแตกต่างนั้นเป็นสิ่งที่ผิด (เช่น การพูดจาอย่างอ้อมไม่ตอบคำถามโดยตรง เป็นต้น)
- (จ) สร้างประโยชน์ต่อเนื่องภายหลังการเดินทางกลับ ผ่าน
 - (1) การเขียนข้อเสนอแนะให้กับธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยวและโรงแรมเกี่ยวกับแนวทางการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและเพิ่มผลประโยชน์สู่ชุมชนท้องถิ่น
 - (2) ส่งรูปภาพหรือสิ่งของตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับคนท้องถิ่น
 - (3) การบริจาคเงินให้กับโครงการพัฒนาของท้องถิ่นโดยติดตามจากเว็บไซต์ที่รวบรวมโครงการดังกล่าวทั่วโลก
 - (4) ระลึกถึงความทรงจำที่ดีและนำประสบการณ์มาใช้อประกอบการวางแผนการท่องเที่ยวในครั้งต่อไป

ในรายงานของ SNV Netherlands Development Organization (2009) ชื่อ The Market for Responsible Tourism Products SNV ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ว่านักท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบจะมีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ตามแผนภาพที่ 2-9 คือ มีความตระหนักและระมัดระวังต่อผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีลักษณะการท่องเที่ยวที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์โดยมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวทำให้ตนมีความทรงจำและมีประสบการณ์ที่ดีจากการท่องเที่ยวนั้นๆ และมีปฏิสัมพันธ์กับฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ชาวบ้านในชุมชน หรือผู้นำโครงการเพื่อการพัฒนาต่างๆ เป็นต้น

แผนภาพที่ 2-9 องค์ประกอบของนักท่องเที่ยวที่รับผิดชอบ



ที่มา : SNV (2009)

Interactive	Experiential	Social & Environmental Consciousness
มีปฏิสัมพันธ์และเรียนรู้เกี่ยวกับ ธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรม	เก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่แตกต่าง	เกิดผลกระทบต่อพื้นที่ท่องเที่ยวน้อยที่สุด
พบปะ และมีปฏิสัมพันธ์กับคนใน ท้องถิ่น	ความปรารถนาที่จะค้นพบและ สร้างสรรค์ ด้วยตนเอง	การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและ การลดผลกระทบเชิงลบที่มีผลต่อระบบนิเวศ ในท้องถิ่นให้มัน้อยที่สุด
มีส่วนร่วมในวิถีชีวิต และเก็บเกี่ยว ประสบการณ์จากมันมากกว่าเพียง การสังเกต	ท้าทายตัวเองทางร่างกาย อารมณ์ และหรือจิตใจ	การอนุรักษ์พลังงาน, น้ำ, และการลด ของ เสียและขยะ
เข้าไปมีส่วนร่วมโดยการปฏิบัติ	เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับวิถีชีวิต และ วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน	การกลับไปยังสถานที่ที่ตนเคยไปเที่ยว

Interactive	Experiential	Social & Environmental Consciousness
แลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม	ต้องการมีประสบการณ์ที่แตกต่างจาก ชีวิตประจำวันปกติ การเยี่ยมชมสถานที่พิเศษ ที่อาจยังไม่ อยู่ในเส้นทางท่องเที่ยว	การสนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น (การกิน อาหารท้องถิ่น การอุปถัมภ์สถานที่ที่เป็นของ คนท้องถิ่น หรือจ้างคนในท้องถิ่น) ประเพณีดิน และแต่งกายอย่างเหมาะสม
สร้างความสัมพันธ์กับ นักท่องเที่ยว คนอื่นๆ และคนในท้องถิ่น	เปิดรับประสบการณ์จากสิ่งที่แตกต่างกัน และน่าสนใจ	พักในระยะยาวและใช้จ่ายมากขึ้น

ที่มา : แปลจาก SNV (2009)

ศูนย์นานาชาติเพื่อการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบหรือ International Centre for Responsible Tourism (2002) ได้กำหนดนิยามความหมายของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบไว้ดังนี้

- ทำให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมสังคมและวัฒนธรรมน้อยที่สุด
- ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจกับคนในท้องถิ่นและทำให้สังคมท้องถิ่นรู้สึกยินดีด้วยการมีงานที่ดีขึ้นและมีส่วนร่วมในอุตสาหกรรม
- ประชาชนในท้องถิ่นที่เข้าร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต
- สร้างผลบวกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ มรดกทางวัฒนธรรม และรักษา ช่อมแซมไว้ซึ่งความหลากหลายของโลก
- ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวโดยผ่านการสื่อสารความหมายประชาชนท้องถิ่น พร้อมทั้งให้ความรู้ความเข้าใจประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม
- มีความเคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคนในท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว

Sharpley (1994:84) ได้กล่าวถึงลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อว่า “พวกเขาต้องการค้นหาคุณภาพมากกว่าคุณค่า และต้องการได้รับผจญภัย ความผ่อนคลาย ทราบถึงความเป็นจริง และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวอีกหลายท่านที่ได้กำหนดลักษณะนักท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อ เช่น นักท่องเที่ยวที่ดี นักท่องเที่ยวสีเขียว แต่ Swarbrooke ได้บรรยายถึงลักษณะความรับผิดชอบต่อพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่ควรกระทำปฏิบัติดังนี้

1. ควรกระทำตามและเชื่อฟังกฎหมาย กฎระเบียบ ท้องถิ่น
2. ไม่ควรปฏิบัติในสิ่งที่แม้กฎหมายกำหนดแต่เป็นมาตรฐานทั่วไปของสังคม เช่น การมีเพศสัมพันธ์กับเด็ก
3. ไม่ฝ่าฝืนต่อความเชื่อทางประเพณี ศาสนา หรือบรรทัดฐานภายในท้องถิ่น
4. ไม่ควรก่อผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในท้องถิ่น
5. หลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรที่หายากของท้องถิ่น

นอกจากมาตรฐานขั้นต้นสำหรับนักท่องเที่ยวดังกล่าวแล้ว Sharpley ยังได้เพิ่มเติมมาตรฐานขั้นสูงสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนดังนี้

1. ความรับผิดชอบที่จะหลีกเลี่ยงการเข้ารับบริการจากแหล่งท่องเที่ยวที่เคยมีประวัติในการละเมิดสิทธิมนุษยชน
2. ความรับผิดชอบในการเตรียมตัวและเตรียมพร้อมก่อนไปยังแหล่งท่องเที่ยว โดยการหาสถานที่ท่องเที่ยวและพยายามเรียนรู้ภาษาถิ่น
3. ความรับผิดชอบที่จะพยายามพบปะ พูดคุยกับคนในท้องถิ่น เรียนรู้รูปแบบการดำเนินชีวิตของพวกเขา และสร้างมิตรภาพที่ดี
4. ความรับผิดชอบในการปกป้องพันธุ์พืชและสัตว์ป่าโดยการไม่ซื้อของที่ระลึกที่เป็นของป่า
5. ความรับผิดชอบในการหลีกเลี่ยงการดูถูกเกี่ยวกับความเชื่อทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นถึงแม้ว่าจะขัดแย้งกับความเชื่อของนักท่องเที่ยวก็ตาม
6. ความรับผิดชอบที่จะหลีกเลี่ยงการใช้บริการธุรกิจท้องถิ่นที่กดขี่ค่าจ้างแรงงาน และมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสม
7. ความรับผิดชอบในการระมัดระวังการแพร่กระจายเชื้อโรคต่างๆ เช่น HIV และตับอักเสบบี
8. ความรับผิดชอบต่อการกระจายผลประโยชน์ทางการเงิน เศรษฐกิจไปยังชุมชนท้องถิ่น ให้ได้มากที่สุด

2.3.3 แนวทางในการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

UNEP และ UNWTO (2005) ได้กำหนดแนวทางในการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบไว้ดังต่อไปนี้

- (1) นักท่องเที่ยวควรเคารพต่อชุมชนท้องถิ่นและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมทุกประเภทที่เป็นการดูแคลนคนท้องถิ่น
- (2) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยวในภาพรวม
- (3) ช่วยอุดหนุนซื้อสินค้าของคนท้องถิ่น
- (4) ลดการสร้างผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ลดการใช้น้ำ ไฟฟ้า หรือลดการทิ้งขยะ เป็นต้น
- (5) ปฏิบัติตามแนวทางประเพณีที่กำหนดไว้ในแต่ละกิจกรรมการท่องเที่ยว
- (6) ช่วยสนับสนุนกิจกรรมหรือโครงการเพื่อการอนุรักษ์หรือพัฒนาสังคมในพื้นที่ท่องเที่ยว

ส่วนสมาคมการเดินทางในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก หรือ PATA ได้กำหนดแนวประเพณีปฏิบัติสำหรับผู้เดินทางโดยเน้นหนักที่ด้านการทำให้วัฒนธรรมท้องถิ่นมีความยั่งยืน โดยมีหลักคิดว่า การเดินทางเป็นการผ่านเข้าไปยังวิถีชีวิตของผู้คนและสถานที่ของผู้อื่น (ซึ่งไม่ใช่ของเรา) จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับนักเดินทางไว้ 6 ข้อคือ

- (1) มีความยืดหยุ่นที่จะยอมรับวัฒนธรรมและวิถีการปฏิบัติที่แตกต่างจากตน
- (2) การเลือกเดินทางอย่างมีความรับผิดชอบโดยเน้นการสนับสนุนธุรกิจที่มีความชัดเจนและเอาจริงเอจังต่อประเด็นด้านวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ที่คุณเดินทางไป
- (3) การเตรียมตัวโดยศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของผู้คนและสถานที่ที่วางแผนเดินทางไปเพื่อป้องกันพฤติกรรมที่เป็นการเหยียดหยามคนท้องถิ่นหรือทำลายสิ่งแวดล้อมโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์

- (4) มีความระมัดระวัง และทราบถึงวันหยุด วันเทศกาล ศาสนา หรือแบบแผนทางสังคมของพื้นที่ที่เดินทางไป
- (5) สนับสนุนวิสาหกิจชุมชนท้องถิ่น โดยใช้บริการธุรกิจที่มีการสนับสนุนทางด้านโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนที่เดินทาง การเลือกทานอาหารที่ร้านของท้องถิ่น และซื้อสินค้าที่ระลึกที่ผลิตในท้องถิ่น
- (6) การให้ความเคารพต่อกฎหรือแนวปฏิบัติของท้องถิ่น ด้วยการไม่ละเมิดกฎหมายของท้องถิ่นนั้นหรือทำลายทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น

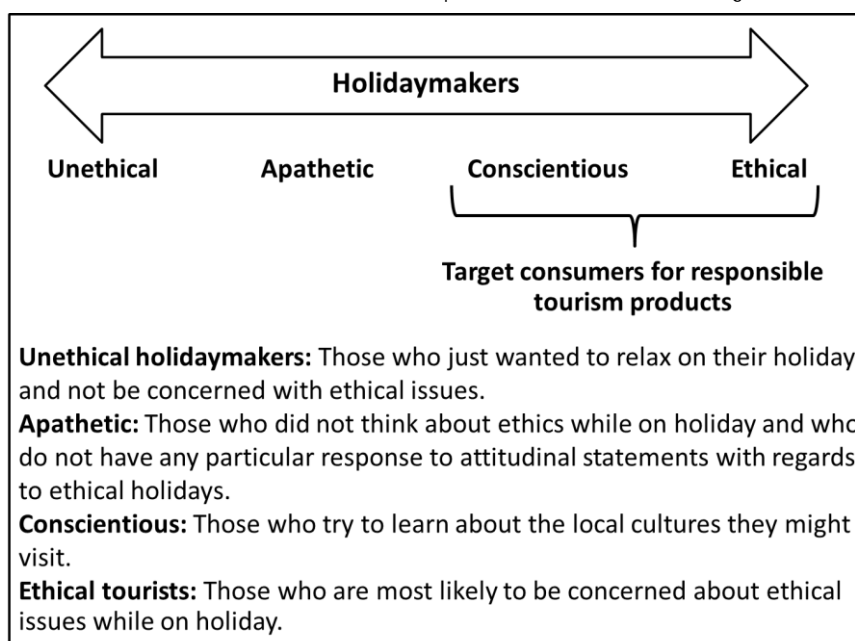
2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

ICRT-SA (2005) ได้นำเสนอว่าปัจจัยสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบเพิ่มขึ้นคือ ความภาคภูมิใจ หรือความรู้สึกดี (Feel Good) ที่ได้มีส่วนร่วมหรือช่วยให้การพัฒนาการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืน และผลกระทบโดมิโน (Domino Effect) จากการกระทำตามๆกันของนักท่องเที่ยว

ประเภทของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งคือ ทศนคติหรือจิตสำนึกของนักท่องเที่ยว โดย Mintel (อ้างถึงใน SNV 2009) ได้จำแนกนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 กลุ่มตามระดับของการให้ความสำคัญกับจริยธรรมของนักท่องเที่ยว ดังแผนภาพที่ 2-7 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มมีพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบคือนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มทางด้านขวามือ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีจริยธรรมสูง และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความใส่ใจและพยายามเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนท้องถิ่น

แผนภาพที่ 2-7 นักท่องเที่ยวประเภทต่างๆตามระดับการให้ความสำคัญกับจริยธรรม



ที่มา : แปลจาก SNV (2009)

การแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวยังสามารถทำได้อีกรูปแบบหนึ่งโดยเน้นการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมตามแนวคิดของ Swarbrooke (อ้างถึงใน Stanford 2006) ซึ่งแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวตามระดับความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมหรือระดับความเป็นสีเขียวของนักท่องเที่ยวเป็น 7 ระดับ ดังแผนภาพที่ 2-8 ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวจะมีระดับความเป็นสีเขียวมากขึ้น ตามการรับรู้ การคิด ความตระหนัก การปฏิบัติตามแนวทาง และการสละประโยชน์ส่วนตนจากการท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 2-8 ระดับความเป็นนักท่องเที่ยวสีเขียว

Not at all green				Light green		Dark green	Totally green
							→
Read what brochures say about green issues and sustainable tourism	Think about green issues and try to reduce normal water consumption in destinations where water is scarce, for example	Consciously seek to find out more about particular issues and to become more actively involved in the issue, by joining a pressure group, for example	Use public transport to get to destination and to travel around, while on holiday	Boycott hotels and resorts which have a poor reputation on environmental issues	Pay to go on a holiday to work on a conservation project	Not take holidays away from home at all so as not to harm the environment in any way, as a tourist	

ที่มา: (Swarbrooke 1999)

Chafe (อ้างถึงใน Stanford 2006) ได้จำแนกนักท่องเที่ยวเป็นประเภทต่างๆ โดยนักท่องเที่ยวกระแสหลักหรือนักท่องเที่ยวกลุ่มแรกจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่เน้นการท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลินของตนเป็นหลัก ได้แก่ การท่องเที่ยวหมู่มา การท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย และการท่องเที่ยวในเมือง ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มที่สองจะให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวของตนต่อชุมชนท้องถิ่นและธรรมชาติ สูงกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มแรก ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา การท่องเที่ยวเพื่อช่วยเหลือคนยากจน การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 2-1 ประเภทของการท่องเที่ยว

กลุ่มที่ 1	จำแนกตามตลาดการท่องเที่ยว
การท่องเที่ยว	การเดินทางเพื่อการนันทนาการ เพื่อพักผ่อน หรือเพื่อจุดประสงค์ทางธุรกิจ
การท่องเที่ยวแบบจำนวนมาก	การให้บริการกิจกรรมนันทนาการเพื่อคนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ที่พักชายฝั่งทะเล การล่องเรือ ซึ่งเป็นรูปแบบที่นิยมของการท่องเที่ยวแบบจำนวนมาก
การท่องเที่ยวตามธรรมชาติ	เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยว ที่อาศัยหลักของสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ในการสร้างสถานที่ท่องเที่ยว หรือที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ
การท่องเที่ยวแบบผจญภัย	รูปแบบของการท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่ประกอบด้วยองค์ประกอบของความเสี่ยง ในระดับที่สูงขึ้นในเรื่องของสภาพร่างกาย และมักจะต้องใช้ทักษะเฉพาะ
การท่องเที่ยวในชุมชนเมือง	การเที่ยวชมสถานที่สำคัญๆ ในเมือง (เช่น สถาปัตยกรรม, อนุสาวรีย์, และสวนสาธารณะ) และสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัฒนธรรม (เช่น พิพิธภัณฑ์ ร้านอาหาร และการแสดง)
กลุ่มที่ 2	จำแนกตามจริยธรรม
การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	การเดินทางที่มีความรับผิดชอบต่อพื้นที่ธรรมชาติ ที่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการเพิ่มสวัสดิการของคนในท้องถิ่น
การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา	การท่องเที่ยวที่คำนึง หรือช่วยเพิ่มคุณค่าทางภูมิศาสตร์ของการเป็นสถานที่ในด้านสิ่งแวดล้อม, มรดก, ความงาม และวัฒนธรรม และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อยู่อาศัย
การท่องเที่ยวเพื่อสนับสนุนคนยากจน	การท่องเที่ยวที่เน้นผลลัพธ์ในการเพิ่มผลประโยชน์สำหรับคนยากจน
การท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อ	การท่องเที่ยวที่เพิ่มประโยชน์ให้กับชุมชนท้องถิ่น ช่วยลดผลกระทบทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมเชิงลบ และช่วยให้คนในท้องถิ่นอนุรักษ์วัฒนธรรมและที่อยู่อาศัยที่เปราะบาง
การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	การท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันและในภูมิภาค ในขณะที่เป็นการป้องกันและช่วยเสริมสร้างโอกาสในอนาคต

Source: Zoe Chafe, 2005

เมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาวิเคราะห์ประกอบกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักท่องเที่ยวของโลกที่ทางองค์การการท่องเที่ยวโลกได้ประมาณการไว้ในปี 2009 จะเห็นได้ว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นที่ยอมรับกันว่ามี ความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยวสูงได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวยุโรปและอเมริกาจะมีจำนวนสัดส่วนที่ลดลง ในขณะที่ นักท่องเที่ยวกลุ่มที่เชื่อว่ามี ความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยวในระดับที่ต่ำกว่า อย่างเช่น กลุ่มเอเชียและแปซิฟิก กลุ่มแอฟริกา กลุ่มเอเชียใต้ และกลุ่มตะวันออกกลาง จะมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2-2 จำนวนนักท่องเที่ยวตามทวีปต่างๆ

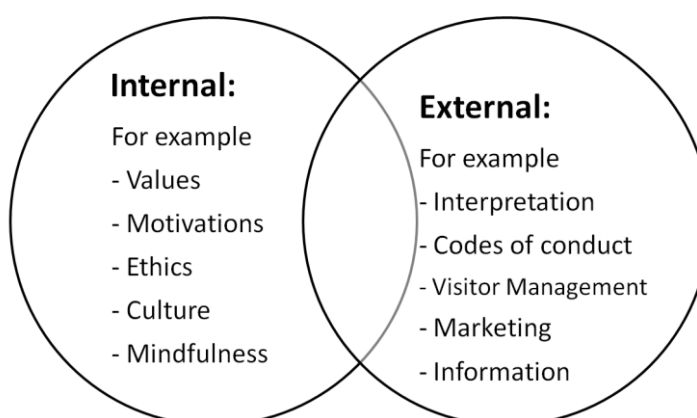
	Base Year 1995	Forecasts 2010 2020		Market share (%)		Average annual growth rate (%)
		(Million)		1995	2020	1995-2020
World	565	1006	1561	100	100	4.1
Africa	20	47	77	3.6	5.0	5.5
Americas	110	190	282	19.3	18.1	3.8
East Asia and the Pacific	81	195	397	14.4	25.4	6.5
Europe	336	527	717	59.8	45.9	3.1
Middle East	14	36	69	2.2	4.4	6.7
South Asia	4	11	19	0.7	1.2	6.2

ที่มา: UNWTO, Tourism 2020 Vision (2003). Re-confirmed, 2009.

สภาพแวดล้อมอื่นๆ

Stanford (2006) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของนักท่องเที่ยว คือปัจจัยภายในของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การให้คุณค่ากับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจ ระเบียบจรรยาบรรณ วัฒนธรรมที่ถูกปลูกฝัง และความละเอียดอ่อนต่อการคำนึงถึงผลกระทบจากการกระทำของตน และปัจจัยภายนอก ซึ่งได้แก่ การสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยว แนวทางประเพณีปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว ระบบการจัดการนักท่องเที่ยว การตลาดและการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 2-9 ปัจจัยที่มีอิทธิพลและเป็นข้อจำกัดต่อการมีพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบต่อ

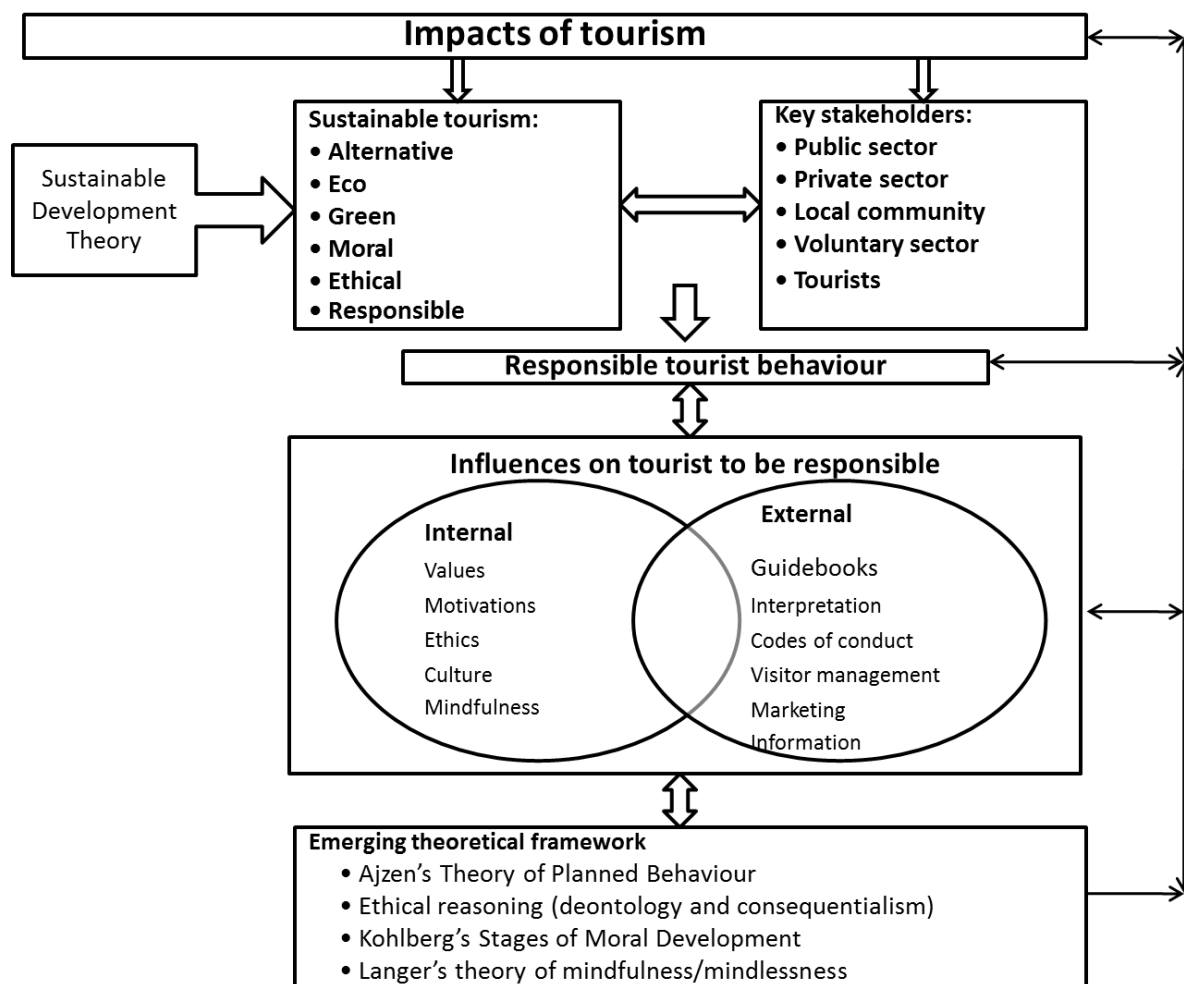


ที่มา : Stanford (2006)

ปัจจัยทั้งภายนอกและภายในข้างต้นเมื่ออยู่ภายใต้บริบทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ก็จะมีปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อสังคมอีก ได้แก่ ความเข้าใจต่อแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ตลอดจนการทำแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการรณรงค์เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่ง Stanford ได้สรุปไว้ดังแผนภาพที่ ค-5

แผนภาพที่ 2-10 ปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบ



ที่มา : Stanford (2006)

Swarbrooke and Horner (1999) ได้เสนอปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวสีเขียวที่จะถูกเชื่อมโยงไปยังส่วนอื่นได้ ดังต่อไปนี้

- ความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม
- ความปรารถนาในประสบการณ์และความรู้สึกที่ดีเมื่อนักท่องเที่ยว
- แรงกดดันหรืออิทธิพลจากคนรอบข้าง

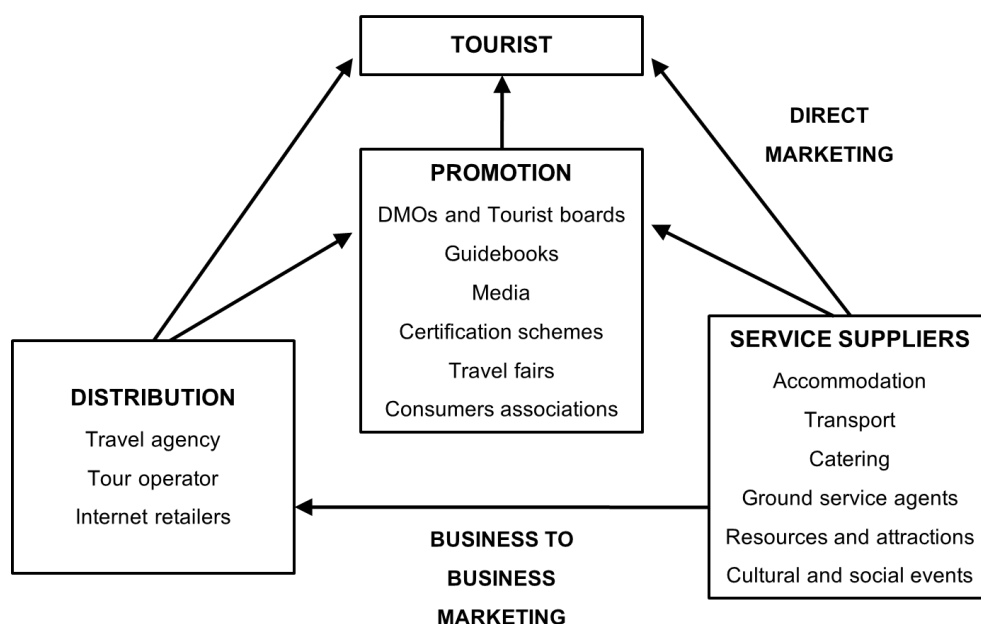
อย่างไรก็ตามแรงจูงใจดังกล่าวข้างต้นไม่ได้แสดงออกทางพฤติกรรมอย่างเห็นได้ชัดเสมอไป เนื่องจากขึ้นอยู่กับระดับค่าตัวแปรต่อไปนี้

- อิทธิพลของแรงกดดันจากกลุ่มและสื่อ
- ระดับรายได้
- ประสบการณ์ในอดีต
- การเป็นเจ้าของรถยนต์
- ความสนใจส่วนตัวในประเด็นนั้นๆ
- ระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ
- สถานภาพในการเป็นสมาชิกกับองค์กรต่างๆ เช่น Greenpeace
- คำแนะนำจากกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.3.5 การสื่อสารและการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้นักท่องเที่ยว

ในรายงาน Sustainability Communication : A Toolkit for Marketing and Advertising Courses โดย UNEP (2006) ได้มีการนำระบบการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาดช่องทางต่างๆ ไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ดังแผนภาพที่ 2-11 ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยวสามารถทำได้สามช่องทางหลักคือ ผ่านธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง ผ่านตัวแทนขายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว และผ่านสื่อประเภทต่างๆ หรือเทศกาลต่างๆ โดยทั้งธุรกิจที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรงและตัวแทนขายยังสามารถสื่อสารระหว่างกันในรูปแบบ B2B และส่งสารไปยังสื่อต่างๆ เพื่อเผยแพร่ต่อไปยังนักท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 2-11 แผนผังการส่งเสริมการตลาดและการกระจายสินค้าไปยังนักท่องเที่ยว



ที่มา : UNEP (2006)

แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ 7 Greens ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2554) ได้กำหนดกรอบแนวความคิด 7 Greens ภายใต้โครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกระแสการรับรู้เรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้ภาคส่วนเกิดความตระหนักและมีส่วนร่วมในการร่วมกันลดผลกระทบทางลบจากการท่องเที่ยวและ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีความตระหนักและใส่ใจในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในสายตานักท่องเที่ยวคุณภาพ โดยแนวคิด 7 Greens มีองค์ประกอบและความหมายดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2-3 แนวคิด 7 Greens ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

หัวใจสีเขียว (Green Heart)	"เที่ยวด้วยใจคิด เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม" ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีทัศนคติ ความรู้สึกรักคิด การรับรู้ และตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อม และภัยคุกคามจากภาวะโลกร้อนที่มีต่อการท่องเที่ยว พร้อมมีการปฏิบัติเพื่อป้องกันรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ด้วยความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสม
กิจกรรมสีเขียว (Green Activity)	"เลือกกิจกรรมท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม" กิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับคุณค่าของทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลิน หรือสนุกสนาน ให้โอกาสในการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยว โดยส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด
ชุมชนสีเขียว (Green Community)	"เที่ยวอย่างรู้ค่า รักษาเอกลักษณ์ชุมชน" แหล่งท่องเที่ยวชุมชนทั้งในเมืองและชนบท ที่มีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในทิศทางที่ยั่งยืน พร้อมมีการดำเนินงานที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอันเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน
รูปแบบการ เดินทางสีเขียว (Green Logistics)	"เที่ยวใกล้ เที่ยวไกล เลือกใช้ (พาหนะ)สะอาด" วิธีการเดินทางและรูปแบบการให้บริการในระบบการคมนาคมหรือการขนส่งจากแหล่งพำนัก/อาศัย ไปยังแหล่งท่องเที่ยว ที่เน้นการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม
บริการสีเขียว (Green Service)	"จัดการธุรกิจ ตระหนักคิด เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม" รูปแบบการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวแขนงต่าง ๆ ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดี ควบคู่ไปกับการมีปณิธานและการดำเนินการรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม พร้อมช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการต่างๆ
แหล่งท่องเที่ยวสีเขียว (Green Attraction)	"การจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงความยั่งยืน" แหล่งท่องเที่ยวที่มีการบริหารจัดการตามกรอบนโยบายและการดำเนินงานใน ทิศทางของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ความระมัดระวังหรือ มีปณิธาน (Commitment) อย่างชัดเจนในการปกป้องรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม และช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างถูกวิธี
ความรับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม (Green Plus)	"จิตอาสา พาโลกสดใส ใส่ใจสิ่งแวดล้อม" การแสดงออกของบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์กรในการสนับสนุนร่างกาย หรือสติปัญญา หรือบริจาคทุนทรัพย์ เพื่อร่วมมือดำเนินการในการปกป้องรักษาและฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว หรือกิจกรรมที่ช่วยลดภัยคุกคามอันเกิดจากภาวะโลกร้อน

2.3.6 การฝึกอบรมมัคคุเทศก์

บุคคลที่นับว่ามีอิทธิพลสูงมากต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของนักท่องเที่ยวคือ ผู้นำเที่ยวหรือไกด์ทัวร์ ดังนั้นหลายพื้นที่จึงเน้นการสร้างเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบผ่านการฝึกอบรมและปลูกฝังให้ผู้นำเที่ยวส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ โดยการฝึกอบรมไกด์มีหลักสำคัญ 4 ประการคือ

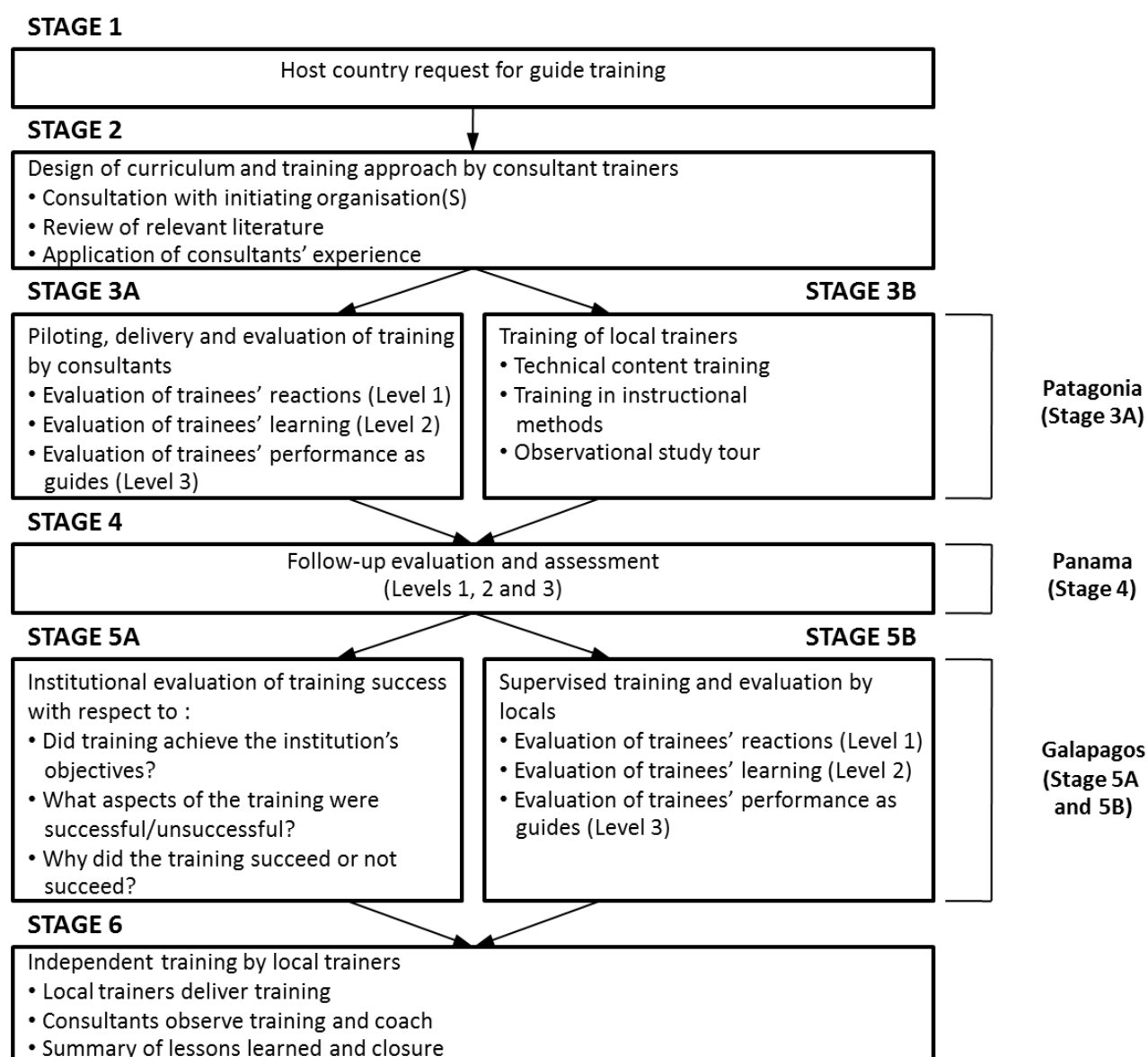
- (1) การฝึกอบรมผู้นำเที่ยวควรริเริ่มจากและดำเนินการโดยประเทศที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว
- (2) เนื้อหาและวิธีการฝึกอบรมควรมีการระบุถึงแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ประสบการณ์ในการดำเนินการในอดีต และปรับให้สอดคล้องตามความต้องการของสังคมนั้น
- (3) กระบวนการฝึกอบรมควรมีการติดตามประเมินอย่างเป็นระบบและมีการสรุปบทเรียนจากการประเมินเป็นเอกสารและนำไปใช้ประกอบการฝึกอบรมในอนาคต และ
- (4) การฝึกอบรมและการสนับสนุนผู้ให้การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น

Weiler and Ham (2002) ได้กล่าวว่าหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ควรเน้นเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้ที่รวบรวมจากประสบการณ์ชีวิตจริงของคนในท้องถิ่น ควรถูกนำไปผสมไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ทั้ง 3 รูปแบบ คือ (1) การทบทวนหรือให้องค์ความรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (2) การฝึกทักษะทางภาษาที่จำเป็น และ (3) การฝึกทักษะการตีความ การสื่อความหมาย การจัดการประสบการณ์การรับรู้ของนักท่องเที่ยว และส่งมอบความหมายที่มีคุณภาพสูง โดยเนื้อหาที่ควรครอบคลุมในการฝึกอบรมข้างต้น ได้แก่

- พื้นฐานการท่องเที่ยว และบทบาทของมัคคุเทศก์
- หลักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และแนวทางการลดผลกระทบ
- การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
- แนวทางการแปลความหมายเพื่อการสื่อสาร
- การบริการลูกค้า
- ภาวะผู้นำและการจัดการกลุ่ม
- การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและกับกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการพิเศษ

Weiler and Ham (2002) ยังได้เสนอกระบวนการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ โดยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ตามแผนภาพที่ 2-12 ได้แก่ (1) การตระหนักถึงความจำเป็นต่อการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ของท้องถิ่น (2) การออกแบบเนื้อหา (3) การทดลองฝึกอบรมกับวิทยากรระดับท้องถิ่นและกลุ่มทดลอง (4) ประเมินผล (5) พัฒนาระบบการติดตามประเมินผล ให้คำแนะนำการดำเนินฝึกอบรม และการประเมินผลโดยชุมชนท้องถิ่น (6) การจัดให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินการฝึกอบรมได้เอง

แผนภาพที่ 2-12 แนวทางการฝึกอบรมผู้นำที่มีความยั่งยืน



ที่มา : Weiler, B., & Ham, S. H. (2002)

2.4 การเสริมสร้างความตระหนัก

2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับการสร้างความตระหนัก

สุภาภรณ์ ชัยธรรมปกรณ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า Awareness-Raising ว่าหมายถึง การแจ้งให้ทราบ การให้การศึกษาแก่ประชาชนในเรื่องที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ พฤติกรรมและความเชื่อ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ โดยการสร้าง Campaign เพื่อก่อให้เกิด Awareness-Raising ที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบด้วย

- วัตถุประสงค์ในการสร้าง Awareness-Raising Campaign ที่สร้างขึ้น ศึกษาเรื่องที่ใช้อย่างถ่องแท้
- แปลวัตถุประสงค์ออกมาเป็นข้อความ บอกใจความหลักของ Campaign และจุดประสงค์หลักของ Campaign
- กลุ่มเป้าหมาย ต้องรู้กลุ่มเป้าหมาย คือ เป็นใคร (ลักษณะและปัจจัยของกลุ่มเป้าหมาย) เช่น อายุ (กลุ่มเป้าหมายเป็นเด็ก หรือผู้ใหญ่ ถ้าเป็นเด็กจะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ดีในการรับข่าวสาร ที่มีอิทธิพลและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้รับข่าวสารแล้วสามารถนำข่าวสารนั้นไปเผยแพร่ต่อให้กับทางครอบครัวได้) เพศ ภาวะทางสังคม ภาวะทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม ภาวะทางการเมือง การศึกษา (กลุ่มประชากรที่มีปัญหาทางการศึกษา ไม่รู้หนังสือ หรือมีข้อจำกัดทางการศึกษา) และภาษาหรือช่องทางการสื่อสาร โดยส่ง Campaign ผ่านทางช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม ได้แก่
 - 1.การสื่อสารระหว่างบุคคลกับสมาชิกในชุมชน
 - 2.นิทรรศการ
 - 3.สิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ ป้ายประกาศ การ์ตูน ภาพล้อ หนังสือ จุลสาร โปสเตอร์)
 - 4.สื่อทัศนวัสดุ เช่น วิทยุ ซีดี ดีวีดี
 - 5.เว็บไซต์ กลุ่มสนทนา บล็อก
 - 6.การสัมภาษณ์ผ่านสื่อมวลชน ข่าว วิทยุ และโทรทัศน์
 - 7.การสัมภาษณ์ผ่านสื่อมวลชน บทความในหนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต
 - 8.บุคคลที่มีชื่อเสียงในวงสังคม
 - 9.การแสดงผ่านเพลง การเต้น ละคร และโคลง
 - 10.การเป็นพันธมิตรกับหน่วยงานอื่น
 - 11.การประชาสัมพันธ์
 - 12.การได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหรือหน่วยงานอื่นๆ

2.4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

Stanford (2006) ได้รวบรวมตัวอย่างองค์กรในระดับต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลักดันการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบดังตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2-4 ตัวอย่างองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

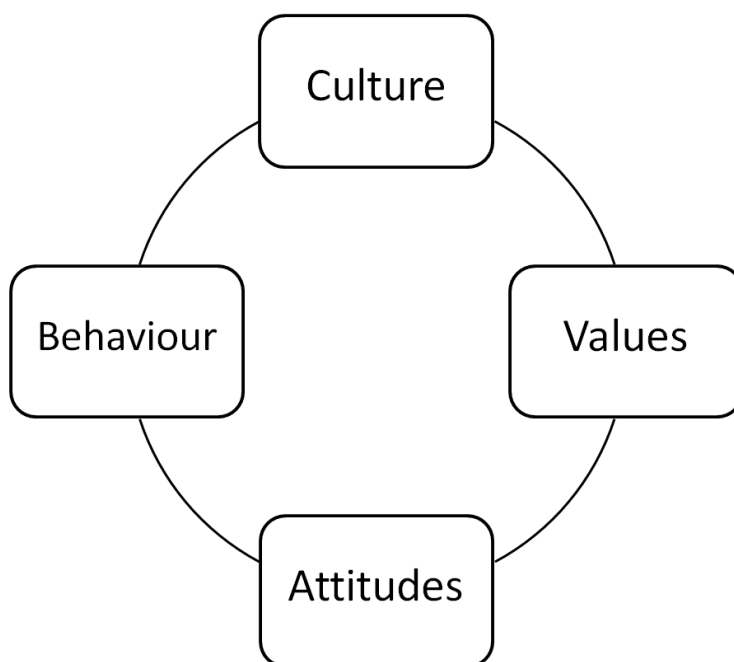
Organisation	Type of Organisation	Geographical scope	Principal involvement in tourism	Involvement in responsible tourism	Example
World Tourism Organisation	UN Agency	International	Yes	Partial	Development Global Code of Ethics for Tourism
Association of Independent Tour Operators	Industry organisation	UK operators only, but with global reach	Yes	Partial	Development of Responsible Tourism Guidelines for its members
Voluntary Service Overseas (VSO)	Charity	International	No	Partial	In association with Tourism Concern, UK produced a video for use on Air 2000-First Choice flights to the Gambia raising awareness
Centre for Environmentally Responsible Tourism	Voluntary non-profit making organisation	UK based, but with global focus	Yes	Total	C.E.R.T.'s aim is to show how travellers can play a part in protecting the world's natural resources and develop a sustainable future for destinations and the travel industry
The International Centre for Responsible Tourism	Training and research centre	International	Yes	Total	Runs MSc in Responsible Tourism Management
The National Trust	Registered charity	National	No	Partial	Implicit in its operations as among other things the Trust manages tourist attractions and conserving heritage and preserving the environment for future generations are central to the Trust's mission
The Morecambe Bay Partnership	Registered charity	Local	No	Partial	Development of tourist Code of Conduct for the Morecambe Bay Walk

ที่มา : Stanford (2006)

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีความตระหนักและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

Adler (อ้างถึงใน Standford 2006) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้คุณค่าที่มีผลต่อวัฒนธรรมและทัศนคติของคนในสังคมซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมของคนในสังคมต่อไป ดังแผนภาพที่ 2-13 นอกจากนี้ในทางกลับกัน ความประพฤติของคนส่วนใหญ่ในสังคมจะมีผลต่อทัศนคติและวัฒนธรรมของคนในสังคม (เห็นว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม) และสังคมนั้นก็สรุปว่าพฤติกรรมดังกล่าวมีคุณค่าอย่างไร จากแนวคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าการกระตุ้นให้ภาคส่วนต่างๆ มีความตระหนักต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ต้องทำโดยการปลูกฝังให้เห็นและรับรู้ถึงคุณค่าของการจัดการการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (หรือผลลบจากการจัดการการท่องเที่ยวอย่างขาดความรับผิดชอบ) และการเห็นตัวอย่างของพฤติกรรมที่รับผิดชอบ ดังตัวอย่างการสื่อสารให้ชุมชนเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในรัฐ New South Wales ดังแผนภาพที่ 2-14

แผนภาพที่ 2-13 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม



ที่มา : Adler (อ้างถึงใน Standford 2006)

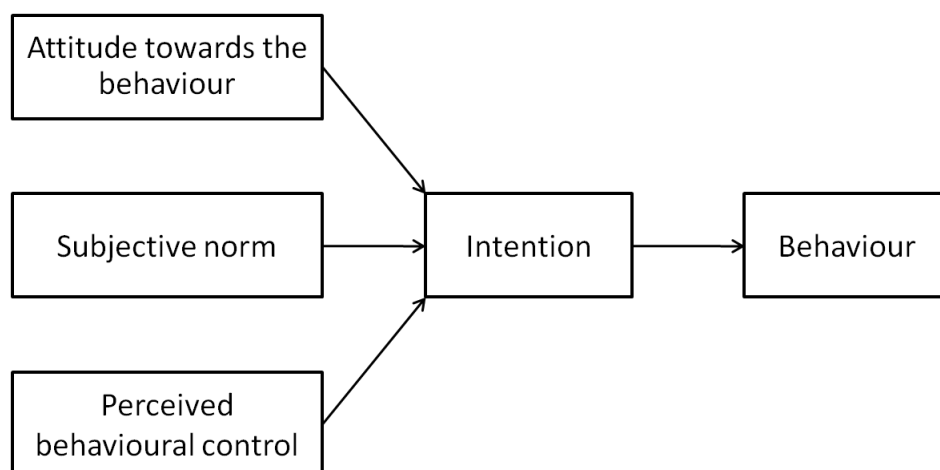
แผนภาพที่ 2-14 ตัวอย่างสื่อที่กระตุ้นให้ชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



ที่มา : Center for Regional Tourism Research (2000)

Ajzen และ Fishein (1980) ได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีการกระทำที่ได้วางแผน (Theory o Planned Behavior : TPB) ดังแผนภาพที่ ง-3 ภายในแนวคิดดังกล่าวพฤติกรรมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยเป็นผลมาจากความตั้งใจ (Intention) ที่จะกระทำหรือไม่กระทำ โดยความตั้งใจดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากอีก 3 ปัจจัยคือทัศนคติส่วนบุคคลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้นๆ จาริตแบบแผนการประพฤติปฏิบัติที่บุคคลนั้นได้รับมาจากกลุ่มอ้างอิงเช่น ผู้ปกครอง คู่ครอง เพื่อน หรือผู้เชี่ยวชาญ และระดับการรับรู้ถึงความยากในการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวในอดีตหรือการคาดการณ์ถึงอุปสรรคต่อการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว จากแนวคิดการกระทำที่ได้วางแผนดังกล่าว การส่งเสริมพฤติกรรมการจัดการการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบจึงต้องเริ่มที่การสร้าง ความเชื่อและความเข้าใจเกี่ยวกับแนวประพฤติปฏิบัติต่างๆ ที่ควรปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน การส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆร่วมมือเพื่อเป็นแบบแผนการปฏิบัติของสังคม และการมีกลไกส่งเสริมพฤติกรรมที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวและมีกลไกลงโทษหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่สอดคล้องกับหลักการการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

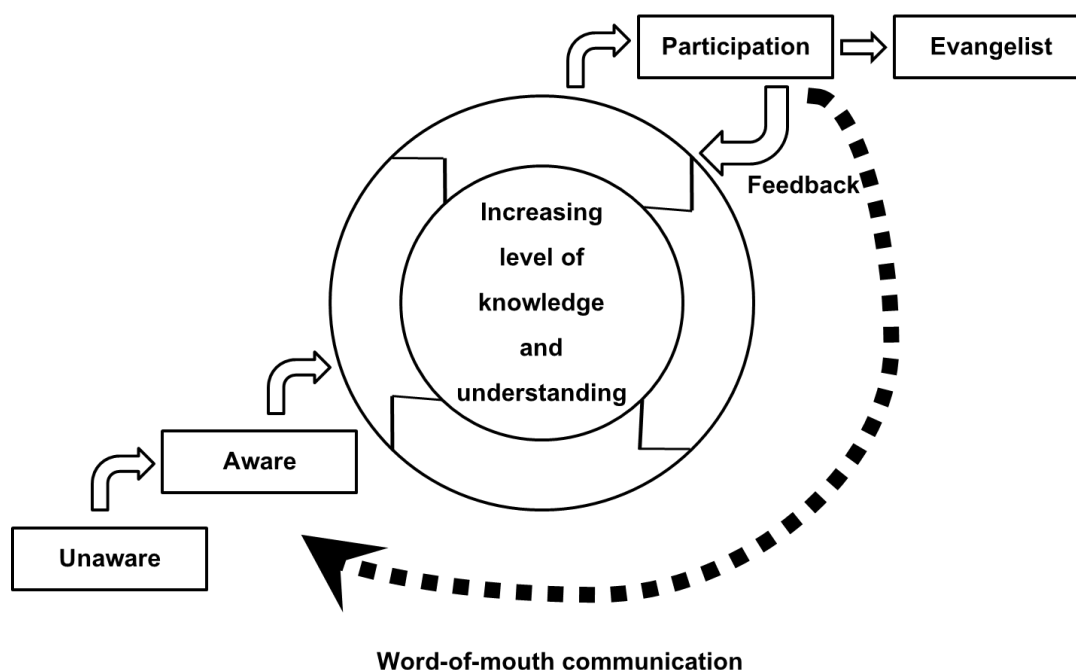
แผนภาพที่ 2-15 ทฤษฎีการกระทำที่ได้วางแผน



ที่มา : Ajzen และ Fishein (1980)

ในรายงานโครงการ Sustainable Motivation : Attitudinal and Behavioral Drivers for Action ของ UNEP (2009) ได้มีการสรุปวงจรการเรียนรู้และความเข้าใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับทั้งความตระหนักและผลจากการมีส่วนร่วม ดังแสดงในแผนภาพที่ ง-4 โดยในรายงานดังกล่าวได้กล่าวว่าการที่จะทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะต้องใช้เวลาในการสะสมความรู้และความเข้าใจ โดยนักท่องเที่ยวอาจอยู่ในสถานะต่างๆของวงจรดังกล่าวในเรื่องที่ต่างกัน เช่น การซื้อสินค้าที่ปลอดการใช้สารเคมี (participate) แต่ยังคงเพิกเฉยต่อการสร้างผลประโยชน์ให้กับชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวเนื่องจากไม่เคยคาดคิดว่าตนเองจะมีผลกระทบเหล่านั้นได้ (unaware)

แผนภาพที่ 2-16 วงจรที่เสริมความตระหนักและการมีส่วนร่วม

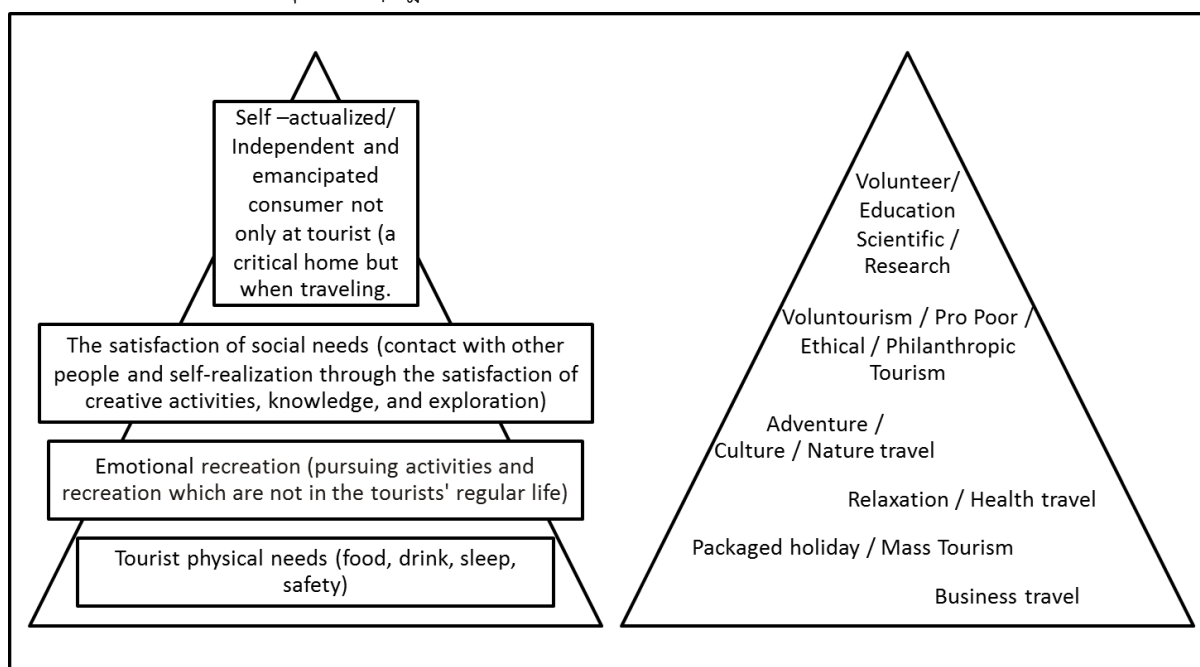


ที่มา : UNEP (2009)

2.4.4 แรงจูงใจต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ในรายงานของ SNV Netherlands Development Organization (2009) ชื่อ The Market for Responsible Tourism Products SNV ได้นำทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแบ่งแยกระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวออกเป็นสี่ขั้น ดังแผนภาพที่ 2-5 คือ ขั้นที่หนึ่ง ความต้องการในมิติทางกายภาพ (เช่น อาหาร เครื่องดื่ม สถานที่และความปลอดภัย) ขั้นที่สอง ความต้องการการพักผ่อนในเชิงอารมณ์และความรู้สึก เช่น การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เชิงวัฒนธรรม และเชิงผจญภัย ขั้นที่สาม ความพอใจในทางสังคม ได้แก่ การได้พบปะผู้อื่น การได้ค้นพบสิ่งใหม่ด้วยตัวเองจากกิจกรรมและความคิดที่สร้างสรรค์ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร การท่องเที่ยวเพื่อช่วยคนจน เป็นต้น และขั้นที่สี่การท่องเที่ยวที่เข้าใจและค้นพบสิ่งต่างๆด้วยตัวเองอย่างเป็นอิสระ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร การศึกษาทางวิทยาศาสตร์ และการวิจัย

แผนภาพที่ 2-17 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการกับการท่องเที่ยว



The triangle on the right side outlines the potential tourism products that might correspond to the different motivations of the tourist. Responsible tourism products for the conscientious and ethical consumer lie in the upper tiers and the passive and uncritical consumer fall lower on the hierarchy.

ที่มา : SNV Netherlands Development Organization (2009)

2.4.5 กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ในรายงาน Sustainability Communication: A Toolkit for Marketing and Advertising Courses โดย UNEP (2006) ได้นำหลักคิดเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์ทางการตลาดของงานบริการ เพื่อสร้างเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนดังต่อไปนี้

ผลิตภัณฑ์ Product	สิ่งที่เป็นผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากผลิตภัณฑ์ตลอดวงจรชีวิตของมันทั้งหมดมีอะไรบ้าง (เช่น การผลิต, การใช้งาน, ขยะ)
ราคา Price	ต้นทุนการผลิตของผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยอะไรบ้าง ส่วนที่เป็นต้นทุนแก่สังคมได้มีการร่วมรับผิดชอบอย่างเป็นธรรมหรือไม่
สถานที่ Place	วิธีการที่ใช้ในการขนส่งและกระจายสินค้าที่เหมาะสมทางสิ่งแวดล้อมหรือไม่
โปรโมชั่น Promotion	ข้อความที่ขายอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงและเป็นข้อมูลที่โปร่งใสหรือไม่? เป็นข้อความที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากรและพฤติกรรมที่รับผิดชอบต่อหรือไม่
คน People	มีการฝึกอบรมพนักงานหรือไม่ บริษัทมีสิ่งที่ทำให้เชื่อได้ว่าปฏิบัติตามพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันหรือไม่ จะปกป้องพวกเขาจากการถูกเลือกปฏิบัติหรือไม่
กระบวนการ Processes	กระบวนการผลิตและระบบการจัดการการผลิตมีการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ในทางเลือกที่ดีที่สุด
Physical evidence	มีการพัฒนาเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อให้สินค้าหรือตราสินค้านั้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์ หรือตราสินค้านั้นมีโอกาสก่อให้เกิดขยะที่ในปริมาณที่ไม่เหมาะสมหรือไม่

2.5 การเสริมสร้างขีดความสามารถ

ในรายงานเรื่อง Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Maker โดย UNEP (2009) ได้ระบุว่า การสร้างขีดความสามารถหรือ Capacity Building เป็นการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในการตัดสินใจและดำเนินการใดๆ ซึ่งทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความยั่งยืนมากขึ้น ผ่านการเพิ่มความเข้าใจ ความรู้ ความเชื่อมั่น และทักษะ

นอกจากนี้การเสริมสร้างขีดความสามารถยังมีผลต่อการกระจายความรับผิดชอบและความทุ่มเทต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยเน้นเป้าหมายที่เป็นประโยชน์ในระยะยาว โดยมีรูปแบบที่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนไปได้โดยตลอด อย่างไรก็ตามกิจกรรมดังกล่าวต้องใช้ เวลาและต้องอาศัยบุคลากรที่มีความชำนาญในการดำเนินการ นอกจากนี้สิ่งท้าทายที่สำคัญคือการรักษาระดับการมีส่วนร่วมของกิจการท่องเที่ยวต่อกระบวนการเสริมสร้างขีดความสามารถให้ได้อย่างต่อเนื่อง

UNEP (2009) ได้ระบุว่ากลุ่มเป้าหมายหลักสำหรับการเสริมสร้างขีดความสามารถเพื่อพัฒนาให้การท่องเที่ยวมีความยั่งยืนมากขึ้นได้แก่ (1) กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กถึงขนาดกลางซึ่งมักมีขีดความสามารถอย่างมีอานิสงส์น้อยกว่ากิจการขนาดใหญ่และมักต้องการความช่วยเหลือ (2) ชุมชนท้องถิ่นหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับท้องถิ่น และ (3) องค์กรหรือสถาบันต่างๆ รวมทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ

ในอดีตที่ผ่านมาการเสริมสร้างขีดความสามารถมักมุ่งเน้นไปที่หัวข้อเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ขีดความสามารถในการแข่งขัน และคุณภาพ ซึ่งแนวทางการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดการการ

ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ยังคงให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวแต่มีการเพิ่มหัวข้ออื่นๆ เช่นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการโซ่อุปทาน และการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยเน้นกระบวนการบูรณาการที่เน้นการให้ชุมชนและภาคธุรกิจได้มีส่วนร่วมดำเนินการด้วยกัน

2.5.1 บทบาทของหน่วยงานภาครัฐต่อการเสริมสร้างขีดความสามารถ

หน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่นสามารถเข้ามามีบทบาทโดยตรงในการดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวหรืออาจให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณ เทคนิค การเมือง หรือการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ การเสริมสร้างขีดความสามารถมักเป็นส่วนประกอบหลักของโครงการหรือแผนงานเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนแผนการวิจัยซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาใช้สำหรับการเสริมสร้างขีดความสามารถได้ต่อไป ทั้งในเชิงเนื้อหา บทเรียน ตัวอย่างที่ดี และเชิงเครือข่ายของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (UNEP 2009)

การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับภาคธุรกิจ

ส่วนที่สำคัญของแผนงานเสริมสร้างขีดความสามารถคือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการช่วยให้ผู้ประกอบการในภาคธุรกิจแต่ละรายมีความสามารถปรับให้การดำเนินงานของตนมีความยั่งยืนมากขึ้น ผ่านการดำเนินกิจกรรม ได้แก่

- การให้คำแนะนำโดยตรง เช่น การจัดการสิ่งแวดล้อมหรือหัวข้ออื่นๆ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิผล โดยการให้คำแนะนำดังกล่าวอาจบูรณาการเข้ากับการมอบเกียรติบัตรรับรอง ประเด็นท้าทายที่สำคัญคือการเข้าถึงหรือการได้มาซึ่งกิจการที่ต้องการความช่วยเหลือและต้องการคำแนะนำ ดังนั้นกิจกรรมดังกล่าวอาจต้องแฝงอยู่ในกิจกรรมอื่นๆ ที่เป็นที่น่าสนใจของภาคธุรกิจหรืออาจต้องใช้กลไกทางการตลาดเข้ามาช่วย
- การจัดกิจกรรมฝึกอบรมหรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ซึ่งอาจมีหัวข้อที่ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจและสิ่งแวดล้อม ในระหว่างการฝึกอบรมยังสามารถจัดให้มีเนื้อหาเพื่อสร้างความตระหนักให้กับภาคธุรกิจในด้านคุณภาพหรือความเปราะบางของทรัพยากรธรรมชาติหรือมรดกทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น เพื่อให้ภาคธุรกิจเหล่านั้นเห็นความสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและช่วยขยายความตระหนักดังกล่าวไปยังกลุ่มอื่นๆ เช่น นักท่องเที่ยว เป็นต้น
- การใช้คู่มือเพื่อการแนะนำ ซึ่งเป็นวิธีที่หลายประเทศและหลายโครงการได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับภาคธุรกิจในการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่กว้าง แต่จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหากดำเนินการควบคู่ไปกับกิจกรรมสองรูปแบบแรก

การเสริมสร้างความตระหนักและทักษะให้กับบุคลากรของภาคธุรกิจต่างก็มีความจำเป็นโดยเฉพาะในกิจการที่มีขนาดใหญ่ โดยกิจกรรมเสริมสร้างความตระหนักควรเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมเสริมสร้างขีดความสามารถ และควรออกแบบการดำเนินกิจกรรมให้คนในระดับที่ต่างกันสามารถเข้าใจถึงเนื้อหาได้อย่างไม่ต่างกัน

การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้

วิธีการที่ช่วยทำให้การมีส่วนร่วมในกระบวนการเสริมสร้างขีดความสามารถเกิดความยั่งยืนได้และยังเพิ่มโอกาสในการยกระดับแนวทางปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องคือการกระตุ้นและสนับสนุนในภาคธุรกิจทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย หรือคลัสเตอร์ เครือข่ายคลัสเตอร์ดังกล่าวยังช่วยให้เกิดการมีมาตรฐานร่วมกัน การสนับสนุนระหว่างกัน และความเกรงใจหรือกดดันระหว่างสมาชิก

อีกรูปแบบหนึ่งของการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้คือการสร้างพื้นที่ (หรือแหล่งท่องเที่ยว) แห่งการเรียนรู้ (Learning Area) โดยเชื่อมโยงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวหนึ่งเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อแบ่งปันประสบการณ์การพัฒนา แลกเปลี่ยนข้อมูล ทักษะ และความรู้ในด้านต่างๆ ซึ่งโครงสร้างดังกล่าวจะช่วยทำให้กระบวนการเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับผู้ประกอบการเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคส่วนอื่นๆ และยังเพิ่มความร่วมมือในการดำเนินการและลดโอกาสทำงานซ้ำซ้อนกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ในปัจจุบันเว็บไซต์เป็นเครื่องมือการเชื่อมโยงและสื่อสารที่สำคัญระหว่างภาคส่วนต่างๆ เหล่านี้

การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับชุมชนในท้องถิ่น

การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับชุมชนในท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเนื่องจากสอดคล้องกับกระบวนการเสริมอำนาจและความรับผิดชอบให้กับท้องถิ่น (Community Empowerment) ถึงแม้ว่ากระบวนการดังกล่าวต้องใช้เวลาอันยาวนานแต่การดำเนินการควรทำด้วยความระมัดระวังให้เป็นไปในเชิงของการให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนมากกว่าการสั่งให้ดำเนินการ ความสำเร็จในการดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นเพราะการเป็นพันธมิตรเชิงหุ้นส่วนระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการกับชุมชน

ขั้นตอนแรกของการดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวคือการพิจารณากระบวนการหรือรูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้วยการวิเคราะห์หรือประเมินความต้องการหรือลักษณะของชุมชน นอกจากนี้อีกรูปแบบหนึ่งของการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนคือการสนับสนุนการเข้าถึงองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็น เช่น การดูแลลูกค้า การตลาด การจัดการสิ่งแวดล้อม การให้บริการ ทักษะทางธุรกิจ การทำงานร่วมกันและเจรจากับคู่ค้า การพัฒนาโซ่อุปทานระดับท้องถิ่น การฝึกอบรมภาษา และการประเมินผลกระทบหรือผลดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

การเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับองค์กรภาครัฐและองค์กรอื่นๆ

การเสริมสร้างขีดความสามารถควรเน้นไปที่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นองค์กรภาครัฐในกระทรวงที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง การเสริมสร้างขีดความสามารถอาจทำได้ทั้งการปรับโครงสร้างองค์กรหรือการเสริมสร้างความตระหนักและความรู้เกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนให้กับบุคคลในองค์กรดังกล่าวในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

- การพัฒนาศักยภาพพื้นฐาน (เช่น ความตระหนัก สมรรถนะ และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง) ในทุกระดับ
- การสร้างความตระหนักจากภาคการเมืองและแรงสนับสนุนทางการเมือง
- การแนะนำเทคนิคต่างๆที่มีสมรรถนะสูงให้กับองค์กร

2.6 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

สุภากร จันทวานิช กล่าวไว้ว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิจัยที่นำแนวคิด 2 ประการมาผสมผสานกันคือการปฏิบัติการ (Action) ซึ่งหมายถึงกิจกรรมที่โครงการวิจัยจะต้องดำเนินการ และคำว่า การมีส่วนร่วม (Participation) อันเป็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมวิจัย ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง แล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย โดยมีความหมายถึง วิธีการที่ให้ผู้วิจัยหรือชาวบ้าน เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัย นับตั้งแต่การระบุปัญหาของการดำเนินการ การช่วยให้ข้อมูลและการช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนช่วยหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรมนั้น ๆ

ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ข้อมูลจากการทำวิจัยทุกขั้นตอนชาวบ้านเป็นผู้ร่วมกำหนด ปัญหาของชุมชนและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา กระบวนการวิจัยจึงดำเนินไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างชาวบ้านกับผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อสรุปเป็นขั้น ๆ ส่วนกระบวนการสังเคราะห์ข้อมูลเป็นไปในเชิงการวิภาษ (Dialectic) ซึ่งชาวบ้านจะค่อย ๆ เรียนรู้ด้วยตัวเอง และด้วยวิธีการวิจัยเช่นนี้ ข้อมูลที่ได้จึงมีความชัดเจน สะท้อนความคิดอ่านตลอดจนนิสัยใจคอของชาวบ้าน สะท้อนความต้องการและแบบแผนในการดำเนินชีวิตของเขา การวิจัยแบบนี้จึงเป็นวิธีการที่สนับสนุนให้ชาวบ้านหรือตัวแทนในชุมชนเป็นคนสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับตนเองและชุมชน โดยการศึกษาเรียนรู้หาข้อมูล การศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่กำลังประสบอยู่ โดยการร่วมกันวางแผน และกำหนดการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ พร้อมทั้งการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ประกอบกับการใช้ภูมิปัญญาและทุนที่มีอยู่ในชุมชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนี้ นอกจากจะส่งผลดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาของผลงานวิจัยและกระบวนการวิจัยในตัวของมันเองอีกด้วย และอีกทางหนึ่ง การวิจัยยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย ซึ่งสามารถเป็นตัวนำของการพัฒนาไปสู่ชุมชนท้องถิ่นอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

นอกจากนี้ ขนิษฐา กาญจนสินนท์ ให้ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การวิจัยที่พยายามศึกษาชุมชน โดยเน้นการวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา วางแผน และดำเนินการตามแผนในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการดำเนินการประเมินผล โดยที่ทุกขั้นตอนดังกล่าวสมาชิกชุมชน เข้าร่วมด้วย อันเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนได้เกิดการเรียนรู้ ได้พัฒนาตนเอง ในการทำงานพัฒนา ส่วน อุทัย ดุลยเกษม กล่าวไว้ว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นรูปแบบของการวิจัยที่ประชาชนซึ่งเคยเป็นประชากรของการวิจัย กลับบทบาทมาเป็นผู้ร่วมในการทำวิจัย โดยเข้ามามีบทบาทส่วนร่วมตลอดกระบวนการวิจัย

โดยทั่วไปแล้ว ข้อกำหนดของงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้นแตกต่างไปจากแนวคิดของการวิจัยแบบเดิมอยู่มาก แนวคิดในการวิจัยแบบเดิมนั้น หยั่งอยู่บนฐานของปรัชญา ปณิธานนิยมเชิงตรรกะ (Philosophy of Logical Positivism) และพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioralism) ซึ่งมีข้อกำหนดว่า นักวิจัยทุกคนจะต้องรักษาความเป็นกลาง (Neutrality) โดยแยกตัวเองโดยสิ้นเชิงออกจากสิ่งที่ศึกษาเพื่อมิให้เกิดอคติ (bias) ต่อการศึกษา อันจะทำให้ผลของการศึกษาเบี่ยงเบนและไม่น่าเชื่อถือ แต่การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างนักวิจัย และนักพัฒนาหรือนักปฏิบัติการ (Practitioners) ตลอดกระบวนการศึกษาค้นคว้า กมล สดประเสริฐ จึงให้ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ว่าเป็นการวิจัยที่จัดกระทำโดยผู้ปฏิบัติการเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาโดยทันที และต้องกระทำเป็นหมู่คณะร่วมกัน ขยายความอีกได้ว่าเป็นการวิจัยที่ต้องอาศัยกระบวนการทำงานร่วมกันที่จะต้องสืบสวนสอบสวนหาปัญหาและข้อโต้แย้งร่วมกันเป็นกลุ่ม วิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหา โดยเป็นกระบวนการที่ค่อนข้างจะลำเอียงไปในทางกระบวนการประชาธิปไตย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นกลยุทธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงการเดินทางไปสู่การพัฒนา (Journey of Development) โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นอยู่ไปสู่สิ่งที่สามารถเป็นไปได้ ทั้งในระดับปัจเจกชนและระดับสังคม (นิติยา เงินประเสริฐศรี) โดยหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอยู่ที่กระบวนการวิจัย ซึ่งใช้แนวทางความร่วมมือ (Collaborative Approach) ระหว่างนักวิจัยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งนี้กระบวนการวิจัยจะต้องเป็นประชาธิปไตย ยุติธรรม มีอิสระ และส่งเสริมคุณค่าของชีวิต และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเข้าร่วมสังเกต ตรวจสอบสถานการณ์ต่าง ๆ สะท้อนความคิดเห็นและความต้องการของตน ทรัพยากรที่มีอยู่ อุปสรรคและปัญหาที่ปรากฏอยู่ ตรวจสอบทางเลือกที่เป็นไปได้ และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีจิตสำนึกไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมหมายความว่า การร่วมกันดำเนินกระบวนการวิจัย โดยผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ทั้งที่เป็นชาวบ้านและนักพัฒนา กับผู้วิจัยภายนอก เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพความจริงของสังคมนั้น และเพื่อให้เห็นภาพแห่งคุณลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่เด่นชัด

ตารางที่ 2-5 ความแตกต่างระหว่างการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับการวิจัยแบบดั้งเดิม

ประเด็นเปรียบเทียบ	การวิจัยแบบดั้งเดิม	การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
รูปแบบ	เป็นพิมพ์เขียวที่กำหนดให้	เน้นกระบวนการที่ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์
อุดมการณ์/ปรัชญา	เน้นกลุ่มคนชั้นสูง	เน้นกลุ่มคนที่ด้อยโอกาสในสังคม คนชายขอบ
จุดมุ่งหมาย	ไม่ผูกพัน ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อตอบ ปัญหาการวิจัย	มีพันธกรณีระหว่างนักวิจัยกับชาวบ้านที่จะร่วมกัน เพื่อสิทธิของมนุษย์
กรอบการวิจัย	กำหนดโดยนักวิจัยองค์กร	กำหนดโดยประชาชนในพื้นที่
จุดเน้น	วัตถุ เน้นการสร้างสิ่งของ	คน เริ่มที่คนเป็นหลัก ทำให้คนมีคุณค่า สร้างความ ภาคภูมิใจและกำลังใจ
เป้าหมาย	กำหนดไว้ล่วงหน้า	ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของท้องถิ่นตาม เงื่อนไขความเหมาะสม

ประเด็นเปรียบเทียบ	การวิจัยแบบดั้งเดิม	การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
ยุทธวิธี	เน้นการวางแผนที่อ้างว่าชาวบ้านไม่สามารถวางแผนเองได้	เน้นการมีส่วนร่วม เชื่อมมั่นในความสามารถในการเรียนรู้ของคน
วิธีการ	เข้มงวดรัดกุม เน้นหลักการวิจัยเชิงปริมาณ มองมิติชุมชนที่ศึกษาและใช้เทคโนโลยีหรือระเบียบวิธีการขั้นสูง	เรียบง่าย ใช้วิธีการที่ชาวบ้านรู้จักและถนัด มองชุมชนอย่างเป็นองค์รวม และใช้เทคโนโลยีชาวบ้าน
การวิเคราะห์สถานการณ์	เน้นการย่อส่วน (Reductionism)	การมององค์รวม (Holistic Approach)
รูปแบบการพัฒนา	ควบคุม ชี้นำและให้แรงจูงใจเป็นวัตถุ เน้นการทำงานตามแผนและส่งเสริมวัฒนธรรมการพึ่งพา	ปลดปล่อย สร้างกำลังอำนาจในการคิดและต่อรองให้สำเร็จในสิ่งที่ได้กระทำ โดยมีแรงจูงใจคือความภูมิใจในศักดิ์ศรีของตน และเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมการพึ่งพาตนเอง
มองชาวบ้าน	เป็นผู้รับประโยชน์จากความสำเร็จของโครงการวิจัย	เป็นผู้ทำประโยชน์ เป็นผู้ลงมือกระทำโครงการสำเร็จ และมีส่วนร่วม
ผลลัพธ์ (Output)	เน้นวัตถุที่เป็นผลผลิตของโครงการ เช่น รั้ว ถนน อาคารเป็นต้น	ไม่เน้นวัตถุ แต่เน้นความสามารถของชุมชน เน้นการเรียนรู้ ความพอใจ ความหลากหลาย กำลังใจและแรงใจของประชาชน

พันธ์ทิพย์ รามสูตร, การวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม, (กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540), หน้า 60-63.

ในเชิงทฤษฎีแล้ว การมีส่วนร่วมต่อการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการพัฒนานั้น มีหลากหลายมิติสามารถจำแนกออกได้เป็นมิติต่างๆ ประกอบด้วย

- มิติแรก ร่วมศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งเป็นการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาชุมชน วิเคราะห์ชุมชน ค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชนร่วมกัน และมีส่วนในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการด้วย เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้เรียนรู้สภาพของชุมชน วิถีชีวิต สังคม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำและประกอบการพิจารณาวางแผนงานวิจัย
- มิติที่สอง ร่วมวางแผน เป็นการวางแผนการพัฒนาหลังจากได้ข้อมูลเบื้องต้นของชุมชนแล้ว และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาปัญหา สาเหตุของปัญหาเรียบร้อยแล้ว ก็นำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นร่วมกันเพื่อกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ การกำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้เพื่อการวิจัย
- มิติที่สาม ร่วมดำเนินการ เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการพัฒนา หรือเป็นขั้นตอนปฏิบัติการตามแผนการวิจัยที่ได้วางไว้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน โดยการสนับสนุนด้านเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน รวมทั้งการเข้าร่วมในการบริหารงาน การประสานขอความช่วยเหลือจากภายนอกในกรณีที่มีความจำเป็น
- มิติที่สี่ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดการแจกจ่ายผลประโยชน์จากกิจกรรมการวิจัยในชุมชนในพื้นที่เท่าเทียม เสมอภาคกัน

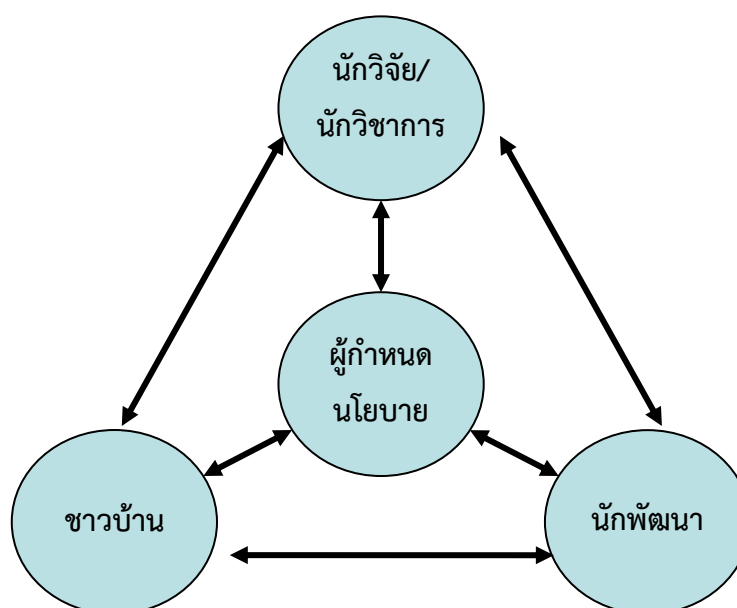
- มิติที่ห้า เป็นการมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการดำเนินงานวิจัย และผลของการพัฒนาจากการดำเนินการไปแล้วว่าสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดอย่างไร เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันที และนำข้อผิดพลาดไปเป็นบทเรียนในการดำเนินการต่อไป การเปิดให้ประชาชนหรือชาวบ้านที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสเข้าร่วมกระบวนการวิจัยนั้น นับได้ว่าเป็นคุณค่าโดยแท้ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบนี้ ซึ่งก่อให้เกิดรากฐานแห่งความยั่งยืนของการพัฒนา

หากพิจารณาในรูปของกระบวนการวิจัย การมีส่วนร่วมของฝ่ายต่าง ๆ สามารถระบุได้ตามลำดับขั้นหรือกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้หลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้เห็นบทบาทหน้าที่ของผู้เข้าร่วมการวิจัยแต่ละฝ่ายได้อย่างชัดเจน และในทางปฏิบัติแล้ว กระบวนการวิจัยก็ต้องดำเนินไปโดยความร่วมมือกับทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบสิ้นกระบวนการ ดังต่อไปนี้ (ไพโรจน์ ชลารักษ์ 2548)

- 1) ขั้นการศึกษาบริบท ในขั้นนี้ นักวิจัยจะทำการกำหนดพื้นที่หรืออาณาบริเวณที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำประชาคม โดยมีนักพัฒนาประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ชาวบ้านเข้าร่วม และชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย
- 2) ขั้นกำหนดปัญหา ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสรุปคำถามหรือปัญหา รวมทั้งอธิบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการแก้ไขปัญหาให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพและเกิดความเข้าใจตรงกัน ส่วนนักพัฒนาทำความเข้าใจประเด็นปัญหาและมองถึงผลของการวิจัยได้อย่างชัดเจน และครอบคลุมส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ และชาวบ้านได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูล และแสดงความคิดเห็น/ความต้องการ ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้ว การวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพจริงที่เกิดขึ้นหรือสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาที่ประสงค์ได้นั้น ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นการที่นักวิจัยจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนในชุมชนท้องถิ่น รวมถึงการสร้าง ความตระหนักในบทบาทและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ขั้นการกำหนดปัญหาร่วมกับชาวบ้านในชุมชน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการให้เกิดผลอย่างแท้จริง ก่อนจะเริ่มดำเนินงานในขั้นตอนอื่น
- 3) ขั้นการวางแผนปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัยให้ชัดเจน รวมทั้งระบุว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำวิจัยแต่ละฝ่ายจะมีส่วนร่วมอะไร และอย่างไร เมื่อใดบ้าง พร้อมทั้งแผนการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการวิจัย ส่วนนักพัฒนาจะเข้าร่วมปฏิบัติการวิจัยโดยติดตามผลการดำเนินงานวิจัยทุกขั้นตอน และคอยตรวจสอบผลของการดำเนินงานว่ามีสิ่งใดที่ผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมาย หรือมีสิ่งใดที่เกิดแทรกซ้อนขึ้นมาหรือไม่ โดยชาวบ้านนั้น จะเข้ามามีส่วนร่วมลงมือในการปฏิบัติงานวิจัยตามแผน และตรวจสอบผลว่าพึงพอใจหรือไม่
- 4) ขั้นการติดตาม ตรวจสอบและปรับปรุง รวมทั้งการแก้ไขระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นนี้ นักวิจัยมีส่วนร่วมโดยการพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยอาศัยข้อมูลจากทุกฝ่าย แล้วนำมาทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยนักพัฒนาจะเข้ามีส่วนร่วมด้วยการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานวิจัยและประเมินว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ เป็นต้น และประชาชนหรือชาวบ้านจะเข้าร่วมด้วยการรับรู้ถึงการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามที่นักวิจัยกำหนด รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่แสดงถึงความพึงพอใจและความสำเร็จของการดำเนินการวิจัย

- 5) ขั้นการสรุปผลการวิจัย ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจะทำการสรุปผลการวิจัย และเรียบเรียงเป็นรายงานการวิจัย ออกเผยแพร่ นักพัฒนามีส่วนร่วมด้วยการรับทราบและตรวจสอบประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จ มากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง โดยชาวบ้านเข้ามีส่วนร่วมด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับผล ของการวิจัยว่าพึงพอใจและได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ และแสดงความคิดเห็นอื่นประกอบข้อมูลด้วยว่า เพราะเหตุใด

แผนภาพที่ 2-18 องค์ประกอบของการวิจัยแบบมีส่วนร่วม



ที่มา : (ไพโรจน์ ชลารักษ์ 2548)

ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมซึ่งเสนอโดยนักวิชาการโดยทั่วไปมีความ คล้ายคลึงกัน ชวัลย์ (2548) จึงได้สรุปเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ระยะเตรียมการวิจัย (Pre-research Phase)

ในระยะนี้ เป็นการเตรียมชุมชน เพื่อให้มีความพร้อมเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ซึ่งเป็นเรื่อง สำคัญและเป็นแก่นแกนหลักของการวิจัยแบบนี้ โดยการดำเนินงานขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งเน้นสำคัญที่จะให้ เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัย ผู้นำชุมชน ชาวบ้าน รวมถึงเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้อง เกี่ยวข้อง ในขั้นเตรียมการนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยกล่าวคือ

- 1.1) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน (Build-up Rapport) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนที่ดี ที่สุดคือการปฏิบัติตัวของนักวิจัยที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในชุมชน ทั้งนี้ นักวิจัยควรร่วม กิจกรรมทุกอย่างของชุมชนซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้ นักวิจัยสามารถทำความเข้าใจโลกทัศน์ของชาวบ้าน

ได้มากขึ้น โดยทั่วไปแล้ว ผู้วิจัยจะลงพื้นที่เพื่อไปพบกับบุคคลต่าง ๆ ในชุมชนที่มีส่วนสำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวิจัย หรือเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย พูดคุยแนะนำตัวเอง เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความต้องการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในกิจกรรมการวิจัย อันจะช่วยให้ชาวบ้านเกิดความไว้วางใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสามารถทำการวิเคราะห์ คาดหมายสภาพการณ์และปัญหาของการดำเนินงานวิจัยที่อาจเกิดขึ้น และสามารถเตรียมรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.2) การสำรวจ ศึกษาชุมชน (Surveying and Studying Community) เป็นขั้นตอนของการศึกษาข้อมูลที่เป็นลักษณะทางกายภาพ และแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ภายในชุมชน รวมถึงการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านประชากร สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและการเมือง ซึ่งโดยมากแล้ว ผู้วิจัยจะใช้แบบสังเกต สมุดบันทึก และถ่ายภาพสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากเอกสารหลักฐานจากหน่วยงานราชการหรือจากองค์กรพัฒนาที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีบางโครงการวิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน หรือผู้สูงอายุเพื่อทราบประวัติความเป็นมาของชุมชนด้วย
- 1.3) การคัดเลือกชุมชน (Selecting Community) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า โดยทั่วไปแล้ว การคัดเลือกชุมชนจะยึดหลักการเลือกชุมชนที่ด้อยโอกาสในการพัฒนา (Disadvantage Community) เพื่อเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาสความเท่าเทียมในการพัฒนากับชุมชนอื่นอย่างใดก็ได้ งานวิจัยจำนวนมากคัดเลือกชุมชนโดยยึดเอาประเด็นของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเยียวยาโดยเร่งด่วน หรือบางกรณีการวิจัยมุ่งหมายกระทำต่อชุมชนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างแข็งขัน เพื่อเป็นชุมชนต้นแบบของการทำวิจัย และการพัฒนาให้กับชุมชนอื่นด้วยเช่นกัน
- 1.4) การเข้าสู่ชุมชน (Entering Community) ข้อมูลชุมชนนับเป็นสิ่งสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจกำหนดพื้นที่ดำเนินการ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวควรเป็นข้อมูลที่มิร่อบด้าน สำหรับแหล่งข้อมูลในขั้นตอนนี้อาจมาจากส่วนราชการเช่นข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (จปฐ.) ข้อมูลจำนวนประชากรและบุคคลที่เป็นปราชญ์ชาวบ้าน หรือครูภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น และอาจเป็นข้อมูลที่องค์กรพัฒนาเอกชนรวบรวมไว้ หรือนักวิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลเองโดยการสำรวจชุมชน (Community Surveying) ก็ได้
- 1.5) การเตรียมคนและเครือข่ายความร่วมมือ ในขั้นตอนนี้ มักถูกกำหนดให้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของระยะก่อนการวิจัย โดยมุ่งหมายให้เกิดความพร้อมในการดำเนินการวิจัยซึ่งเป็นระยะต่อไปและก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีเพื่อความสะดวกต่อการดำเนินงานวิจัย ในส่วนของการเตรียมคนนั้น เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับชาวบ้านเพื่อเป็นแกนนำในการปฏิบัติงานวิจัยร่วมกับนักพัฒนาและคณะผู้วิจัย ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว มักจะมีการเตรียมคน 3 กลุ่ม คือ เตรียมคนในชุมชน คณะนักวิจัย มักจะลงพื้นที่เพื่อจัดประชุมในชุมชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ชาวบ้านรู้จักและคุ้นเคยกับกระบวนการและการดำเนินงานวิจัยแบบมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนและรวดเร็ว เตรียมนักพัฒนา ด้วยการประชุมร่วมกับนักพัฒนาซึ่งโดยทั่วไปแล้วคนกลุ่มนี้หมายถึง ผู้นำชุมชน พัฒนาการอำเภอหรือพัฒนาการอำเภอประจำตำบล และเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น เช่น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

และองค์กรพัฒนาภายนอกที่มีความสนใจศึกษาร่วมกัน กิจกรรมสำคัญของการดำเนินงานในขั้นตอนนี้คือการประสานความร่วมมือ การสร้างความเข้าใจในกรอบของการทำงานวิจัย และการหาหรือแนวทางพัฒนาชุมชน ซึ่งมักจะรวมถึงการประสานงานเรื่องการใช้สถานที่ดำเนินการประชุมด้วย และ เตรียมนักวิจัย ด้วยการประชุมปรึกษากันเพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจตรงกันในบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายในการทำงานวิจัย

ส่วนการเตรียมเครือข่ายความร่วมมือนั้น งานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมหลายชิ้นได้ใช้วิธีการให้ครูผู้วิจัย/นักวิจัยทำการประสานกับองค์กรภาครัฐและหรือองค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการดำเนินงานวิจัย การเตรียมเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กระบวนการวิจัยดำเนินไปได้ด้วยดี

ในขั้นนี้ ปัญหาของการวิจัยมักเป็นประเด็นเกี่ยวกับการเข้าถึงชาวบ้านกลุ่มเป้าหมายรวมถึงการสื่อสารการทำวิจัยในแง่มุมต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนและผลประโยชน์ที่ชาวบ้านจะได้รับของคณะนักวิจัย พึงทำความเข้าใจว่า โดยทั่วไปนั้น งานวิจัยแบบมีส่วนร่วมมักจะเป็น “ของใหม่” ที่ในสายตาของชาวบ้านแล้วชวนให้เข้าร่วมไม่น้อย และชาวบ้านส่วนมากก็มักจะตื่นเต้นกับการเข้ามาทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาของเขาจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก แต่กระนั้น ชาวบ้านก็มักจะไม่มีเวลามากนัก การดำเนินกระบวนการวิจัยจึงต้องเป็นไปอย่างกระชับ เพราะยิ่งกระบวนการทอดออกยาวมากเท่าใด การมีส่วนร่วมของชาวบ้านก็จะลดลงไปตามส่วนเท่านั้น นอกเหนือไปจากนี้แล้ว การจัดเวทีที่ง่ายต่อความเข้าใจและสะท้อนความต้องการของประชาชนที่มีบรรยากาศสบาย ๆ หรือการศึกษาชุมชนประกอบ ยังจะช่วยให้คณะผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่กว้างขวางมากขึ้น และบางกรณีจะช่วยให้คณะนักวิจัยสามารถสร้างคำถามที่แหลมคมต่อการกำหนดปัญหาของการวิจัยได้ อีกประการหนึ่ง การขาดความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการนำเสนอเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งการขาดความต่อเนื่องในการมีส่วนร่วมวิจัยของชาวบ้าน ยังอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมชาวบ้านติดตามผู้นำชุมชน หรือชาวบ้านส่วนใหญ่ในแบบ “ว่ายังงี้ก็ว่าตามกัน” ซึ่งบางกรณีผู้นำชุมชนอาจขาดความเป็นกลางหรือมีแนวโน้มฝักใฝ่ฝ่ายการเมือง กระทั่งส่งผลให้ตัวชาวบ้านตกเป็นเครื่องมือของกลุ่มผลประโยชน์ และการตัดสินใจของชาวบ้าน สร้างความชอบธรรมให้แก่การดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาของภาครัฐ

2) ระยะดำเนินการวิจัย (Research Phase)

ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยคือ

- 2.1) การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาชุมชน (Problem Identification and Diagnosis) ในขั้นนี้ เน้นการศึกษาวิเคราะห์ชุมชนและการให้การศึกษากับชุมชน (Community Education Participation-CEP) โดยเน้นไปที่กระบวนการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ โดยวิธีการจะใช้การอภิปรายถกปัญหา (Dialogue) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชาวบ้าน ทั้งที่เป็นการสนทนาแลกเปลี่ยนระดับบุคคลและระดับกลุ่มบุคคล เพื่อเป็นการประเมินปัญหาและความต้องการของชุมชน (Need Assessment) พร้อมไปกับการประเมินความเป็นไปได้ในด้านทรัพยากร (Resource Assessment) ที่มีอยู่ในชุมชน

ทั้งที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะภูมิปัญญาท้องถิ่น และทรัพยากรธรรมชาติเพื่อที่จะนำทรัพยากรมาใช้ในการกำหนดแผนเพื่อการจัดโครงการต่อไป

- 2.2) การพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Appraisal and Identification) เมื่อมีการวิเคราะห์โครงการโดยการประเมินความต้องการของชุมชน หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในความเป็นจริงมักจะมีหลายแนวทาง ชาวบ้านและนักวิจัยจะต้องพิจารณาร่วมกันว่าวิธีการแก้ไขปัญหาใดที่เหมาะสมกับท้องถิ่น หรือมีความเป็นไปได้ โดยชาวบ้านควรมีบทบาทหลักเข้ามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น และกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่จะดำเนินการ
- 2.3) การกำหนดแผนงานโครงการและการจัดการ (Planning Phase) กิจกรรมในช่วงนี้จะเป็นกระบวนการตัดสินใจร่วมกันเพื่อคัดเลือกโครงการและกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ ดังนั้น เพื่อความมั่นใจว่าโครงการที่ได้รับการคัดเลือก เป็นโครงการและกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ ดังนั้น หลังจากที่ผ่านมาขั้นตอน 2.1 มาแล้ว ผู้วิจัยจะต้องใช้วิธีการกระตุ้นให้ชาวบ้านมีบทบาทหลัก
- 2.4) การปฏิบัติตามโครงการ (Implementation Phase) เป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง โดยคำถามที่ผู้วิจัยจะต้องใช้ถามกันในกลุ่มหรือในคณะทำงานเพื่อการดำเนินการในขั้นนี้คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร

ในแง่ปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ โดยทั่วไปมักเป็นประเด็นการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในกระบวนการวิจัย จากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่า ความไม่สนใจเข้ามีส่วนร่วมของชาวบ้านจำนวนไม่น้อย นอกเหนือไปจากการขาดความรู้ความเข้าใจอันดีต่อกระบวนการและผลประโยชน์ของการทำวิจัยแล้ว ยังปรากฏด้วยว่า ชาวบ้านมักมองเห็นการวิจัยเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ต้องอาศัยความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะ และไม่เกี่ยวข้องอะไรนักกับปากท้องที่จะต้องทำมาหากินเป็นประจำวัน ประกอบกับธรรมชาติของการวิจัยแบบนี้ที่มักไม่มีการจ่ายตอบแทนเป็นเงินให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัยด้วยแล้ว การมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำผลของการวิจัยไปสู่การปฏิบัติแล้วก็ยังห่างไกลจากบริบทชีวิตประจำวันของเขาออกไปมากขึ้น การเข้าร่วมงานวิจัยของชาวบ้าน จึงเป็นไปโดยเน้นการรับฟังสิ่งที่ผู้วิจัย และนักพัฒนาพูดเป็นหลัก ผลสืบเนื่องประการต่อมาคือ บุคคลที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ก็มักจะได้ชาวบ้านที่เป็นพวก “ชาประจำ” ที่มักอยู่ในวงข่ายอิทธิพล (Sphere of Influence) ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือการเมืองท้องถิ่น มาเข้าร่วมกิจกรรม และส่งผลให้สุดท้ายแล้ว ผลของการวิจัยเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความชอบธรรมให้แก่การดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาของภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

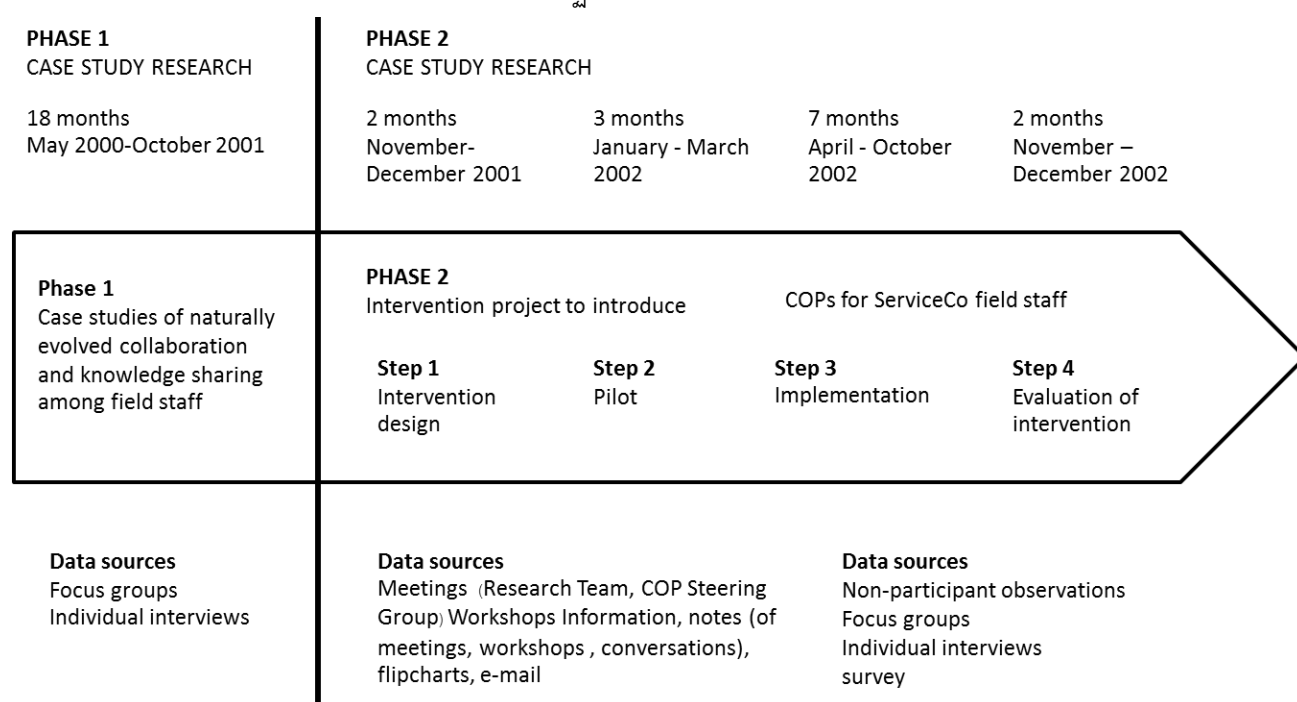
3) ระยะการติดตามและประเมินผลโครงการ (Monitoring and Evaluation Phase)

เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวกับการวัดผลสำเร็จของโครงการ ซึ่งหากโครงการสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและอย่างต่อเนื่อง ก็อาจจะเป็นข้อพิสูจน์ถึงความไม่ประสบผลสำเร็จของโครงการได้ ในขั้นตอนนี้ โดยมากแล้วคณะผู้วิจัยจะร่วมกับชาวบ้านที่เป็นผู้ร่วมงานวิจัย ทำการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นผลของการวิจัยว่าครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ จากนั้นจะมีการจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ และจัดเวทีชาวบ้าน เพื่อนำเสนอผลการวิจัยเพื่อเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคณะผู้วิจัยกับชุมชน รวมถึงการสานต่อให้

ชาวบ้านนำผลของการวิจัยไปดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาชุมชนต่อไป อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาของการทำวิจัยและขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น อาจมีความแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียด ซึ่งไม่ถือว่าเป็นเรื่องผิดหรือถูก หากแต่เป็นความเหมาะสมในบริบทของการดำเนินงานวิจัยที่อาจมีข้อจำกัดที่คณะผู้วิจัยจำเป็นต้องรวมกิจกรรมหลายกิจกรรมไว้ดำเนินการในคาบเวลาที่ใกล้เคียงกัน หรือเป็นความต้องการของชุมชนเองที่จะกระชับขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย เพื่อมิให้กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยจะสั้นหรือยาว มีรายละเอียดมากหรือน้อยเพียงใด จึงอาจจะไม่ใช่เรื่องใหญ่ หากแต่การมุ่งตอบสนองความต้องการและข้อจำกัดของชุมชน รวมถึงการทำให้ชุมชนได้มองเห็นปัญหาของตนเอง เกิดความต้องการอย่างแข็งขันและมุ่งมั่นมีส่วนร่วมทั้งในการปฏิบัติงานวิจัยและการนำผลของการวิจัยไปใช้เพื่อปรับปรุงชุมชนให้ดีขึ้นนั่นเอง นับเป็นเรื่องที่สำคัญมากกว่า

ในขั้นตอนนี้ยังคงต้องอาศัยการมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์และกระตือรือร้นของฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะชาวบ้านไม่น้อยไปกว่าขั้นตอนก่อนหน้านี้ การมีความเข้าใจที่ถูกต้อง การสร้างช่องทางการตรวจสอบงานวิจัยและการมีเครื่องมือประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้างนี้เอง จะทำให้ทุกฝ่ายคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ของการวิจัยจะปรากฏออกมาสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาหรือสามารถใช้ได้กับการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด และเข้าร่วมกระบวนการวิจัยอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลประโยชน์ในภาพรวม

แผนภาพที่ 2-19 ตัวอย่างแผนการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม



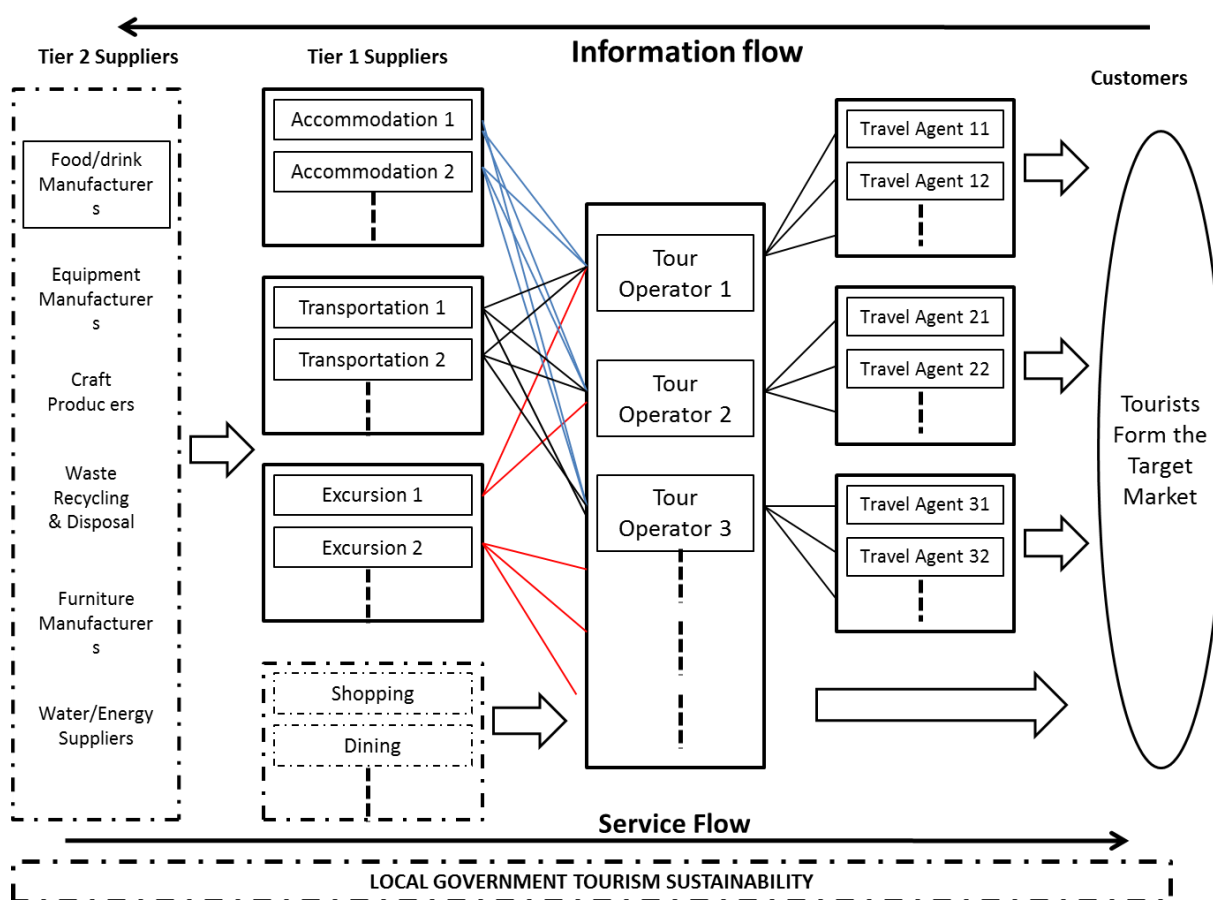
ที่มา : Breu และคณะ (1999)

2.7 คลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.7.1 โครงสร้างโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

Zhang, Song และ Huang (2009) ได้อธิบายถึงโครงสร้างโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ประกอบด้วยส่วนประกอบจากต้นน้ำไปยังปลายน้ำ โดยมีธุรกิจจัดการการท่องเที่ยวเป็นตัวกลางในโซ่อุปทานดังกล่าว ดังแผนภาพที่ 2-20

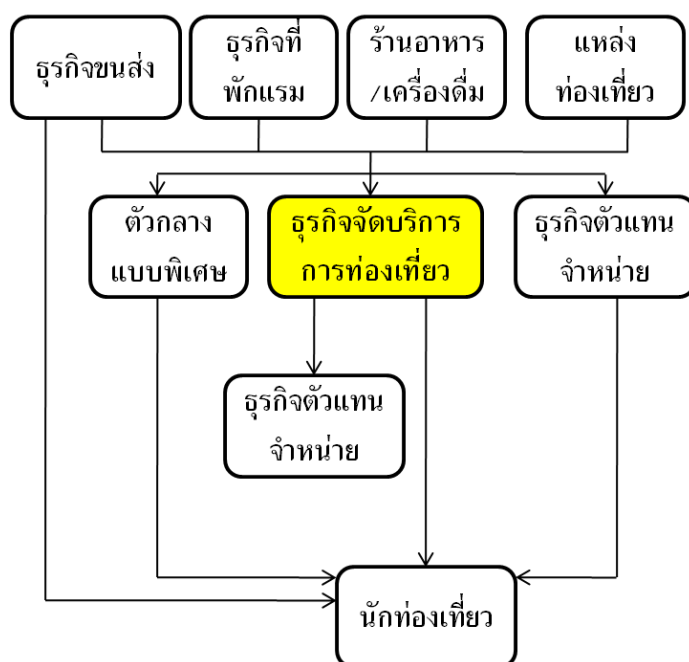
แผนภาพที่ 2-20 ตัวอย่างแผนการดำเนินงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม



ที่มา : Zhang, Song และ Huang (2009) หน้า 9

ก่อนหน้านี้ในปี 2000 Weaver และ Oppermann (2000) ได้แยกส่วนประกอบของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ช่วงคือ กลุ่มผู้ผลิตและผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง กลุ่มตัวกลางซึ่งประกอบด้วยทั้งตัวแทนท่องเที่ยว ธุรกิจจัดการบริการการท่องเที่ยว และตัวกลางประเภทอื่น และกลุ่มนักท่องเที่ยว ดังแผนภาพที่ 2-21

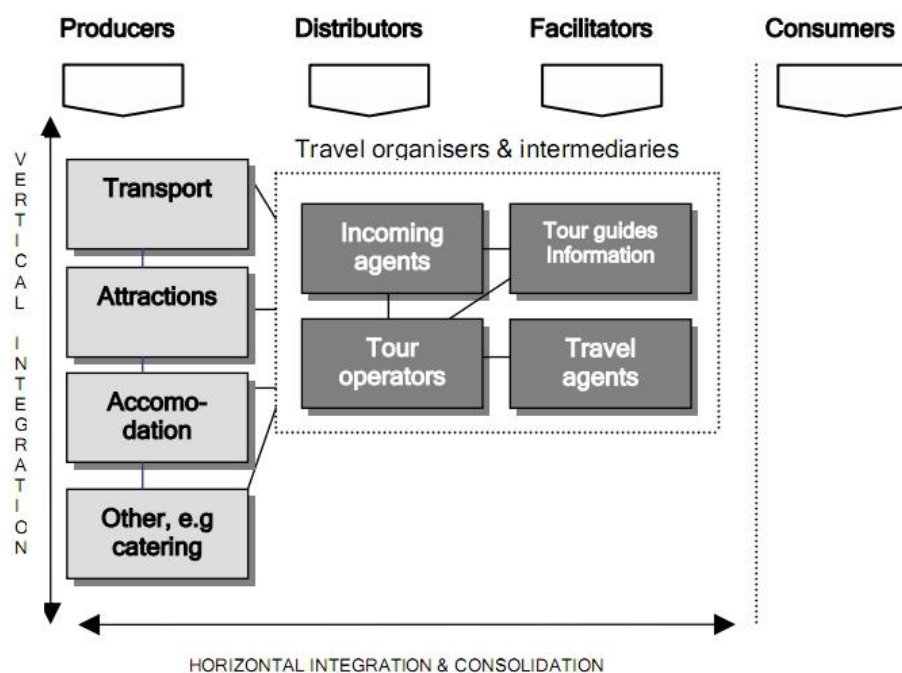
แผนภาพที่ 2-21 ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวกลางการท่องเที่ยว



ที่มา : Weaver และ Oppermann (2000) หน้า 149

นอกจากนี้ Pricewaterhouse Coopers (2001) ได้เสนอโครงสร้างคลัสเตอร์การท่องเที่ยวโดยครอบคลุมทั้งมิติตามแนวตั้ง (หน่วยที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง) และแนวนอน ดังแผนภาพที่ 2-22

แผนภาพที่ 2-22 คลัสเตอร์การท่องเที่ยวตามแนวคิดของ Price Waterhouse Coopers



ที่มา : PricewaterhouseCoopers, 2001, adapted from Poon 1993 & Cooper et al. 1998 in “Structure, performance & competitiveness of European tourism and its enterprises”, 2003.

2.7.2 ขั้นตอนการวางแผนเพื่อจัดการโซ่อุปทาน

UNEP (2005) ได้ระบุขั้นตอนการวางแผนความร่วมมือในโซ่อุปทานสำหรับธุรกิจจัดการการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

- ประเมินผู้ป้อนปัจจัยการผลิตเพื่อกำหนด Baseline
- ร่างและกำหนดนโยบายการจัดการโซ่อุปทานและแปลงเป็นมาตรฐาน
- กำหนดเป้าหมายของโซ่อุปทานและวางแผนปฏิบัติการ

นอกจากการวางแผนแล้วเอกสารดังกล่าวยังได้แนะนำถึงแนวทางการสนับสนุนผู้ป้อนปัจจัยการผลิตต่างๆ เพื่อยกระดับขีดความสามารถของผู้ป้อนปัจจัยการผลิตเหล่านั้น ตลอดจนการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้โดยการสร้างแรงจูงใจด้วยวิธีต่าง ๆ โดยเอกสารดังกล่าวได้จำแนกธุรกิจที่ป้อนปัจจัยการผลิตให้กับกิจการจัดบริการการท่องเที่ยวดังนี้

ตารางที่ 2-6 ประเภทของธุรกิจที่ป้อนปัจจัยการผลิตให้กับกิจการจัดบริการการท่องเที่ยว

Elements of Tourism Products	Suppliers
Accommodation	Hotels, bed & breakfasts, self-catering, (serviced) apartments, campsites, cruise ships
Transport to and from destinations	Public transport (e.g. trains), airports, scheduled air carriers, air charters, scheduled sea passages, chartered sea passages, coaches, cruises
Catering and food and beverage	Restaurants and bars, grocery stores, farmers, fishermen, local commerce/markets, bakers, butchers, food wholesalers
Ground transport	Car rentals, boat rentals, fuel providers, gas stations, coach rentals
Ground services	Agents, handlers or inbound operators in the destination
Cultural and social events	Excursion and tour providers, sports and recreation facilities, shops and factories
Environmental, cultural and heritage resources of destinations	Public authorities, protected site managers, private concessionaires and owners

ที่มา : Toi (2004) หน้า 4

ในส่วนของการทำงานร่วมกับแหล่งท่องเที่ยวนั้น UNEP (2005) ยังได้เสนอแนวทางการทำงานร่วมกับผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

- a) มีอิทธิพลต่อการวางแผนและการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน
- b) อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรม
- c) ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นโดยการให้โอกาสทางด้านการตลาด
- d) ส่งเสริมให้มีการกระจายตัวของแนวปฏิบัติเพื่อความยั่งยืนออกไปยังภาคส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยว

นอกเหนือจากการจัดการร่วมกับผู้ป้อนปัจจัยการผลิตแล้ว ธุรกิจจัดบริการการท่องเที่ยวยังควรสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้การบริหารโซ่อุปทานเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีความต่อเนื่องและยั่งยืน โดยข้อความที่ควรมีการสื่อสารประกอบด้วยข้อความ 3 กลุ่มคือ

- a) ข้อความเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ป้อนปัจจัยการผลิตหรือผู้ให้บริการโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว
- b) ข้อความเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- c) ข้อความเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อที่นักท่องเที่ยวควรมีต่อแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง

กรอบที่ 2-2 ข้อความสำหรับสื่อสารให้กับกลุ่มเป้าหมาย

Messages about suppliers' performance

- Initiatives to reduce water and energy use and waste production.
- Use of environmentally preferable products, such as non-bleached cotton linen, natural fibre carpets, waterbased paints and organic foods.
- Use of socially preferable products such as crafts from minority co-operatives and local farmers' food.
- Initiatives to reduce the use of chemical purifying agents in swimming pools.
- Use of biofuels and renewable energy technologies.
- Suppliers and operators implementing environmental management and social responsibility programmes.

Messages about sustainability issues at destinations

- Contributions to the conservation of scarce resources.
- Services and operators that contribute a fixed percentage of revenues towards environmental and social programmes.
- Potential for economic diversification that supports local traditions and uniqueness.
- Environmental and social information on the destination, to encourage sustainable tourist behaviour.
- Reduction in the depletion of non-renewable resources at the destination.

- Best practice guidelines and commercial incentives to improve performance.

Messages about responsible holiday making

- Appropriate behaviour towards local populations, especially women and children.
- Appropriate practices when trading and negotiating prices.
- Purchase of authentic products.
- Dress codes, especially in urban areas and places of religious significance.
- Advice on how to reduce waste generation and use less water and energy at the destination.
- Assurance that individual behaviour can make a difference.
- Advice on good practice standards and companies meeting such standards for the most heavily impacting holiday activities.

ที่มา : UNEP (2005) หน้า 39

2.7.3 ประโยชน์ของโซ่อุปทานที่เน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

TOI (2004) ได้แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ต่างๆที่กิจการในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจะได้รับหากกิจการต่างๆในโซ่อุปทานนั้นเน้นความร่วมมือในการจัดการเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เช่น การมีต้นทุนที่ต่ำลงจากการลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองและพลังงาน ซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการทำกำไรที่ดีขึ้นของธุรกิจ และมูลค่ากิจการในที่สุด นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในด้านชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ และความทุ่มเทของพนักงาน ตลอดจนความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า

อย่างไรก็ตามเอกสารดังกล่าวได้สรุปว่าประโยชน์ของความร่วมมือดังกล่าวในแต่ละโซ่อุปทานการท่องเที่ยวอาจมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

- a) รูปแบบและสัญญาการจัดซื้อจากผู้ป้อนปัจจัยการผลิต
- b) การมีอยู่ของผู้ป้อนปัจจัยการผลิตรายอื่นที่เป็นตัวเลือก
- c) ระดับผลงานด้านความยั่งยืนของผู้ป้อนปัจจัยการผลิตและศักยภาพที่จะปรับเปลี่ยน
- d) อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจโดยเน้นความยั่งยืน (ดังที่อธิบายในหัวข้อก่อนหน้านี้)
- e) ทรัพยากรที่มีเพื่อใช้ในการส่งเสริมความร่วมมือในโซ่อุปทาน

2.7.4 ขั้นตอนในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืน

Schwartz, Tapper และ Font (2008) ได้เสนอขั้นตอนในการจัดการโซ่อุปทานสำหรับทั้งผู้ประกอบการธุรกิจจัดการการท่องเที่ยวขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยมีขั้นตอนหลัก 6 ขั้นตอน ดังตารางที่ 2-7

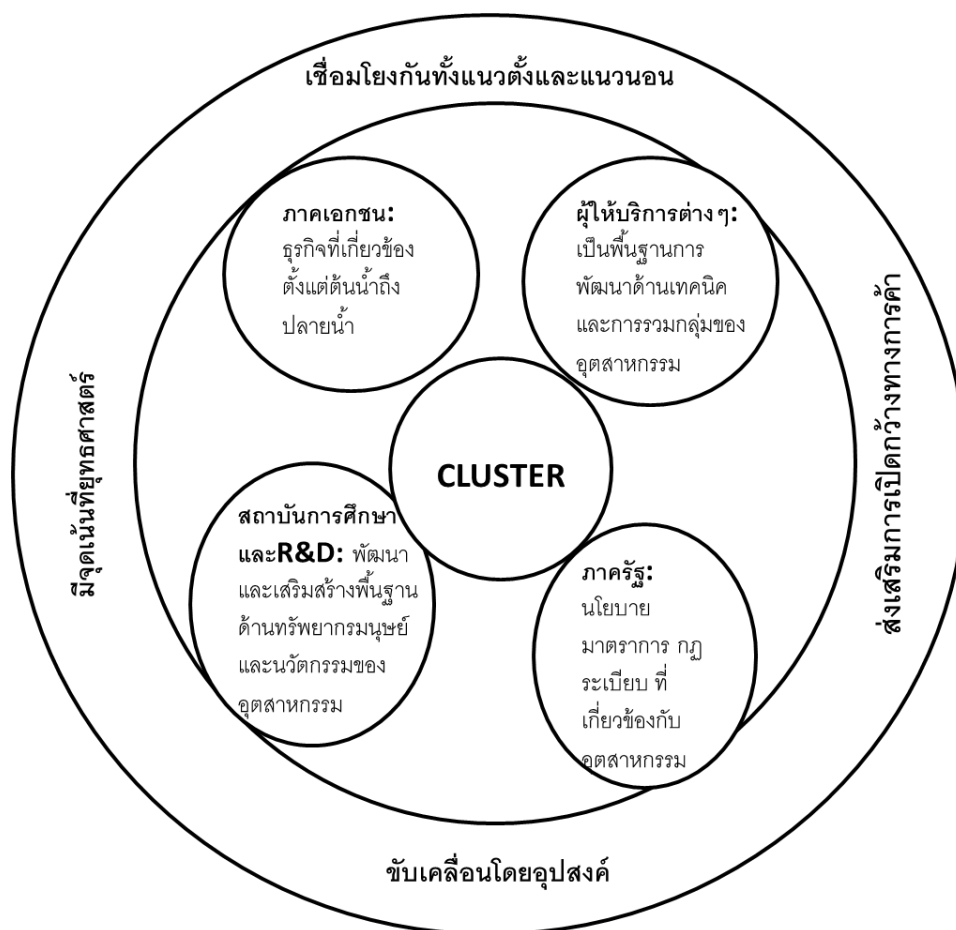
ตารางที่ 2-7 ขั้นตอนการจัดการโซ่อุปทานสำหรับธุรกิจบริการการท่องเที่ยวขนาดเล็ก กลาง และใหญ่

Supply chain Management framework	Small tour operators	Large and medium tour operators	
	Implementation	Initial implementation	Full implementation
Step 1. Engage your Business	Appointment of a sustainable tourism Representative, create goals, promote dialogue on the issues	Appointment of a sustainable tourism Representative and management team, create goals, communicate business benefits to employees, directors and shareholders	Training for the sustainable tourism management team, with this cascaded down
Step 2. Create a policy for SSCM	Written SSCM policy document	Written SSCM policy document	Refined SSCM policy document
Step 3. Integrate your SSCM policy into your business	Identification of how SSCM procedures can be integrated into job roles	Review of job / role specifications, role profiles and working procedures	Investment in a sustainability management system
Step 4. Conduct a baseline assessment of suppliers	Evidence of use of assessment system (including informal systems) for suppliers	Use of formal assessment system (checklists, etc.) for some suppliers / in selected pilot destinations	Use of formal assessment system (Checklists, etc.) for all suppliers
Step 5. Prepare and implement an action plan	Evidence of actions to implement the company's SSCM policy (including relevant internal management, staff training and customer communications)	Written action plan with clearly identified priorities for implementation of the company's SSCM policy (including relevant internal management, staff training and customer communications)	Refined action plan with clearly identified priorities for implementation of the company's SSCM policy (including relevant internal management, staff training and customer communications)
Step 6. Monitor and report on progress made	Evidence of monitoring of progress (including use of informal systems and feedback from tour Leaders, etc.)	Use of formal monitoring system (Checklists, etc) for some suppliers / in selected pilot destinations	Use of formal monitoring and reporting system (checklists, etc.) for all suppliers, combined with some independent review

ที่มา: Schwartz, Tapper และ Font (2008) หน้า 305

ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Professor Michel E. Porter) ได้กล่าวว่า เครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) หมายถึง กลุ่มของธุรกิจและสถาบันที่เกี่ยวข้องมารวมกันดำเนินการอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีความร่วมมือ เกื้อหนุน เชื่อมโยงและเสริมกิจการซึ่งกันและกันอย่างครบวงจรทั้งในแนวตั้งและแนวนอน โดยความเชื่อมโยงในแนวตั้งมีลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ส่วนความเชื่อมโยงในแนวนอนจะเป็นการเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมสนับสนุนอื่น ๆ รวมถึงธุรกิจที่ให้บริการ สมาคมการค้า สถาบันการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนาและหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในแผนภาพที่ 2-23

แผนภาพที่ 2-23 องค์ประกอบและหน้าที่ของเครือข่ายวิสาหกิจ



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

จากความหมายของเครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) รวมถึงองค์ประกอบของเครือข่ายวิสาหกิจ ทั้ง 4 กลุ่ม ดังที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อมีการรวมตัวกันและเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน จะมีลักษณะเฉพาะที่สำคัญของเครือข่ายวิสาหกิจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน (Connectivity) ซึ่งจะต้องเป็นการเชื่อมโยงทั้งแนวตั้งและแนวนอน และในการเชื่อมโยงจะต้องไม่ได้จำกัดอยู่เพียงผู้ประกอบการเท่านั้น แต่รวมถึงสถาบัน การศึกษา วิจัยและพัฒนา สถาบันการเงิน องค์กรภาครัฐ และสมาคมเอกชน ซึ่งจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลข่าวสาร

2. ความร่วมมือ (Collaboration) หมายความว่า สมาชิกในเครือข่ายวิสาหกิจจะร่วมมือกัน โดยมีการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ร่วมกัน

3. การแข่งขัน (Competition) เนื่องจากเครือข่ายวิสาหกิจไม่ได้อยู่ในระบบการผูกขาดทางการค้าที่มุ่งกำหนดกลไกราคา หรือปริมาณเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก แต่การรวมกลุ่มแบบเครือข่ายวิสาหกิจจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแข่งขัน

4. ประสิทธิภาพในการรวม (Collective Efficiency) ผลจากการให้ความร่วมมือของสมาชิกในเครือข่ายวิสาหกิจท่ามกลางการแข่งขัน ที่มีการเชื่อมโยงของกลุ่มธุรกิจอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ ตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจโดยรวม

ถึงแม้ว่าเป้าหมายหลักของการจัดตั้งเครือข่ายวิสาหกิจ (คลัสเตอร์) ก็เพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน แต่ในการรวมเป็นกลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจจะทำให้สมาชิกได้รับประโยชน์ดังนี้

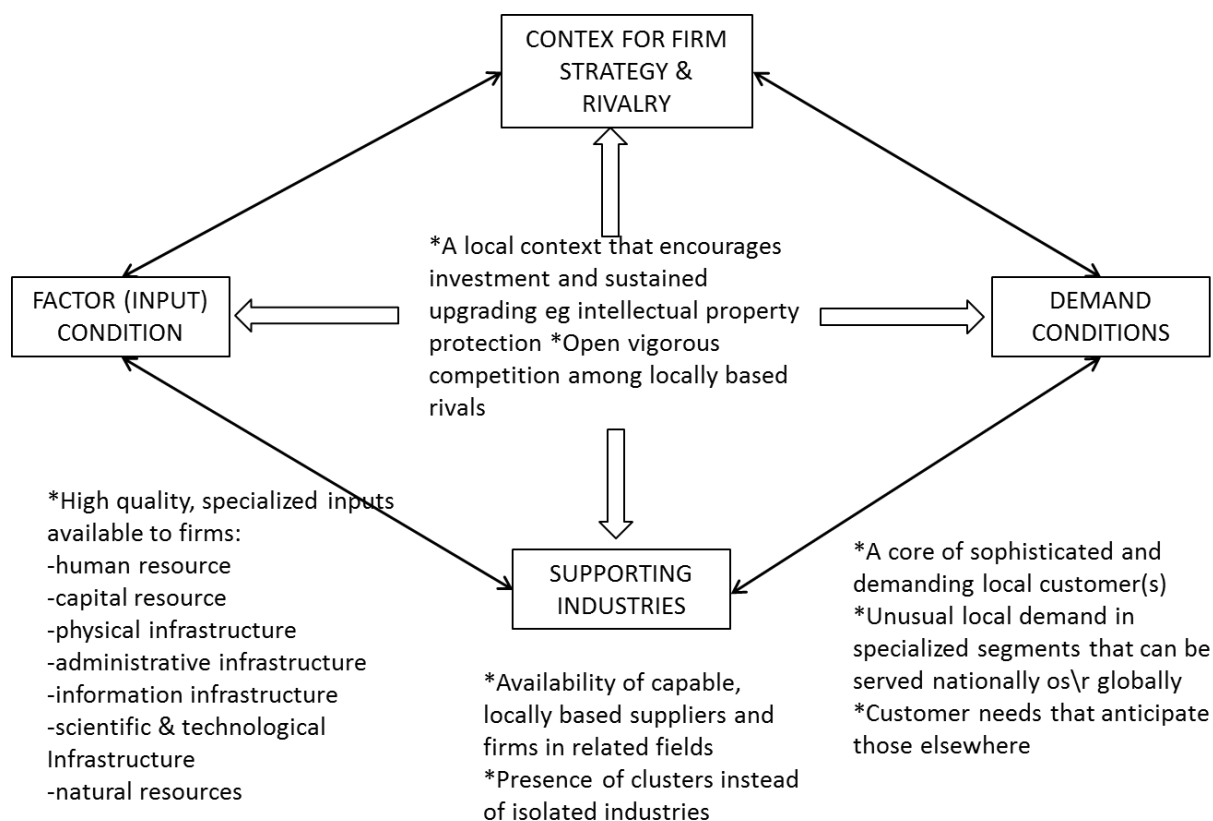
1. สามารถจัดหาค่าประกอบพิเศษสำหรับการผลิตได้ง่าย
2. สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้ง่าย
3. เป็นกิจกรรมการผลิตส่งเสริมซึ่งกันและกัน
4. ผู้ประกอบการเครือข่ายวิสาหกิจ สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ง่าย
5. ทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรม
6. การแข่งขันภายในเครือข่ายวิสาหกิจ ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
7. ส่งเสริมการเกิดและการขยายตัวของธุรกิจใหม่ ๆ ในเครือข่ายวิสาหกิจ

การส่งเสริมการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) เพื่อเสริมสร้างความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (สพข.) ได้กำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจไว้แล้ว โดยมีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอนคือ 1. ขั้นการกระตุ้น สร้างจิตสำนึกของการรวมกลุ่มให้เข้าใจยุทธศาสตร์และกระบวนการ เพื่อกระตุ้นให้วิสาหกิจต่างๆ เห็นความสำคัญและจำเป็นในการร่วมมือกัน เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจต่างๆ 2. ขั้นการวิเคราะห์สภาพของเครือข่ายวิสาหกิจ 3. ขั้นการจัดทำยุทธศาสตร์ที่เป็นความเห็นร่วมกัน และจากนั้นจึงนำไปสู่ขั้นตอนที่สี่ คือการนำไปสู่การปฏิบัติ

2.7.5 การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจ

การวิเคราะห์ความสามารถในการแข่งขันของคลัสเตอร์ พอร์เตอร์ ได้เสนอ Diamond Model เป็นกรอบในการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมของเครือข่ายวิสาหกิจนั้นๆ ว่ามีคุณภาพสูงและเอื้อต่อการเพิ่มผลผลิตของกิจการในเครือข่ายวิสาหกิจนั้นๆ หรือไม่ เพียงไร ทั้งนี้ปัจจัยแวดล้อมดังกล่าวจะประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ เงื่อนไขของปัจจัยผลผลิต เงื่อนไขด้านอุปสงค์อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันและสนับสนุนกัน และบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ของบริษัท ดังรายละเอียดของแต่ละด้านดังแผนภาพที่ 2-23

แผนภาพที่ 2-23 สภาพแวดล้อมของเครือข่ายวิสาหกิจ



1. เงื่อนไขของปัจจัยการผลิต (Factor Conditions) เป็นการวิเคราะห์ถึงปัจจัยการผลิตและโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันของบริษัทในเครือข่ายวิสาหกิจหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย

1.1 โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ (Physical Infrastructure) เช่น ถนน ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น โดยพิจารณาจากความพอเพียง คุณภาพ และค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงและใช้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุนการผลิตของบริษัทในเครือข่ายวิสาหกิจ

1.2 ทรัพยากร (Capital Resources) พิจารณาจากความเพียงพอของแหล่งทุนสำหรับธุรกิจ เงื่อนไขหรือความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งทุน

2. เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Condition) เป็นการวิเคราะห์ถึงคุณภาพของอุปสงค์ภายในประเทศ (Quality of Home Demand) มากกว่าปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจและเรียกร้องสูงของผู้บริโภค ซึ่งกระตุ้นให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัว และพัฒนาการผลิตสินค้าและบริการของตนอยู่ตลอดเวลา

2.2 อุปสงค์ของผู้บริโภคภายในประเทศ สามารถช่วยคาดการณ์อุปสงค์ของผู้บริโภคในประเทศอื่น

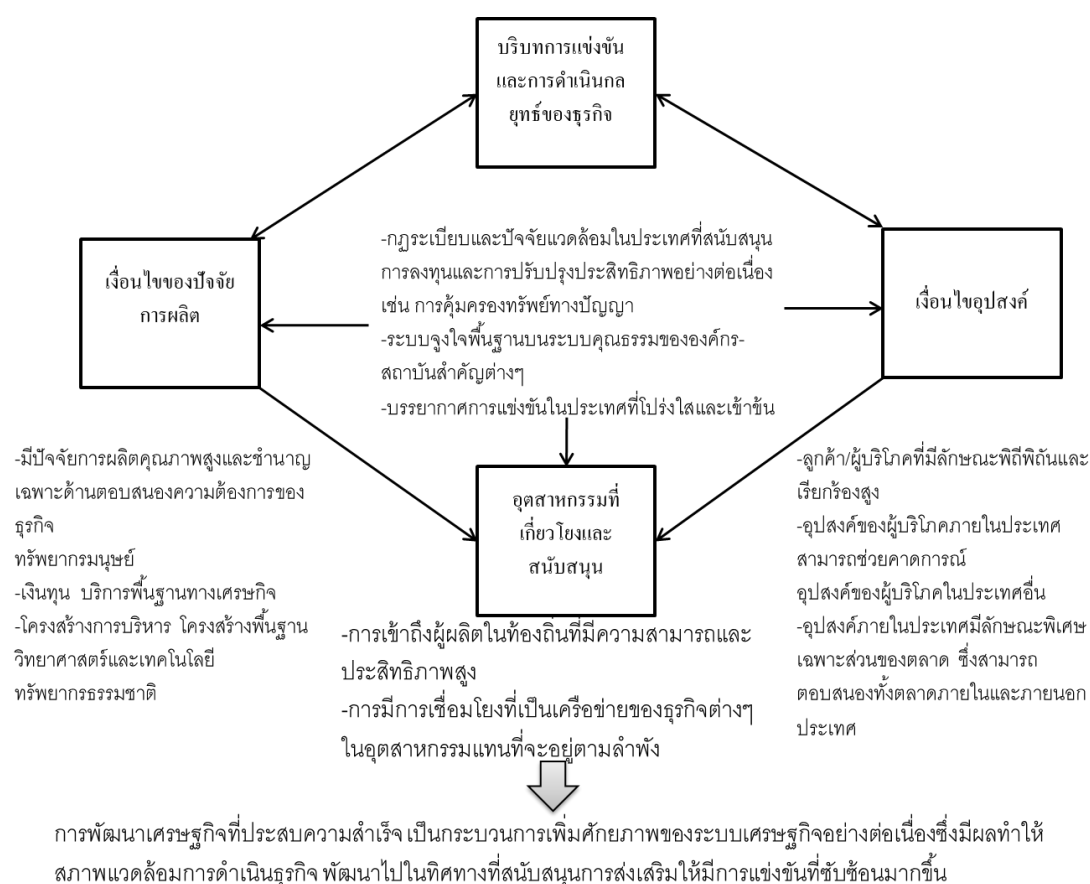
2.3 อุปสงค์ภายในประเทศ มีลักษณะพิเศษเฉพาะส่วนของตลาดซึ่งสามารถตอบสนอง ทั้งตลาดภายในและภายนอกประเทศ

3. อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกันและสนับสนุนกัน (Related and Supporting Industries) เป็นการวิเคราะห์ถึงความเชื่อมโยงของอุตสาหกรรมทั้งในแนวดิ่งและแนวนอน ซึ่งหมายถึง อุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ และธุรกิจหรือสมาคม องค์กรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน

4. บริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ของบริษัท (Context for Firm Strategy, Structure and Rivalry) เป็นการวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจที่เกิดขึ้น ว่าทำให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม หรือเอื้อต่อการเพิ่มผลผลิตกฎระเบียบและปัจจัยแวดล้อมในประเทศ ที่สนับสนุนการลงทุนและการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และบรรยากาศของการแข่งขันทางการค้า

นอกจากปัจจัยแวดล้อมทั้ง 4 ด้านแล้ว บทบาทของภาครัฐบาลก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้า และมีอิทธิพลต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้านของ Diamond model ทั้งในลักษณะที่เอื้ออำนวยและเป็นอุปสรรคดังแผนภาพที่ 2-24 เช่น การวิเคราะห์ด้านบริบทของการแข่งขันและกลยุทธ์ของบริษัท หากกลไกของภาครัฐไร้ประสิทธิภาพ ก็ไม่สามารถสร้างบรรยากาศการแข่งขันที่เป็นธรรม มีการบิดเบือนกลไกตลาด ก็จะทำให้บริษัทมีต้นทุนในการดำเนินงานมากและไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

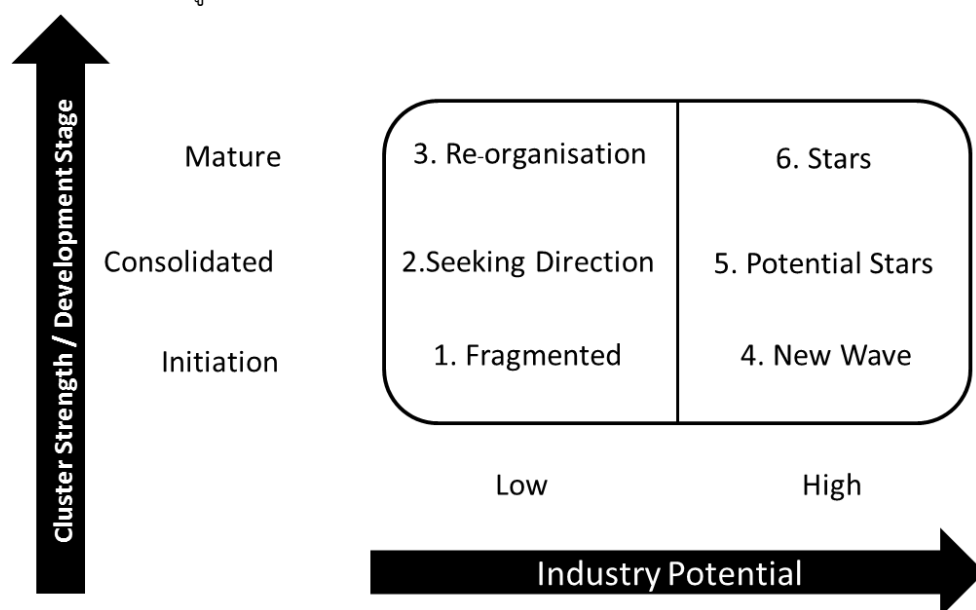
แผนภาพที่ 2-24 บทบาทของภาครัฐต่อการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจ



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

สำหรับการประเมินระดับสถานภาพของเครือข่ายวิสาหกิจ (Cluster) เป็นการอธิบายถึงพัฒนาการของเครือข่ายวิสาหกิจแต่ละกลุ่ม ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงลักษณะการรวมตัวของเครือข่ายวิสาหกิจ การร่วมมือกันระหว่างอุตสาหกรรมที่มีการเชื่อมโยงทั้งในแนวตั้งและในแนวนอน รวมถึงโอกาสและความสามารถในการแข่งขันของเครือข่ายวิสาหกิจนั้นๆ ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ทำการจัดรูปแบบของเครือข่ายวิสาหกิจได้เป็น 6 กลุ่ม มีรายละเอียดที่แสดงในแผนภาพที่ 2-25

แผนภาพที่ 2-25 รูปแบบของเครือข่ายวิสาหกิจ



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

กลุ่มที่ 1 Fragmented Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่รวมตัวกันอย่างหลวม ๆ ในขณะเดียวกันก็อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีโอกาสทางการตลาดและความต้องการของตลาด ทั้งในและต่างประเทศไม่มากนัก คุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้ คือ กระบวนการผลิตและผลผลิตส่วนใหญ่เป็นการลอกเลียนแบบไม่มีการเข้าร่วมของ บริษัทในต่างประเทศ บริษัทส่วนน้อยที่มีตราสินค้าของตนเอง การแข่งขันส่วนใหญ่อยู่บนพื้นฐานของราคาและต้นทุนต่ำ

กลุ่มที่ 2 Seeking Direction Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันในระดับหนึ่ง แต่อยู่ในอุตสาหกรรมที่มีโอกาสทางการตลาดและความต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศไม่สูงนัก คุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้คือ มีการสร้างสรรค์กระบวนการผลิตใหม่ และนวัตกรรมของผลผลิตอยู่เสมอ ธุรกิจภายในเครือข่ายมีแนวโน้มที่จะมีการมองเห็นถึงโอกาสการแข่งขันในระดับกว้างกว่าระดับท้องถิ่น มีตราสินค้าเป็นของตนเอง และสามารถกระจายสินค้าออกไปในตลาดกว้างมากขึ้น

กลุ่มที่ 3 Reorganization Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง แต่อยู่ในอุตสาหกรรมที่ยังมีโอกาสด้านการตลาดและความต้องการทั้งในประเทศ และต่างประเทศไม่สูงนัก คุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้คือ มีความเข้มแข็ง รวมทั้งกระบวนการผลิตและนวัตกรรมผลผลิตระดับสูง การมีตราสินค้าที่แพร่หลายเป็นที่รู้จัก และกลยุทธ์ของบริษัทเน้นที่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น

กลุ่มที่ 4 New Wave Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันอย่างไม่เข้มแข็งนัก แต่อยู่ในสถานะที่ดีสำหรับโอกาสทางการตลาดในอนาคต เนื่องจากเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้มีคุณสมบัติที่สำคัญคือ มีการไหลเข้าของการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศอยู่ในระดับสูง มีแนวโน้มส่วนแบ่งการตลาดของโลกและมูลค่าผลผลิตที่เติบโตขึ้น ตลอดจนมีอัตราการเติบโตของการจ้างงานในระดับสูง

กลุ่มที่ 5 Potential Star Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันในระดับหนึ่งแล้ว แต่อยู่ในสถานะที่ดีสำหรับอนาคต เนื่องจากคุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้คือ เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเจริญเติบโต รวมทั้งศักยภาพสูงในด้านการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ และมีส่วนแบ่งในตลาดโลกที่เพิ่มขึ้น

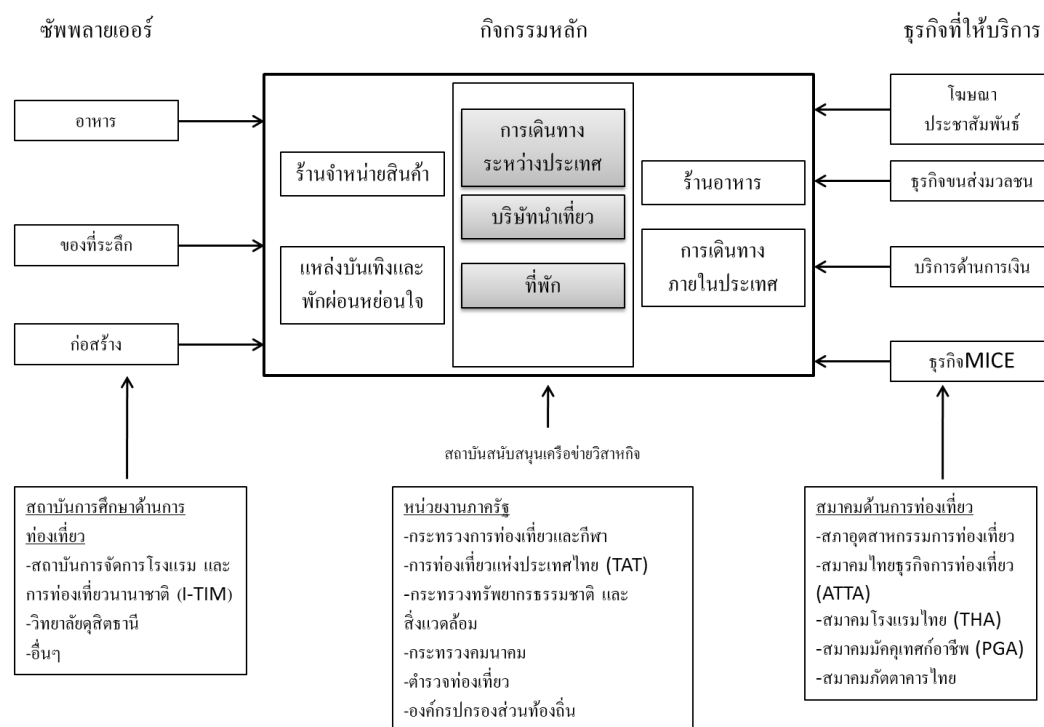
กลุ่มที่ 6 Star Cluster ได้แก่ กลุ่มเครือข่ายวิสาหกิจที่มีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง และอยู่ในสถานะที่ดีที่สุด เนื่องจากคุณสมบัติของเครือข่ายวิสาหกิจกลุ่มนี้คือ มีนวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการผลิตใหม่ที่อยู่ในระดับสูงและต่อเนื่อง มีการลงทุนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการเข้าร่วมลงทุนของธุรกิจต่างชาติดังกล่าวอย่างกว้างขวาง มีตราสินค้าเป็นของตนเอง และมีการสร้างความหลากหลายของผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ ส่วนแบ่งในตลาดโลกและมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์สูง มีการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศสูง และมีการขยายตัวของการจ้างงานสูงด้วยเช่นกัน

จากการจัดกลุ่มประเภทดังกล่าวอาจสรุปได้ว่าจังหวัดภูเก็ตอยู่ในบริเวณกลุ่มที่ 4 ถึงกลุ่มที่ 5

2.7.6 โครงสร้างเครือข่ายวิสาหกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542) ได้สรุปผังเครือข่ายวิสาหกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมของประเทศไทยดังแผนภาพที่ 2-26

แผนภาพที่ 2-26 ผังเครือข่ายวิสาหกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมของประเทศไทย



ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

ข7 สถานการณ์การรวมตัวกันของผู้ประกอบการในปัจจุบัน

ในรายงานฉบับดังกล่าวยังได้สรุปถึงสถานการณ์การรวมตัวของผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจเดียวกันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่าผู้ประกอบการมีการรวมตัวกันทั้งสิ้นกว่า 200 สมาคม โดยมีรายละเอียดการรวมตัวดังนี้

ตารางที่ 2-8 กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ประเภทของสมาคม	บทบาท	จำนวน สมาคม	จำนวน ชมรม	องค์กรที่มีบทบาทสำคัญ
องค์กรส่งเสริม อุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	เป็นสมาคมที่ส่งเสริม อุตสาหกรรมเที่ยวใน ภาพรวม	6	10	-สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมการประชุมนานาชาติไทย (TICA) -องค์กรรวมภาคเอกชนเพื่อส่งเสริมและพัฒนา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย(TPT)
บริษัทนำเที่ยว	- เป็นสมาคมที่เป็น ตัวกลางในการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่าง บริษัทนำเที่ยวต่างๆ	41	5	-สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) -สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย (ATTO) -สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ(ADT)
มัคคุเทศก์อาชีพ	เป็นสมาคมที่ดูแล มัคคุเทศก์อาชีพในแต่ ละภูมิภาค	5	4	- สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ (PGA)
ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว	เป็นสมาคมที่ประกอบ ธุรกิจที่เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	55	42	- สมาคมโรงแรมไทย (THA) - สมาคมภัตตราคารไทย - สมาคมรถโดยสารไม่ประจำทาง (TTA) - สมาคมเรือไทย

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

ซึ่งภายใต้โครงสร้างดังกล่าวมีสมาคมที่มีบทบาทสำคัญระดับประเทศดังนี้

ตารางที่ 2-9 สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีบทบาทระดับประเทศ

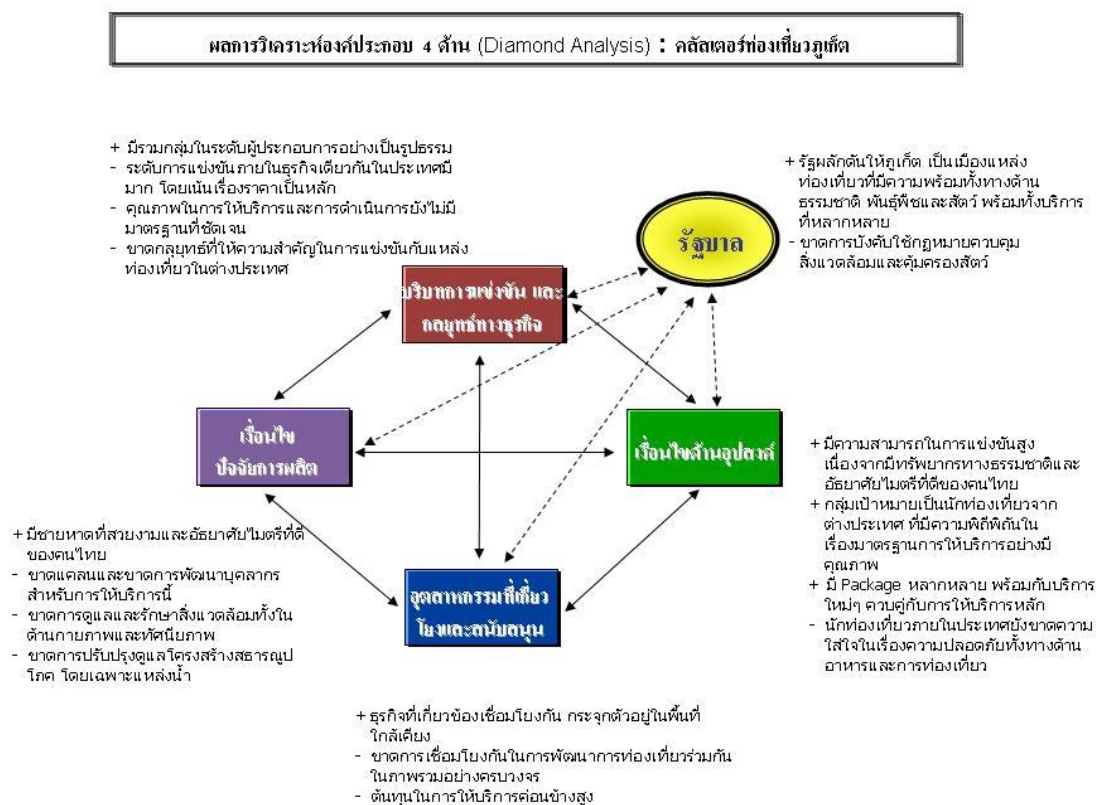
สมาคมที่สำคัญ	รายละเอียด	จำนวนสมาชิก
- สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)	- เป็นสมาคมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดและมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวทุกประเภทและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น โรงแรม รถเช่า และมัคคุเทศก์ - เน้นเรื่องมาตรฐานของธุรกิจท่องเที่ยว และจริยธรรม	1,204
- สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย (ATTO)	- แยกตัวมาจาก ATTA - ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวทุกประเภทและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว - มีวัตถุประสงค์คล้ายกับ ATTA	155
- สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (DTA)	- แยกตัวมาจาก ATTA ซึ่ง ADT มุ่งเน้นในเรื่องการท่องเที่ยวภายในประเทศ - ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวภายในประเทศและธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในส่วนท้องถิ่น	170
- สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA)	- เดิมคือสมาคมผู้แทนจำหน่ายบัตรโดยสาร (TAA) ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำหน่ายบัตรโดยสาร - ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทนำเที่ยวไปต่างประเทศ - ขยายบัตรโดยสารเครื่องบิน รถยนต์ รถไฟ และเรือท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศ	543
สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (TEATA)	- ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นบริษัทท่องเที่ยวภายในประเทศซึ่ง เน้นเรื่องท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ - มุ่งเน้นในเรื่องการสร้างมาตรฐาน และควบคุมคุณภาพของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	39

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542)

2.7.8 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์เครือข่ายวิสาหกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย

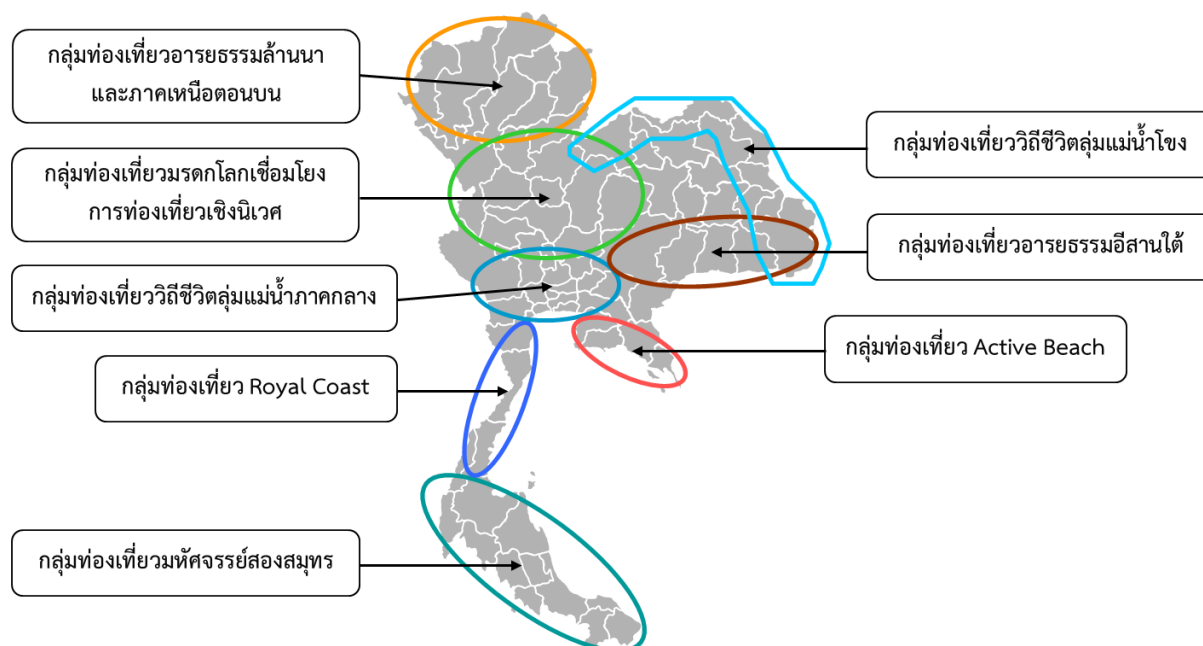
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2542) ได้มีการวิเคราะห์ถึงเครือข่ายวิสาหกิจท่องเที่ยวของจังหวัดในกลุ่มภาคใต้ฝั่งอันดามันดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แผนภาพที่ 2-26 ผลการวิเคราะห์เครือข่ายวิสาหกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมของจังหวัดภูเก็ต



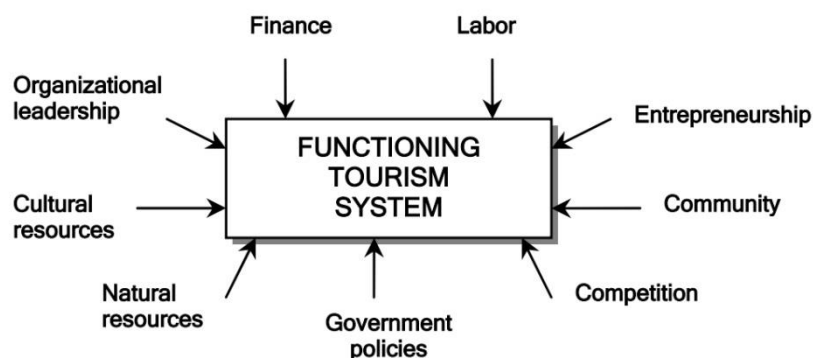
ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยวของกระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา ได้มีการจัดแบ่งพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศออกเป็นกลุ่มคลัสเตอร์ดังแผนภาพด้านล่างนี้ โดยจังหวัดภาคใต้เกือบทั้งหมดได้ถูกรวมไว้อยู่ในกลุ่มท่องเที่ยวมหัศจรรย์สองสมุทร

แผนภาพที่ 2-27 การแบ่งกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยวของประเทศไทย



Taylor และ Francis (1994) ได้เสนอว่าปัจจัยที่มีผลต่อระบบการทำงานของคลัสเตอร์การท่องเที่ยว ได้แก่ การเงิน แรงงาน ความเป็นผู้ประกอบการ ชุมชน การแข่งขัน นโยบายของภาครัฐ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรทางวัฒนธรรม และ ภาวะผู้นำองค์กร

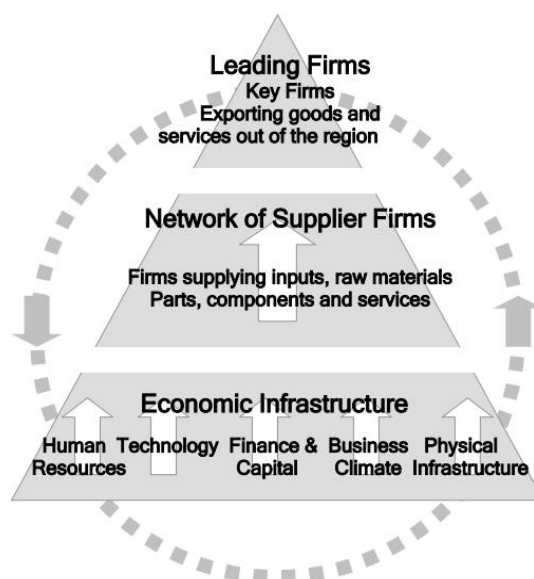
แผนภาพที่ 2-28 ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของคลัสเตอร์การท่องเที่ยว



ที่มา: Gunn, C.A. Tourism Planning (Washington: Taylor & Francis, 1994)

นอกจากนี้ EC Group ยังได้เสนอว่าปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้คลัสเตอร์การท่องเที่ยวมีความเข้มแข็ง แบ่งเป็น 3 ชั้น คือ (1) โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ คือ ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยี การเงินและเงินทุน บรรยากาศทางธุรกิจ และโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ (2) เครือข่ายความร่วมมือระหว่างกิจการทั้งในด้านการป้อนปัจจัยการผลิต ชิ้นส่วน ส่วนประกอบ และการบริการ และ (3) ชีตความสามารถของกิจการที่เป็นแกนนำ

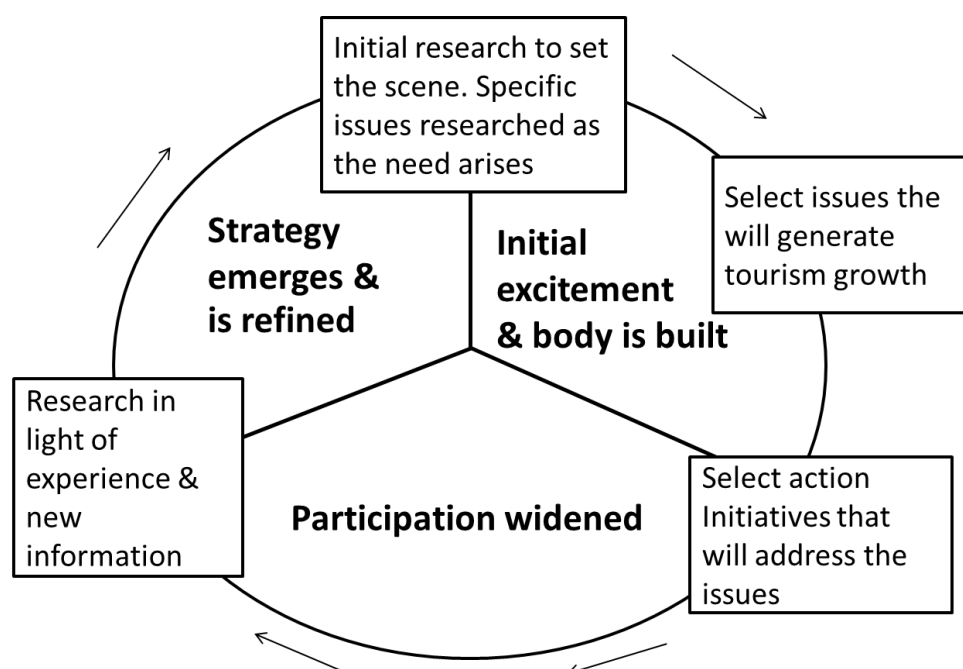
แผนภาพที่ 2-29 ขั้นตอนการสร้างความเข้มแข็งให้กับคลัสเตอร์



ที่มา: The EC Group, www.ecgroup.com

นอกจากนี้ Nordi (2003) จาก The European Tourism Research Institute. ได้กล่าวถึง กระบวนการพัฒนาของคลัสเตอร์ไว้ในหนังสือ Tourism Clustering and innovation : paths to economic growth and development ว่าการพัฒนาของคลัสเตอร์การท่องเที่ยวประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังแผนภาพที่ 2-29

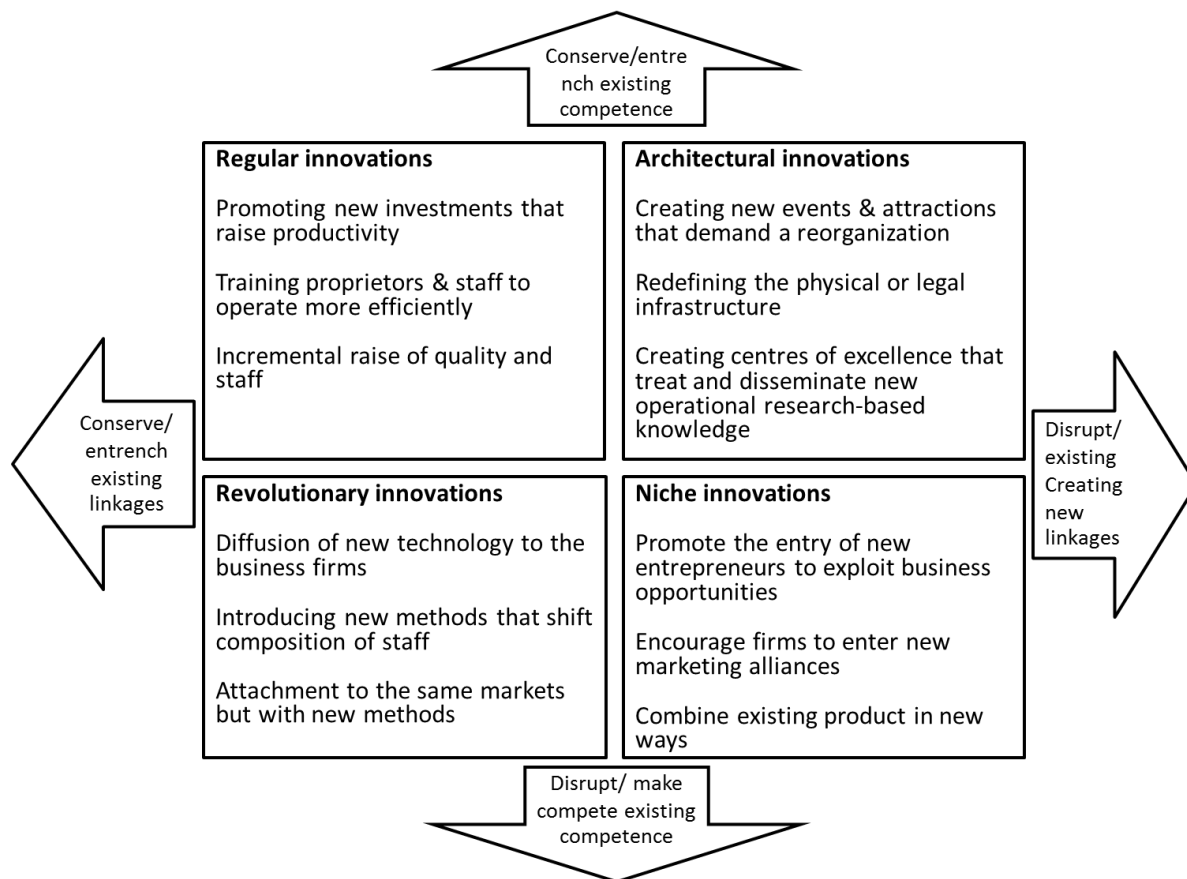
แผนภาพที่ 2-30 ขั้นตอนการพัฒนาคลัสเตอร์การท่องเที่ยว



ที่มา : Nordi, S. (2003)

ในเชิงพลวัต Nordi (2003) ได้แบ่งนวัตกรรมของคลัสเตอร์ออกเป็นสี่ประเภทตามระดับความเชื่อมโยงและขีดความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ นวัตกรรมแบบปกติ นวัตกรรมแบบปฏิบัติ นวัตกรรมเชิงโครงสร้าง และนวัตกรรมสำหรับตลาดเฉพาะ ดังภาพแผนภาพที่ 2-30

แผนภาพที่ 2-31 ประเภทของนวัตกรรมของคลัสเตอร์



ที่มา : Nordi, S. (2003)

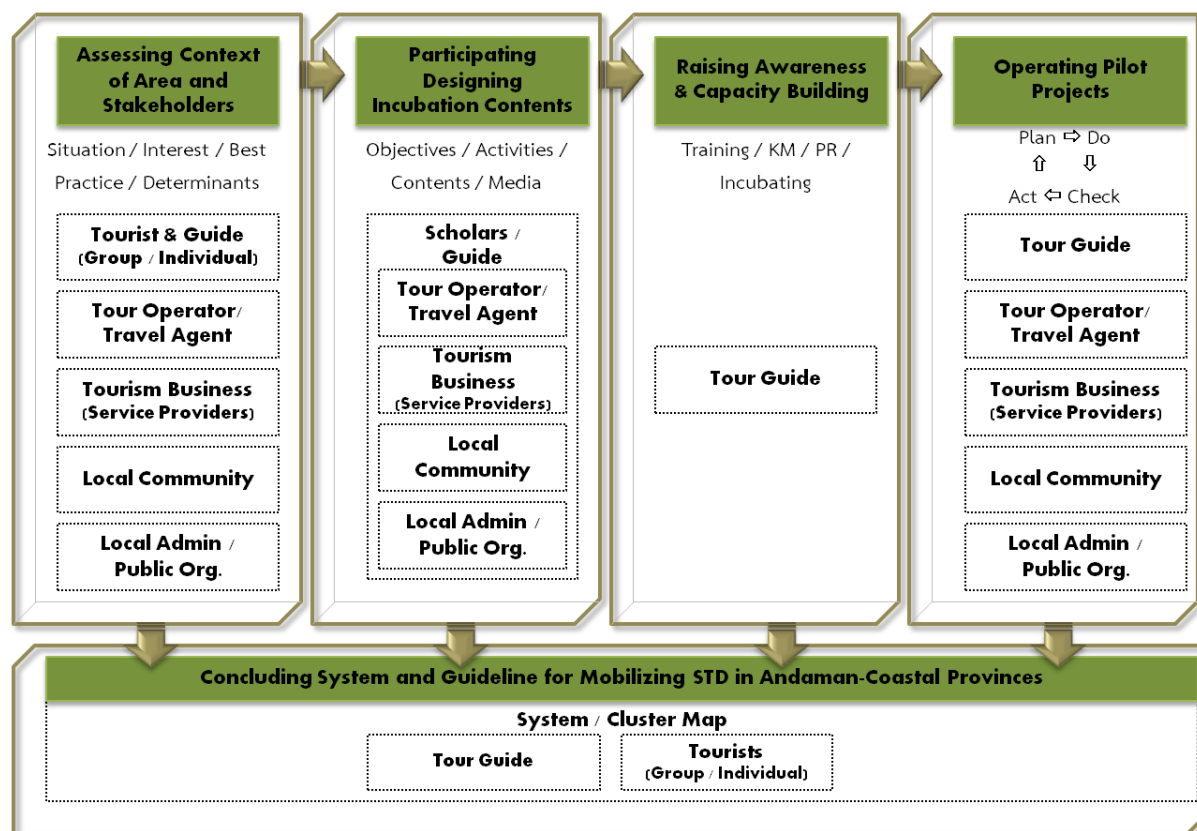
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังแผนภาพที่ 3-1 คือ (1) ขั้นตอนเตรียมการ โดยเป็นการศึกษาและประเมินสถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งในภาพรวมของพื้นที่และของภาคส่วนต่างๆ ประเมินความสนใจหรือสิ่งจูงใจของกลุ่มต่างๆ ศึกษากรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการทั้งในพื้นที่ที่ศึกษาและพื้นที่อื่น เพื่อสรุปเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการขับเคลื่อนของกลุ่มเป้าหมายต่างๆและแนวทางการขับเคลื่อน (2) ขั้นตอนวางแผนการดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบกิจกรรม และสื่อที่ใช้เพื่อการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (3) ขั้นตอนดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ให้กับกลุ่มผู้นำเที่ยว (4) ขั้นตอนทดลองนำร่องเพื่อสร้างเสริมทักษะการดำเนินการและการทำงานเชิงเครือข่าย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีทักษะการดำเนินงานในเชิงพลวัต (5) ขั้นสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อจัดทำเป็นกลยุทธ์การขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและคู่มือการดำเนินกิจการเสริมสร้างความตระหนัก ขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของกลุ่มตัวแทนการท่องเที่ยว

แผนภาพที่ 3-1 กรอบแนวคิดในการวิจัยกลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและเสริมสร้างขีดความสามารถในการนำเที่ยวตามหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน



ที่มา : คณะวิจัย

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

แผนการวิจัยนี้มีระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed research methodology) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีคำถามการวิจัย วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มประชากรและตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

คำถามการวิจัย	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	ข้อมูล	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์มีระดับความตระหนักต่อการขับเคลื่อน STD อย่างไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์	○ มัคคุเทศก์	○ กลุ่มมัคคุเทศก์ - สำรวจ 100 ราย - สัมภาษณ์ 30 ราย
2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักต่อการขับเคลื่อน STD ของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์คืออะไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ○ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดภูเก็ตมาแล้วไม่ต่ำกว่า 2 ปี
3. นักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์มีการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อน STD อย่างไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		มัคคุเทศก์ที่ดูแลนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อน STD ของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์คืออะไร	○ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาจากผลการสำรวจ ○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์	○ แบบสำรวจ ○ แบบสัมภาษณ์		
5. แนวทางการเสริมสร้างการปฏิบัติตามบทบาทของนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อน STD คืออะไร	○ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากผลการสัมภาษณ์และคำตอบของคำถามการวิจัยในข้อ 1-4	○ คำตอบของคำถามการวิจัยข้อ 1-4 ○ แบบสัมภาษณ์	○ นักวิชาการ ○ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม	รวมประมาณ 20 ราย

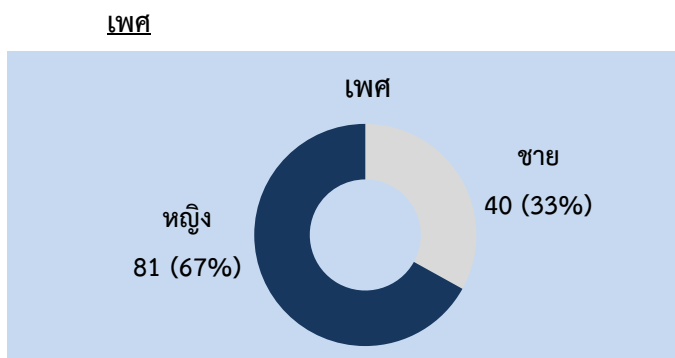
บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในบทนี้เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากข้อมูลผลการสำรวจมัคคุเทศก์ และผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากข้อมูลผลการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.1 เป็นการรายงานผลการวิเคราะห์โครงสร้างมัคคุเทศก์ของจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ต่อความยั่งยืนของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต หัวข้อ 4.3 รายงานผลการวิเคราะห์ระดับความตระหนักและระดับการปฏิบัติของมัคคุเทศก์ต่อบทบาทในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ผลต่อระดับการปฏิบัติตามบทบาทดังกล่าว นั้น ได้ถูกรายงานในหัวข้อ 4.4

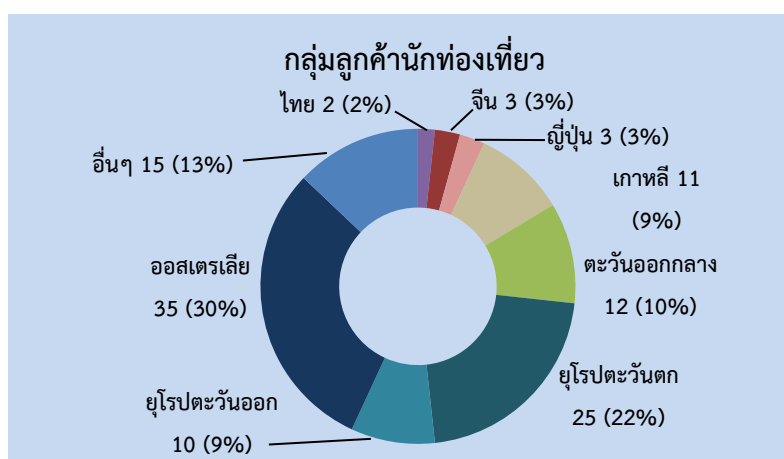
4.1 โครงสร้างกลุ่มตัวอย่างมัคคุเทศก์ของภูเก็ต

ผลการสำรวจความคิดเห็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตรวม 121 คน พบว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่นของจังหวัดภูเก็ตมีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้



มัคคุเทศก์ที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 67 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 33 ทั้งนี้เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมีลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวในเมืองที่ค่อนข้างมีความปลอดภัย

กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวที่ดูแลเป็นหลัก

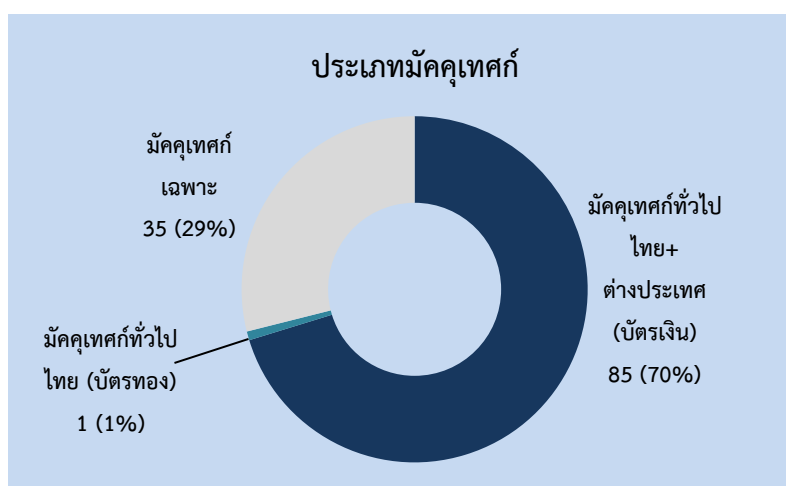


มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ของจังหวัดภูเก็ตมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการสื่อสารมากที่สุด กลุ่มลูกค้าที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าออสเตรเลีย จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มยุโรปตะวันตก จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 22 กลุ่ม

ประเทศอื่นๆ เช่น อินเดีย ฟินแลนด์ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 13 กลุ่มตะวันออกกลาง จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 กลุ่มลูกค้าเกาหลี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 กลุ่มยุโรปตะวันออก จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 9 กลุ่มลูกค้าญี่ปุ่น จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 กลุ่มลูกค้าจีน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3 และกลุ่มลูกค้าชาวไทย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

จากโครงสร้างดังกล่าวสรุปได้ว่าจังหวัดภูเก็ตยังขาดมัคคุเทศก์เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มาจากประเทศเกิดใหม่ ได้แก่ จีน เกาหลีใต้ รัสเซีย และอินเดีย ซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญมากในการส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ประเภทมัคคุเทศก์

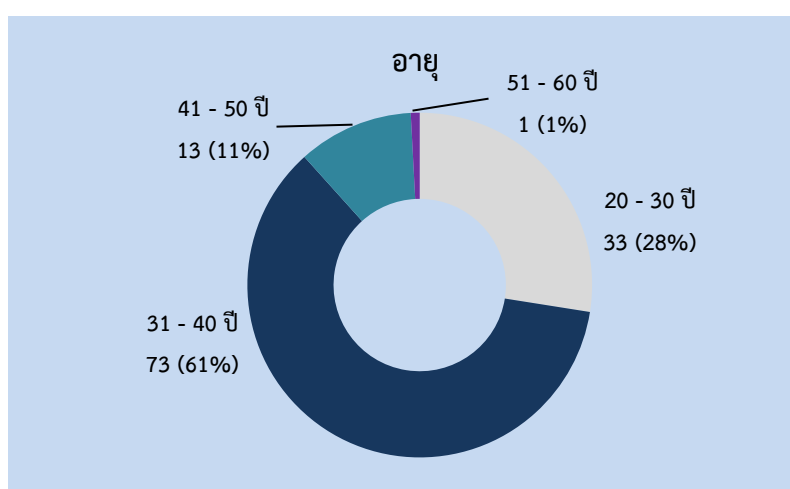


มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นมัคคุเทศก์ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไปไทย+ต่างประเทศ (บัตรงเงิน) มากที่สุด ถึงร้อยละ 70 รองลงมา เป็นมัคคุเทศก์เฉพาะ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 29 ส่วนมัคคุเทศก์ประเภทมัคคุเทศก์ทั่วไปไทย (บัตรงทอง) มีเพียง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1

ประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์

ผลการสำรวจพบว่ามัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตมีประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 10.90 ปี และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.48 จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตมีประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์ค่อนข้างสูงจึงมีทักษะในการให้บริการนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอาจจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจ

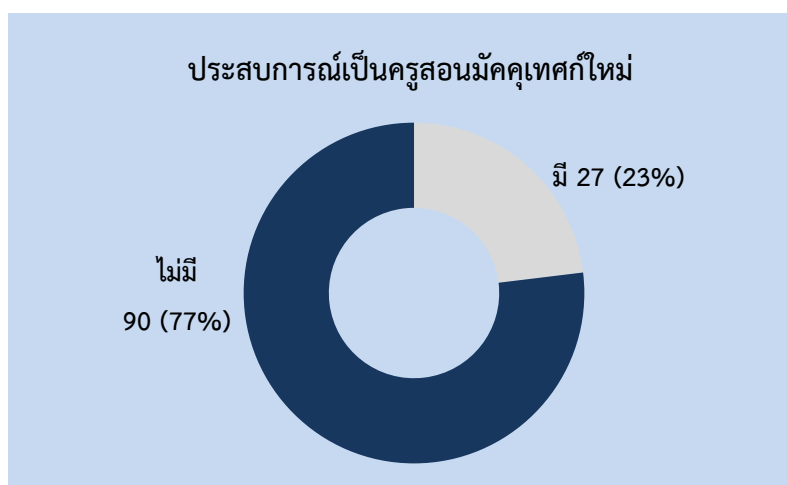
อายุ



มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 ส่วนช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีเพียง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1 เท่านั้น

จากโครงสร้างดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ในจังหวัดภูเก็ตเป็นมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ที่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี ซึ่งหากมัคคุเทศก์เหล่านี้มีค่านิยมในการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์เพื่อการมีรายได้จากค่าคอมมิชชั่นมากที่สุด ก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน อย่างไรก็ตามมัคคุเทศก์ในกลุ่มนี้อยู่ในช่วงวัยที่มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารค่อนข้างสูง การสร้างความตระหนักและความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อาจสามารถกระทำผ่านเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมออนไลน์ของมัคคุเทศก์กลุ่มนี้ได้ไม่ยาก

ประสบการณ์เป็นครูสอนมัธยมศึกษาใหม่

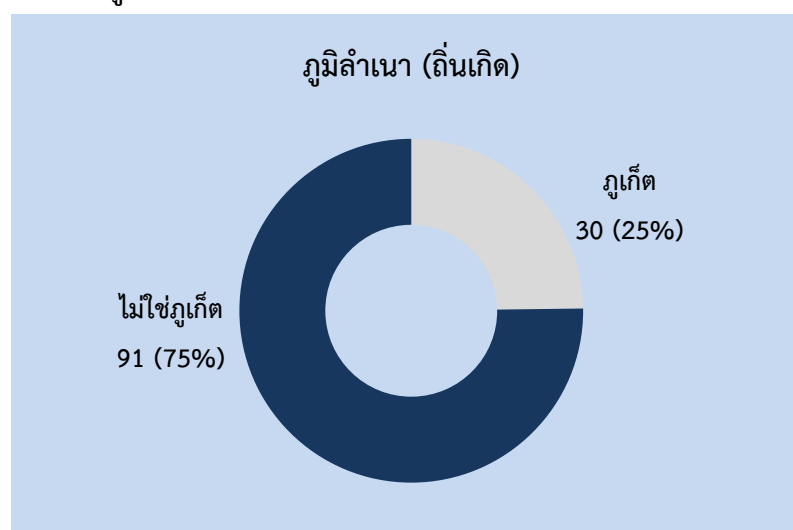


มัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์เป็นครูสอนมัธยมศึกษาจะมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมให้กับมัธยมศึกษาใหม่ และ รายอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามผลการสำรวจพบว่ามัธยมศึกษาส่วนใหญ่ของจังหวัดภูเก็ตไม่มีประสบการณ์เป็นครูสอนมัธยมศึกษา

ใหม่ถึง 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 77 ส่วนมัธยมศึกษาที่มีประสบการณ์เป็นครูสอนมัธยมศึกษาใหม่ มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 23 ดังนั้นการเสริมสร้างความตระหนัก ความรู้ความเข้าใจ และขีดความสามารถในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจึงควรดำเนินการผ่านสถาบันที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมและออกใบอนุญาตมัธยมศึกษา และกลไกในการต่ออายุหรือประเมินขีดความสามารถของมัธยมศึกษา

ภูมิลำเนา (ถิ่นเกิด)

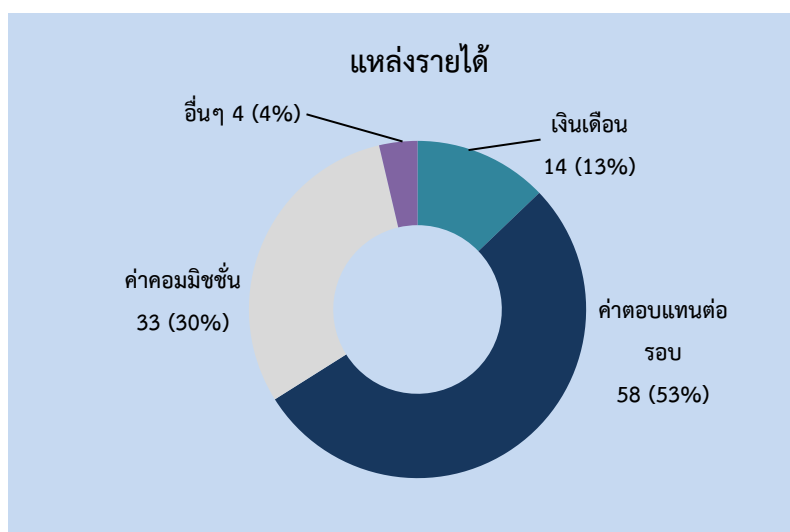


มัธยมศึกษาส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตมีถิ่นกำเนิดในจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่ภูเก็ต โดยมีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 75 และมัธยมศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภูเก็ต มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 25

ด้วยโครงสร้างดังกล่าว การส่งเสริมให้มัธยมศึกษาที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจึงจำเป็นต้องสร้างความผูกพันให้

มัธยมศึกษาที่มีความรู้สึกรักว่าภูเก็ตเปรียบเสมือนจังหวัดที่เป็นบ้านของตนซึ่งต้องช่วยปกป้องรักษา มากกว่าที่จะมองว่าภูเก็ตเป็นเพียงสถานที่ทำงานสถานที่หนึ่ง เมื่อภูเก็ตมีความเสื่อมโทรมตนก็สามารถย้ายไปทำงานในอาชีพมัธยมศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ ได้อีกเช่นกัน

แหล่งรายได้หลักของการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์



มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีที่มาของรายได้จากการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์จากค่าตอบแทนต่อรอบมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ค่าคอมมิชชั่น เงินเดือน และจากแหล่งอื่นๆ เช่น เงินรายวัน โดยมีจำนวนเท่ากับ 58 33 14 และ 4 ราย ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 53 30 13 และ 4 ตามลำดับ

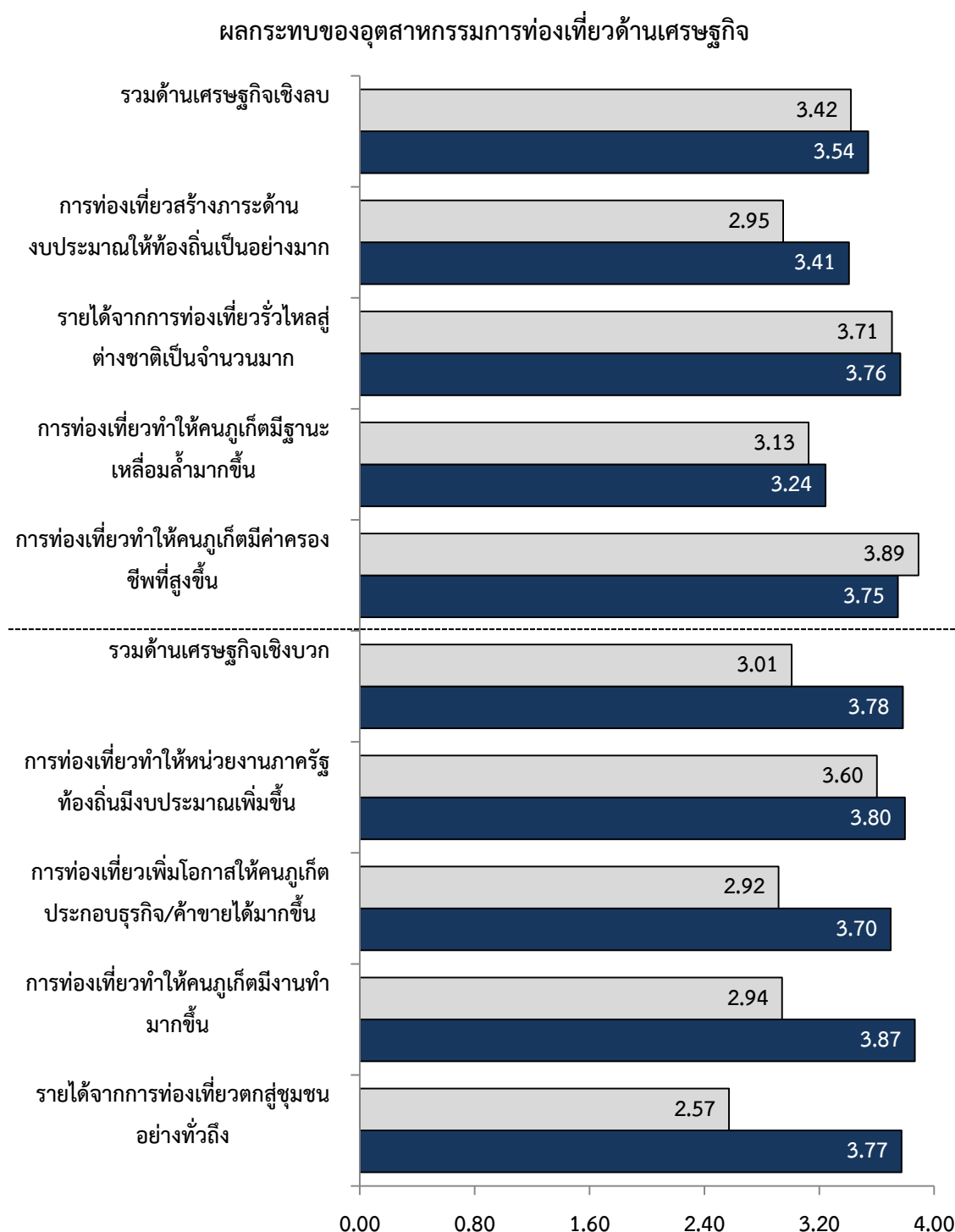
จากโครงสร้างค่าตอบแทนของมัคคุเทศก์ในจังหวัดภูเก็ตข้างต้นสามารถสรุปได้ว่ากว่าร้อยละ 86 ของรายได้มัคคุเทศก์เป็นรายได้ที่เกิดขึ้นเมื่อมีงานทำ ดังนั้นอาชีพมัคคุเทศก์จึงมีผลตอบแทนที่ไม่แน่นอนสูง รายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนรอบที่ได้ทำงานให้บริการนักท่องเที่ยว และค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับจากร้านค้า โครงสร้างรายได้ดังกล่าวจึงเป็นทั้งโอกาสและอุปสรรคในการส่งเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของกลุ่มมัคคุเทศก์ โดยหากมัคคุเทศก์ต้องการมีงานทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องก็ต้องเน้นสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าของบริษัททัวร์ที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามมัคคุเทศก์อาจเลือกวิธีการที่ทำให้ตนได้รายได้อย่างสม่ำเสมอหรือมากขึ้น ด้วยการยอมปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่สอดคล้องกับกฎระเบียบ (เช่น การเป็นไกด์นั่งหน้ารถเพื่อป้องกันการถูกจับโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ปล่อยให้ไกด์ต่างชาติให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม) หรือการเน้นแสวงหารายได้ผ่านการพานักท่องเที่ยวไปซื้อสินค้าเป็นหลัก เพื่อให้ตนมีรายได้จากค่าคอมมิชชั่นที่สูงขึ้น

4.2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของภูเก็ต

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจและสัมภาษณ์ความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตต่อระดับความสำคัญของผลกระทบจากการท่องเที่ยวและระดับการรับรู้ถึงผลกระทบจากการท่องเที่ยวในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งผลกระทบในทางบวกและลบ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.2.1 ด้านเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญ (แท่งสีเข้ม) กับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงบวกในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีงานทำมากขึ้น

สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.87 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นมีงบประมาณเพิ่มขึ้น รายได้จากการท่องเที่ยวตกสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง และการท่องเที่ยวเพิ่มโอกาสให้คนภูเก็ตประกอบธุรกิจ/ค้าขายได้มากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.77 และ 3.70 ตามลำดับ

ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงลบ มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจเชิงลบในข้อ รายได้จากการท่องเที่ยวรั่วไหลสู่ต่างชาติเป็นจำนวนมากสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.76 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น การท่องเที่ยวสร้างภาระด้านงบประมาณให้ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก และการท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.41 และ 3.24 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ (กราฟสีอ่อน) ต่อผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบทางเศรษฐกิจในด้านลบในระดับสูงมาก แต่มีการรับรู้ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางบวกในระดับสูงเท่านั้น จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจในด้านลบมากกว่าด้านบวก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าสูงสุด (คือ 4) จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ยังมีช่องว่างในด้านความตระหนักต่อความสำคัญของผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวทั้งในทางบวกและทางลบ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มมัคคุเทศก์พบว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ถึงผลกระทบเศรษฐกิจในทางบวกหลายประการ ได้แก่ (1) การท่องเที่ยวทำให้เศรษฐกิจในพื้นที่ดีขึ้น เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในภูเก็ตมีเข้ามาอย่างสม่ำเสมอ (2) การท่องเที่ยวช่วยให้เกิดการขยายตัวของภาคเอกชนอย่างต่อเนื่องมีการลงทุนเพิ่มมากขึ้น เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สปา เป็นต้น (3) เกิดการสร้างงานทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ที่ดี และจังหวัดมีรายได้เพิ่มขึ้น (4) เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์พื้นบ้านเพิ่มขึ้น จนกระทั่งผลิตภัณฑ์พื้นบ้านเป็นที่นิยมและเป็นที่ยอมรับต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากขึ้น รวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตชาวบ้านก็ได้รับการนิยมเพิ่มขึ้น (5) มีนักท่องเที่ยวการกระจายตัวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มากขึ้น และ (6) การท่องเที่ยวของภูเก็ตช่วยสร้างภาพลักษณ์ด้านบวกให้กับเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทย

4.2.2 ด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

จากแผนภาพด้านล่าง จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญ (กราฟแท่งสีเข้ม) กับผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงบวกในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปและวัฒนธรรมมากขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.71 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ต

รักษัณกันกำเนตมากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ทางประเพณีและวิถีชีวิต และการท่องเที่ยวช่วยทำให้คน ภูเก็ตเข้าถึงสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 3.68 และ 3.65 ตามลำดับ

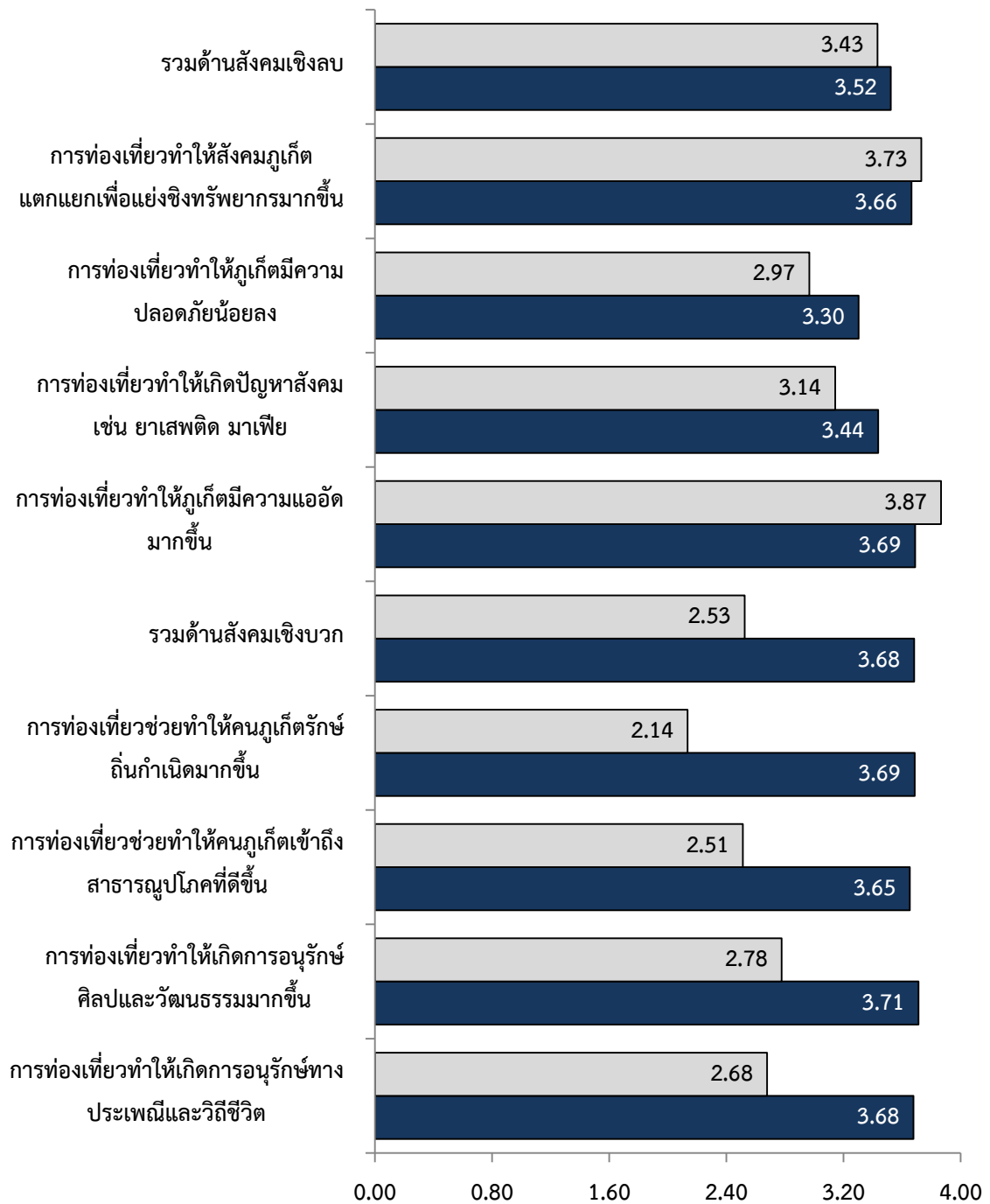
ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงลบ มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญในระดับสูงมาก เช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสังคมเชิงลบในข้อ การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความแออัดมากขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.69 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้สังคมภูเก็ตแตกแยกเพื่อแย่งชิงทรัพยากรมากขึ้น การท่องเที่ยวทำให้เกิดปัญหาสังคม เช่น ยาเสพติด มาเฟีย และการท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความปลอดภัยน้อยลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 3.44 และ 3.30 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ (กราฟสีอ่อน) ต่อผลกระทบทางสังคมจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบทางสังคมในด้านลบในระดับสูงมาก แต่มีการรับรู้ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางบวกในระดับสูงเท่านั้น จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ถึงผลกระทบทางสังคมในด้านลบมากกว่าด้านบวก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าสูงสุด (คือ 4) จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ยังมีข้อห่วงว่าในด้านความตระหนักต่อความสำคัญของผลกระทบทางสังคมจากการท่องเที่ยวทั้งในทางบวกและทางลบ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบทางสังคมในทางบวกเด่นชัดมากกว่าผลกระทบในทางลบ โดยมัคคุเทศก์ได้ระบุถึงผลกระทบทางสังคมจากการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตดังนี้ (1) มีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคทำให้คุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นดีขึ้นและสามารถรองรับต่อปริมาณนักท่องเที่ยวในแต่ละปี (2) เกิดความตื่นตัวในการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตดั้งเดิมของคนในท้องถิ่น (3) นักท่องเที่ยวและเจ้าของชุมชน แหล่งท่องเที่ยวอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และ (4) ปัญหาการเกิดอาชญากรรมและการค้าประเวณีมีลดลง

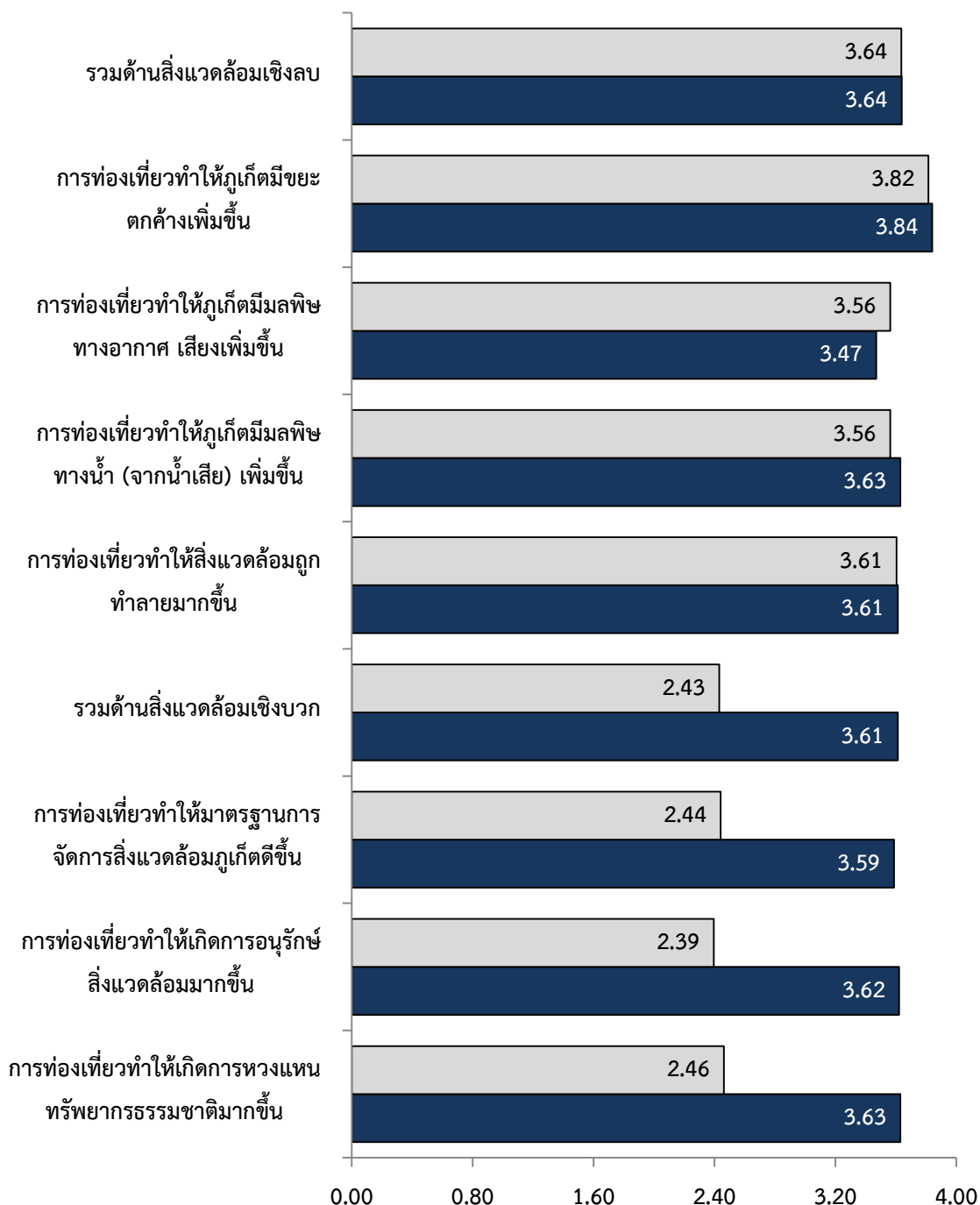
ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสังคม



4.2.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อม



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญ (กราฟแท่งสีเข้ม) กับผลกระทบของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวกในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวกในข้อ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการหวงแหน

ทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.63 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงลบ มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อมเชิงลบในข้อ การท่องเที่ยวทำให้เกิดมีขยะตกค้างเพิ่มขึ้นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.84 รองลงมา ได้แก่ การท่องเที่ยวทำให้เกิดมีมลพิษทางน้ำ (จากน้ำเสีย) เพิ่มขึ้น การท่องเที่ยวทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลายมากขึ้น และการท่องเที่ยวทำให้เกิดมีมลพิษทางอากาศ เสียงเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.61 และ 3.47 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ (กราฟสีอ่อน) ต่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมในด้านลบในระดับสูงมาก แต่มีการรับรู้ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางบวกในระดับสูงเท่านั้น จึงสรุปได้ว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมในด้านลบมากกว่าด้านบวก นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างค่าสูงสุด (คือ 4) จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ยังมีข้อกังวลในด้านความตระหนักต่อความสำคัญของผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยวทั้งในทางบวกและทางลบ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ามัคคุเทศก์มีการรับรู้ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมในทั้งในด้านบวกและด้านลบดังต่อไปนี้ (1) สังคมให้ความสำคัญกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังมากขึ้น (2) ทรัพยากรทางธรรมชาติยังคงถูกทำลายจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมบุกรุกพื้นที่ป่าเพื่อทำโรงแรม รีสอร์ท ร้านอาหาร หรือร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น (3) มีการบุกรุกพื้นที่อุทยานและพื้นที่สาธารณะเพื่อแสวงหาประโยชน์ทางการท่องเที่ยวมากขึ้น

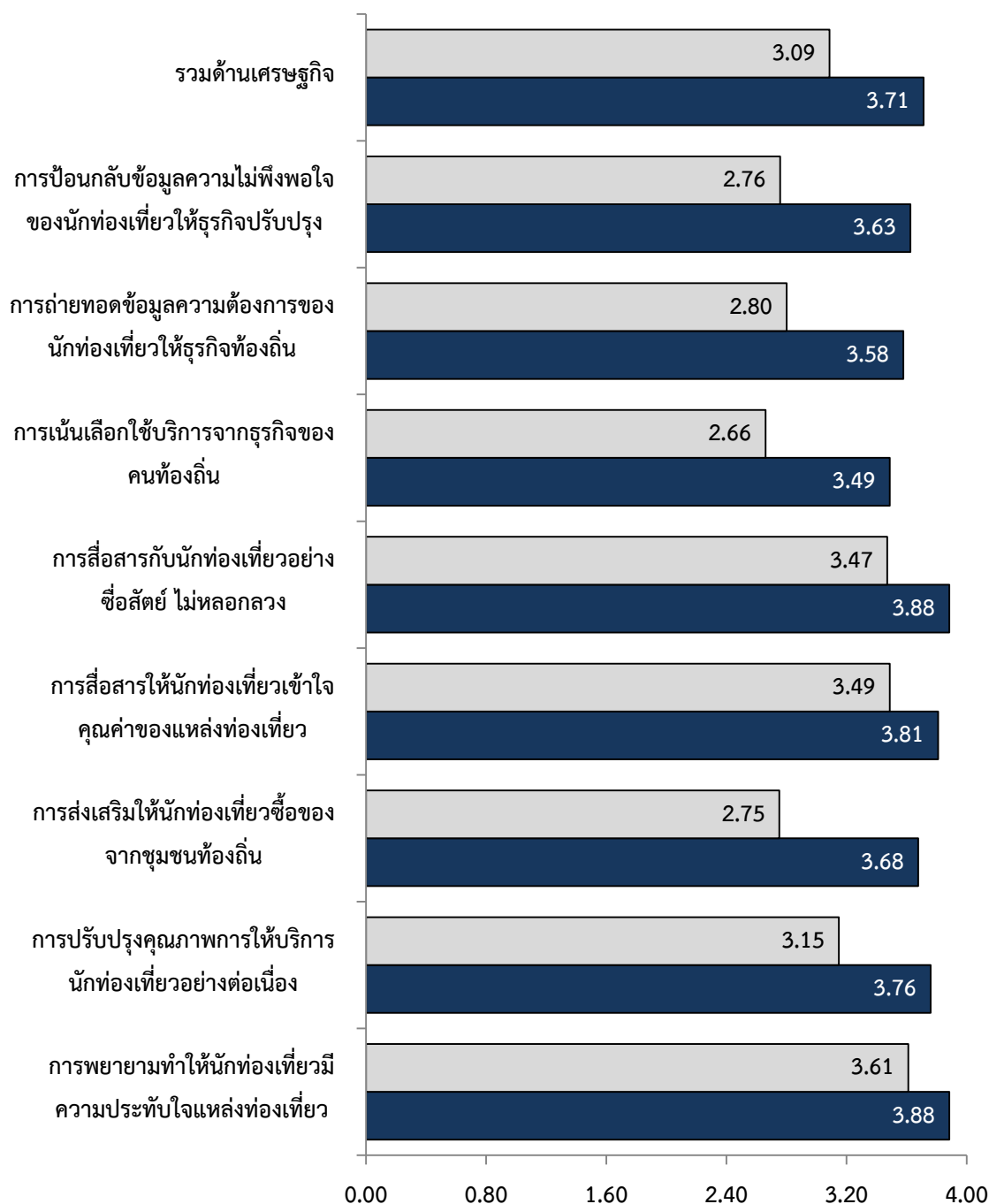
4.3 ระดับความตระหนักและการปฏิบัติบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อน การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตต่อระดับความตระหนักและระดับการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์เพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.3.1 ด้านเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับบทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านเศรษฐกิจในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง และการพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ

แหล่งท่องเที่ยวสูงที่สุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา ได้แก่ การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อของจากชุมชนท้องถิ่น การป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง การถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น และการเน้นเลือกใช้บริการจากธุรกิจของคนท้องถิ่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.76 3.68 3.63 3.58 และ 3.49 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักต่อบทบาทของตนในส่วนที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ มีความปลอดภัย และได้รับการที่มีคุณภาพ ส่วนบทบาทที่กลุ่มมัคคุเทศก์ไม่มีความตระหนักถึงเลยคือ บทบาทของตนต่อธุรกิจหรือชุมชน ทั้งในด้านการถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น และการป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สะท้อนถึงความตระหนักของมัคคุเทศก์ต่อบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ เป็นดังนี้

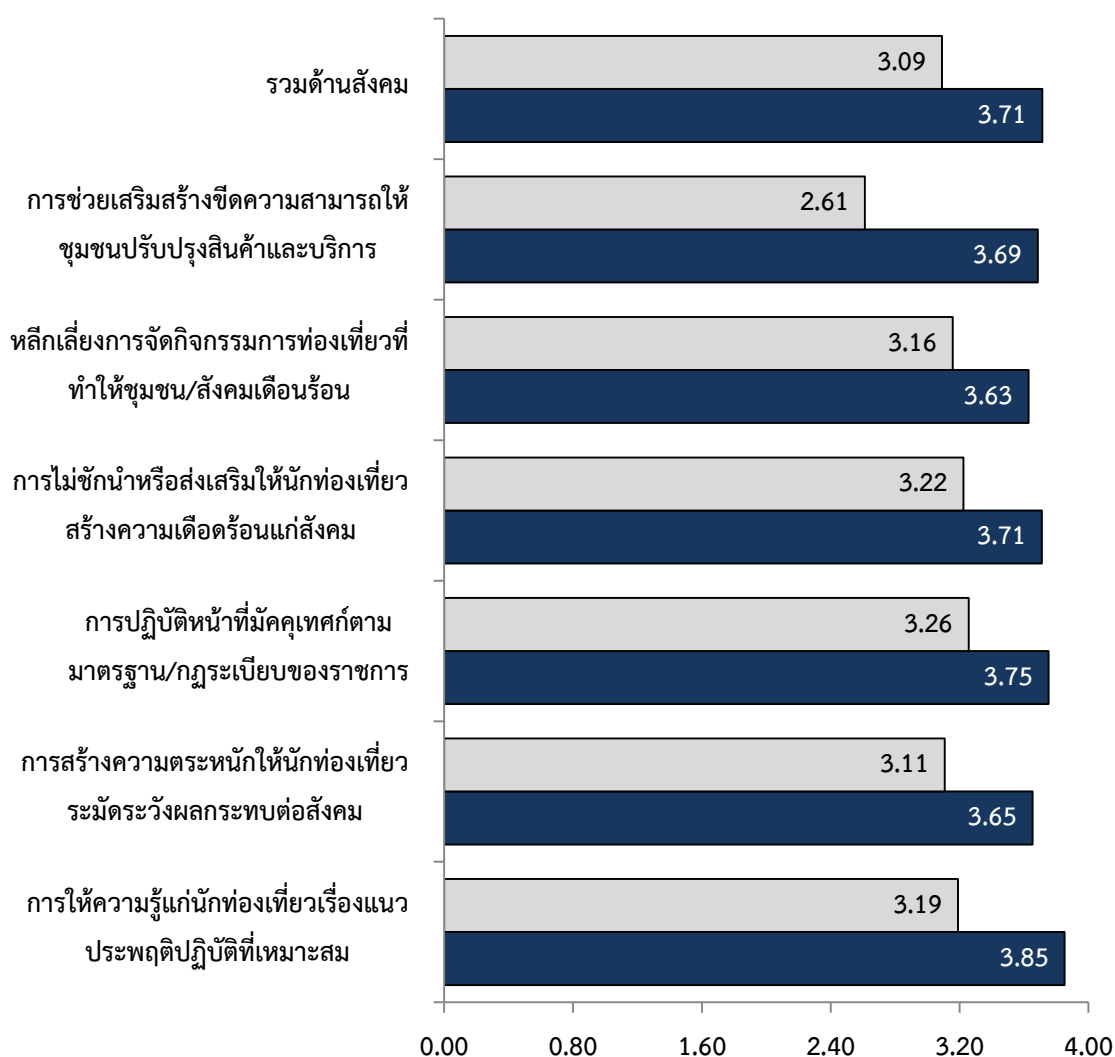
บทบาท	ความตระหนัก/การปฏิบัติ
1. การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว	○ ต้องการให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง ○ อยากให้นักท่องเที่ยวเอาเรื่องดีๆ ของประเทศไทยไปเล่าให้เพื่อนที่ประเทศตนฟัง ○ เราจะไม่ละเลยในการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง ○ ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยว ○ มีใจรักงานบริการ (service mind)
2. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	○ ต้องการให้งานที่ตัวเองทำมีความสมบูรณ์แบบมากที่สุด ○ อยากให้นักท่องเที่ยวมีความสุข ○ เราต้องการการมีงานทำ และรายได้เพื่อครอบครัว ○ เราเองต้องพัฒนาศักยภาพด้านภาษาและเปิดโลกทัศน์ในสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ
3. การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อของจากชุมชนท้องถิ่น	○ มัคคุเทศก์ไม่ควรนำพานักท่องเที่ยวไปจับจ่ายใช้สอยสินค้าที่มีราคาแพงเกินจริงโดยหวังค่าคอมมิชชั่นการจากซื้อในแต่ละครั้ง
4. การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	○ รู้สึกดีที่ได้เป็นตัวแทน (ทูต) เผยแพร่ทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของจังหวัดและประเทศไทย ○ ตั้งใจให้ความรู้และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง ○ พยายามประยุกต์ใช้ทักษะในการสื่อสารกับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวัน

บทบาท	ความตระหนัก/การปฏิบัติ
5. การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง	○ เน้นการนำเสนอลูกค้าตามความเป็นจริงมากที่สุด ○ เปรียบเหมือนผู้ให้ข้อมูลในเชิงลึกเท่าที่สามารถบอกกล่าวแก่นักท่องเที่ยวได้ ○ มีความซื่อสัตย์ จริงใจ มีคุณธรรมจริยธรรมต่อนักท่องเที่ยว
6. การเน้นเลือกใช้บริการจากธุรกิจของคนท้องถิ่น	○ แนะนำธุรกิจท้องถิ่นให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชน ○ ชี้แจงความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านราคากับคุณภาพของการบริการให้แก่ นักท่องเที่ยวทุกครั้งก่อนเลือกซื้อบริการ ○ นำเสนอสินค้าที่ผลิตในท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว ○ อธิบายถึงความแตกต่างของสินค้าหรือบริการที่เป็นจุดเด่นของท้องถิ่น ○ ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์จากค่าคอมมิชชั่น
7. การถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น	(ไม่มีกล่าวถึง)
8. การป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง	(ไม่มีกล่าวถึง)
9. การดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างรอบคอบ	○ แนะนำวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องในแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว ○ พยายามชี้แจงให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดในเขตพื้นที่หวงห้าม ○ อธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยต่าง ๆ ในการทำกิจกรรมท่องเที่ยว ○ ชี้แจงกฎระเบียบในการเช่าพาหนะเพื่อความปลอดภัย ○ ขอความร่วมมือนักท่องเที่ยวไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมาระหว่างการเดินทาง ○ แนะนำนักท่องเที่ยวหญิงให้แต่งกายรัดกุมเพื่อป้องกันการถูกลวนลาม

4.3.2 ด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านสังคม



มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับบทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านสังคมในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการ การไม่ชักนำหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสร้างความเดือดร้อนแก่สังคม การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ การสร้าง ความตระหนักให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังผลกระทบต่อสังคม และหลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชน/สังคมเดือนร้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.71 3.69 3.65 และ 3.63 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักต่อบทบาทของตนในการป้องกันผลกระทบทางสังคมด้านลบที่อาจเกิดจากนักท่องเที่ยว ด้วยการให้ข้อมูลและความรู้ถึงวิธีประพฤติปฏิบัติตนในขณะท่องเที่ยวหลายประการ อย่างไรก็ตาม มัคคุเทศก์ยังขาดความตระหนักถึงบทบาทของตนในฐานะที่เป็นผู้เชี่ยวชาญทางการตลาดที่ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดีมากกว่าผู้ประกอบการท้องถิ่นจึงยังไม่มีมีการถ่ายทอดความรู้ทางด้านการตลาดเหล่านี้ให้กับชุมชนทำการปรับปรุงสินค้าให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามในภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สะท้อนถึงความตระหนักของมัคคุเทศก์ต่อบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในด้านสังคม เป็นดังนี้

บทบาท	ความตระหนัก/ การปฏิบัติ
9. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม	- ชี้แจงกฎระเบียบ ข้อห้ามต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว - ให้ความรู้และแนวทางปฏิบัติในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว - ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว - เคารพต่อสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ต่าง ๆ เมื่อพานักท่องเที่ยวเยี่ยมชม
10. การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังผลกระทบต่อสังคม	- อธิบายและบรรยายถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนอย่างให้เกียรติ - นำเสนอสิ่งที่เป็นด้านบวก พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า - คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ - นำเสนอกิจกรรมที่ไม่ขัดต่อศีลธรรม จริยธรรม และประเพณีอันดีงาม - ชักชวนนักท่องเที่ยวทำประโยชน์เพื่อสังคมหรือชุมชนท้องถิ่น
11. การปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการ	- ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดตามใบอนุญาตมัคคุเทศก์ - แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ - ตระหนักถึงความสำคัญต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม - ใส่ใจรายละเอียด กฎระเบียบ หรือข้อบังคับในการปฏิบัติตนที่จะต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบถึงสิ่งที่ควรทำและไม่ควรทำ - ศึกษาหาความรู้และติดตามกฎระเบียบใหม่ ๆ อยู่เสมอ
12. การไม่ชักนำหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสร้างความเดือดร้อนแก่สังคม	- อธิบายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม - แนะนำการประพฤติปฏิบัติตนที่เหมาะสม - ว่ากล่าว ตักเตือน เมื่อเห็นนักท่องเที่ยวทำสิ่งขัดต่อวัฒนธรรมประเพณีของคนในท้องถิ่น - ขอความร่วมมือนักท่องเที่ยวใช้ถ้อยคำสุภาพและแต่งกายให้เหมาะสมในสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ - ปลูกฝังให้นักท่องเที่ยวมีจิตสำนึกรักในแหล่งท่องเที่ยว - แนะนำกิจกรรมที่ไม่ทำลายแหล่งท่องเที่ยวและสังคม - แนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว
13. หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน	- อธิบายแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน - ไม่ชักจูงนักท่องเที่ยวไปเที่ยวไปในสถานบันเทิงและการค้าประเวณี

บทบาท	ความตระหนัก/ การปฏิบัติ
14. การช่วยเสริมสร้างขีด ความสามารถให้ชุมชน ปรับปรุงสินค้าและบริการ	(ไม่มีกล่าวถึง)

4.3.3 ด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

บทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม



มัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับบทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ตด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสูงมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเอาใจใส่เฝ้า

ระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม และการสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สูงที่สุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมา ได้แก่ การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ สิ่งแวดล้อม การไม่ชักนำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม การหลีกเลี่ยงการเลือกใช้บริการจากธุรกิจที่ ไม่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การอธิบายวิธีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้นักท่องเที่ยว และการส่งเสริม/กระตุ้น ให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.84 3.79 3.79 และ 3.71 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์พบว่ามัคคุเทศก์มีความตระหนักต่อบทบาทของตนในการป้องกันผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม ด้านลบที่อาจเกิดจากนักท่องเที่ยว ด้วยการย้ำเตือน สร้างความตระหนัก ให้ข้อมูลและความรู้ถึงวิธีประพฤติปฏิบัติตน ในขณะท่องเที่ยวหลายประการ ในภาพรวมผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สะท้อนถึงความตระหนักของมัคคุเทศก์ต่อ บทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม เป็นดังนี้

บทบาท	ความตระหนัก/การปฏิบัติ
15. การสร้างความตระหนักให้ นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม	○ เน้นย้ำถึงคุณค่าของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของสถานที่ท่องเที่ยว ○ ปลุกฝังการรักษารักรธรรมชาติให้นักท่องเที่ยวทำให้เห็นถึงประโยชน์ต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม ○ สร้างแนวความคิดที่เกรงกลัวต่อการกระทำผิดของนักท่องเที่ยว ○ ชี้แจงกฎระเบียบและบทลงโทษที่นักท่องเที่ยวจะได้รับเมื่อฝ่าฝืน ○ อธิบายถึงผลเสียที่จะตามมาให้แก่นักท่องเที่ยวได้ตระหนักถึงในอนาคต ○ แนะนำการปฏิบัติตนด้านเชิงนิเวศอย่างถูกต้อง
16. การส่งเสริม/กระตุ้นให้ นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ต อย่างประหยัด	○ ชี้นำให้นักท่องเที่ยวเห็นคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรมของภูเก็ตและสิ่งแวดล้อม ภายในสถานที่ท่องเที่ยว ○ แนะนำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ○ รณรงค์ให้นักท่องเที่ยวลงมือปฏิบัติตามรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
17. การอธิบายวิธีการป้องกัน ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้กับ นักท่องเที่ยว	○ แนะนำการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ○ แสดงวิธีการใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้องในแต่ละกิจกรรมเพื่อลดผลกระทบต่อ สิ่งแวดล้อม ○ การให้ข้อมูลและแนวทางในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมต่อนักท่องเที่ยว
18. การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยว ท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ สิ่งแวดล้อม	○ การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ○ รณรงค์ขอความร่วมมือในการมีส่วนร่วมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
19. การไม่ชักนำให้นักท่องเที่ยวมี พฤติกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม	○ มีสำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ ตระหนักถึงความสำคัญของสถานที่ท่องเที่ยวที่เปรียบเสมือนที่ทำงาน ○ หลีกเลี่ยงการทำลายทรัพยากรธรรมชาติด้วยประการทั้งปวง

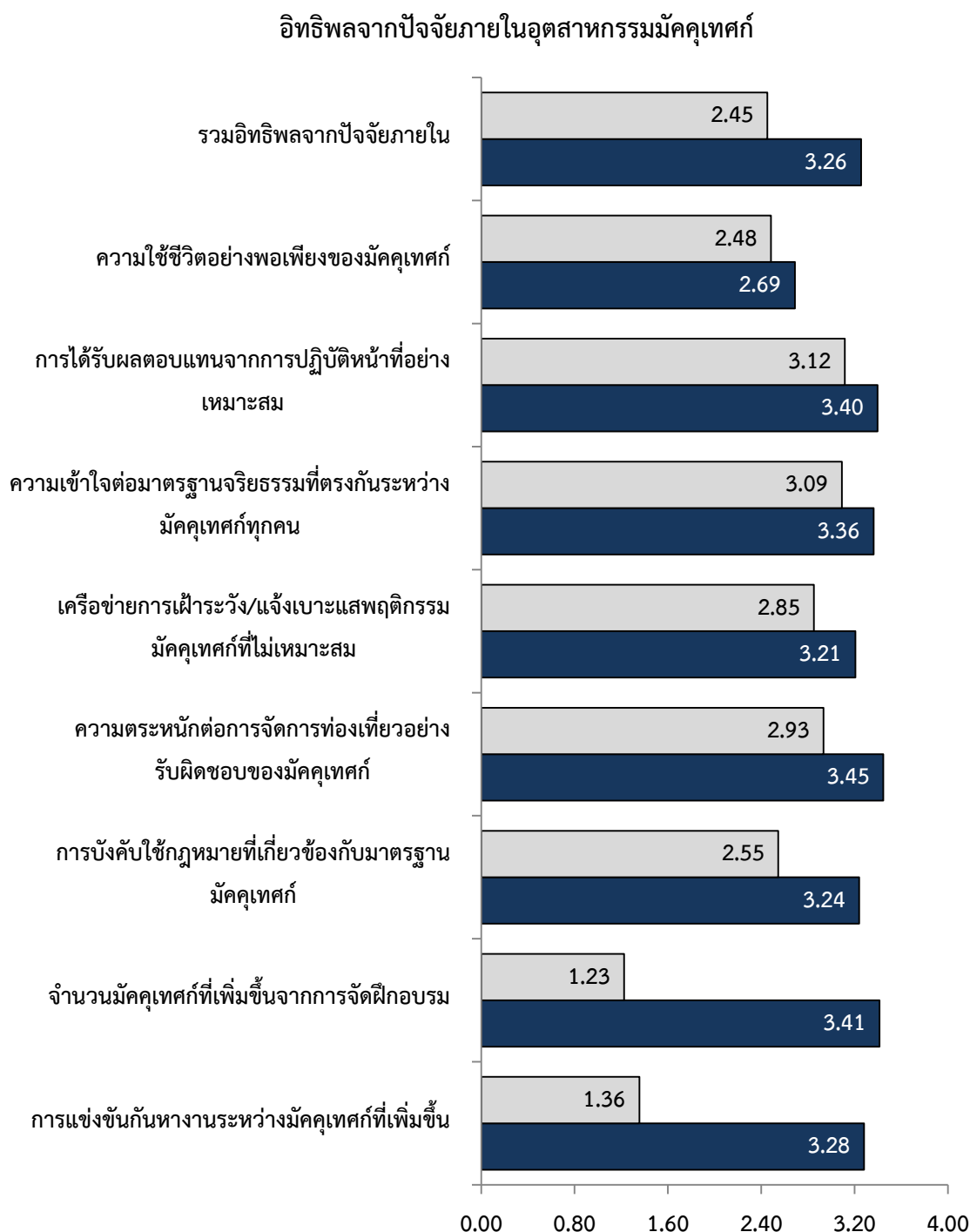
บทบาท	ความตระหนัก/การปฏิบัติ
20. การหลีกเลี่ยงการเลือกใช้บริการจากธุรกิจที่ไม่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	○ นำเสนอธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมแก่นักท่องเที่ยว ○ อธิบายถึงข้อดีของธุรกิจดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยว ○ ไม่ส่งเสริมธุรกิจที่ทำลายสิ่งแวดล้อมเพื่อแลกกับผลประโยชน์ของตน
21. การเอาใจใส่เฝ้าระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม	○ หมั่นค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับผลกระทบของสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยว ○ การรวมตัวจัดตั้งสมาคมหรือชมรมมัคคุเทศก์เพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทของตนเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งในส่วนของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของอุตสาหกรรมมัคคุเทศก์ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.4.1 อิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมมัลลเทศก์

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ



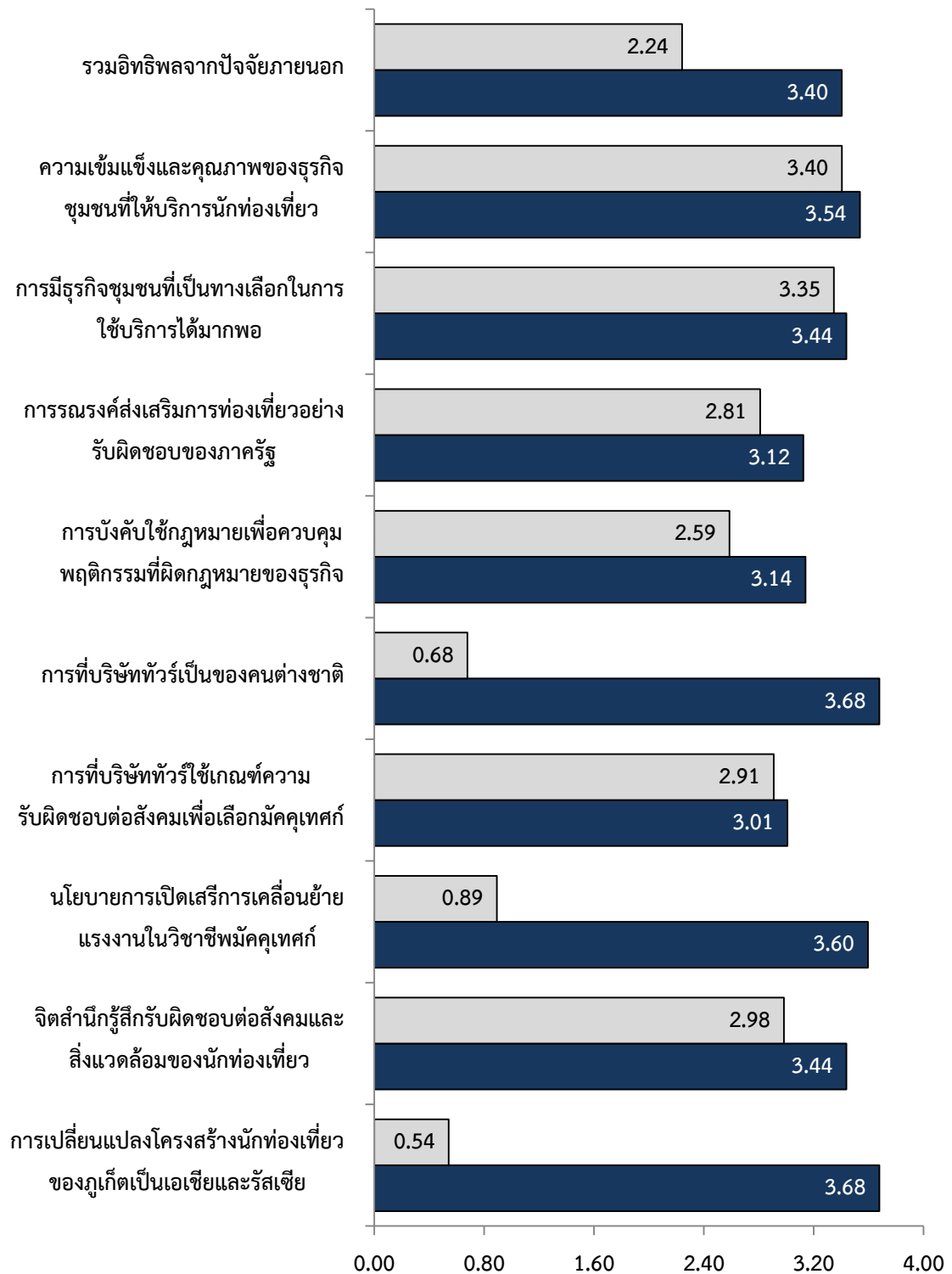
จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัลลเทศก์ให้ความสำคัญกับอิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมมัลลเทศก์ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัลลเทศก์ตามบทบาทที่ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ตในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความตระหนักต่อการจัดการท่องเที่ยวอย่าง

รับผิดชอบของมัคคุเทศก์สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมา ได้แก่ จำนวนมัคคุเทศก์ที่เพิ่มขึ้นจากการจัดฝึกอบรม การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ความเข้าใจต่อมาตรฐานจริยธรรมที่ตรงกัน ระหว่างมัคคุเทศก์ทุกคน การแข่งขันกันทำงานระหว่างมัคคุเทศก์ที่เพิ่มขึ้น การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ มาตรฐานมัคคุเทศก์ เครือข่ายการเฝ้าระวัง/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมมัคคุเทศก์ที่ไม่เหมาะสม และความใช้ชีวิตอย่าง พอเพียงของมัคคุเทศก์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 3.40 3.36 3.28 3.24 3.21 และ 2.69 ตามลำดับ

4.4.2 อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมมัลลาคูเทศก์

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมมัลลาคูเทศก์



จากแผนภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามัคคุเทศก์ให้ความสำคัญกับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ตามบทบาทที่ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ตในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การที่บริษัททัวร์เป็นของคนต่างชาติ และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซียสูงที่สุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา ได้แก่ นโยบายการเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายแรงงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ความเข้มแข็งและคุณภาพของธุรกิจชุมชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว การมีธุรกิจชุมชนที่เป็นทางเลือกในการใช้บริการได้มากพอ จิตสำนึกผู้สืบทอดต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว การบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายของธุรกิจ การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อของภาครัฐ และการที่บริษัททัวร์ใช้เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเลือกมัคคุเทศก์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 3.54 3.44 3.44 3.14 3.12 และ 3.01 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์มัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดภูเก็ตถึงปัจจัยที่อยู่ภายนอกกลุ่มมัคคุเทศก์ แต่มีอิทธิพลสูงต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน พบว่าภาคส่วนอื่นๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยว บริษัททัวร์ ธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ล้วนมีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามบทบาทหลายประการโดยสรุปเป็นปัจจัยด้านโอกาสและปัจจัยด้านอุปสรรคได้ดังนี้

โอกาส	อุปสรรค
บริษัททัวร์ที่มีมาตรฐานการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสูงจะมีระบบที่ดี เช่น มีมัคคุเทศก์ต่างชาติด้วย มีการชี้แจงนักท่องเที่ยว	การที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับราคามากกว่าคุณภาพหรือผลกระทบภายนอก
ชุมชนท้องถิ่นได้เผยแพร่วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ควบคู่กับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านมัคคุเทศก์มากขึ้น	- นักท่องเที่ยวอาจจะไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือคำแนะนำของมัคคุเทศก์ - ชุมชนท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
การจัดตั้งชมรมมัคคุเทศก์ เพื่อการช่วยเหลือมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ เช่น ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวจากประเทศไหนมา วิธีการรับมือกับนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ เพื่อช่วยให้มัคคุเทศก์มีความเข้าใจความแตกต่างของนักท่องเที่ยวในแต่ละชาติ	- นักท่องเที่ยวที่ไม่มีความรู้ และขาดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมที่จะช่วยกันรักษา และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสังคมอันดีงามต่อไป - วัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างประเทศเจ้าภาพกับแขกผู้มาเยือน ทำให้การชักจูงใจในการท่องเที่ยวเพื่อการยั่งยืนมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร - การปราบปรามมัคคุเทศก์เถื่อนยังไม่มีประสิทธิผล ซึ่งข้อมูลของมัคคุเทศก์เหล่านี้ที่ส่งต่อไปยังนักท่องเที่ยว อาจบิดเบือนจากความเป็นจริง

โอกาส	อุปสรรค
○ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมมือร่วมใจกันสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มีอยู่ก็ยังคงมีอยู่ต่อไป	○ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ขาดจิตสำนึก และใช้วิธีปฏิบัติของตนเป็นเกณฑ์โดยไม่นึกถึงสังคมรอบข้าง ○ ความต้องการและความโลภของนักท่องเที่ยวเป็นอุปสรรคที่ยากอีกข้อหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ
○ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมจากกระแสการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	○ วัฒนธรรม อายุ สัญชาติ แตกต่างกันส่งผลทำให้ทัศนคติทางความคิดของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มแตกต่างกันออกไป
○ การสนับสนุนจากภาครัฐในการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาและการสื่อสารของมัคคุเทศก์	○ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มจะไม่เชื่อฟังมัคคุเทศก์เลยทำให้มีการควบคุมแยกยาก เช่น การแต่งกายไม่เหมาะสมตามสถานที่โบราณสถานส่งผลต่อภาพลักษณ์และวัฒนธรรมต่อผู้เกิดทำให้ยากต่อการจัดการในอนาคต
○ การมีภาพลักษณ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีของแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว	○ ปัญหาอื่น ๆ ของพื้นที่ ได้แก่ การท่องเที่ยวแบบการค้าประเวณี (Sex tourism) ปัญหาอาชญากรรม อาจมีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว
○ การพัฒนาระบบสาธัญูปโภคสู่ระดับสากลเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวใส่ใจสิ่งแวดล้อมจากชาติต่าง ๆ	○ ขาดงบประมาณในการสนับสนุนจากภาครัฐ
○ การฝึกอบรมการเป็นนักท่องเที่ยวที่ดีใส่ใจสิ่งแวดล้อมเพื่อปฏิบัติตนเป็นนักท่องเที่ยวที่ดี	○ บางครั้งข้อจำกัดในเรื่องของสัญชาติก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการชักจูงให้รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ กลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้มักจะไม่ฟังและไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของมัคคุเทศก์ ได้แก่ ชาวเยอรมัน เกาหลีรัสเซีย ซึ่งเข้าใจภาษาอังกฤษได้น้อยมาก
○ มัคคุเทศก์มีจิตสำนึกรักในสถานที่ที่พามาหาเงินของตัวเอง เมื่อมัคคุเทศก์รัก มีจะมีจิตสำนึกคิดที่จะรักษาและหาวิธีที่จะทำให้ทรัพยากรเหล่านั้นคงอยู่อย่างยั่งยืน	○ นักท่องเที่ยวขาดความรู้ที่แท้จริงเกี่ยวกับประเพณีของไทย ของชาวภูเก็ต ทำให้ปฏิบัติตัวอย่างไม่เหมาะสมในที่สาธารณะ รวมถึงวัดวาอาราม
○ การสนับสนุนส่งเสริมการฝึกอบรมความถนัดทางด้านภาษาต่างประเทศให้แก่มัคคุเทศก์ชาวไทยเพื่อรองรับกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคต เช่น	○ นักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศในแถบเอเชีย เช่น จีน ไต้หวัน เกาหลี อินเดีย เป็นอีกหนึ่งกลุ่มที่ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการท่องเที่ยวแบบมีจิตสำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

โอกาส	อุปสรรค
ภาษารัสเซีย ภาษาเกาหลี ภาษาจีน ทำให้บริษัทต่างๆ ไม่ต้องจ้างมัคคุเทศก์ต่างประเทศเข้ามาทำงานแข่งขัน กับมัคคุเทศก์ชาวไทย	
○ ภาครัฐออกกฎหมายหรือบทบรรษัทในการจัดราคา ค่าตอบแทนของมัคคุเทศก์เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการ ขัดแย้ง รวมถึงเกิดปัญหามัคคุเทศก์เถื่อนในท้องถิ่น	○ มัคคุเทศก์ปลอมที่ไม่ได้รับอนุญาตให้นำเที่ยวซึ่ง ปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
○ การอบรมและให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์เกี่ยวกับ STD อาจเป็นเครื่องมือช่วยให้มัคคุเทศก์เข้าใจอย่างถ่องแท้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรวมถึงคุณภาพการ ให้บริการเพื่อตอบสนองกับนโยบายการท่องเที่ยว แบบยั่งยืนได้ดียิ่งขึ้น	○ การได้รับข้อมูลที่ผิด ๆ จากการมาเที่ยวก่อนหน้านี้ นักท่องเที่ยวก็ยังคงจำอยู่แบบนั้น
○ การให้การสนับสนุนจากภาครัฐ รวมถึงสมาคม มัคคุเทศก์ภูเก็ตรจัดการฝึกอบรม เสวนาประเมิน มัคคุเทศก์ทุกๆ 6 เดือน เพื่อผลักดันให้มัคคุเทศก์ รับผิดชอบหน้าที่	○ ขาดการสนับสนุนที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ในการร่วมกันประชาสัมพันธ์ และสนับสนุนตลอดจน การวางกฎระเบียบและแนวทางเพื่อการอนุรักษ์ที่ ยั่งยืนตลอดไป
○ จัดตั้งกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความรู้เฉพาะเกี่ยวกับการ พัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนส่งไปยังบริษัทต่างๆ เพื่อเป็นการกระจายความรู้ให้กับมัคคุเทศก์กลุ่มอื่นๆ ได้มีความตระหนักถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่เสมอๆ	

บทที่ 5

กลยุทธ์การเสริมสร้าง

ความตระหนักและขีดความสามารถ

5.1 กรอบการวิเคราะห์กลยุทธ์

การพัฒนากลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีขั้นตอนที่สำคัญคือ (1) การวิเคราะห์สถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตเพื่อเข้าใจถึงผลการพัฒนาการท่องเที่ยวในอดีตทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เพื่อค้นหาปัจจัยเชิงสาเหตุของการความล้มเหลวและความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในประเด็นต่างๆ (2) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของมัคคุเทศก์ในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (3) การนำผลการวิเคราะห์ SWOT มาพัฒนาเป็นทางเลือกกลยุทธ์และกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถในการร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และ (4) การร่างกลยุทธ์ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ต่างๆ

5.2 สถานการณ์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ตและตามโอกาสในการแสวงหากำไรของภาคธุรกิจเป็นแกนกลางหรือกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บนข้อจำกัดของอุปทานหรือทุนการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ทั้งทุนทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ ทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ทุนด้านด้านสาธารณูปโภค ทุนด้านที่ดิน ทุนด้านสังคม และวัฒนธรรม การขับเคลื่อนการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีโอกาสทางธุรกิจเป็นตัวนำบนความไม่พร้อมหรือไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันของภาคอุปทาน ทำให้เกิดความตึงเครียดจากความไม่สมดุลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของภูเก็ต ในระยะที่ผ่านมาความตึงเครียดดังกล่าวได้รับการจัดการแก้ไข ผ่านการเลือกใช้แนวทางการตอบสนองความต้องการของตลาดโดยขาดการวางแผนการพัฒนาในระยะยาวบนฐานความสมดุลของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ผลของการขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามแนวทางข้างต้นส่งผลให้เกิดผลกระทบที่เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการพัฒนาและเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลายประการ และผลกระทบ

ดังกล่าวมีผลวัดที่ก่อให้เกิดผลกระทบอื่นที่เป็นข้อจำกัดของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคตอีกหลายประการ อาทิเช่น

○ การขยายตัวของธุรกิจท่องเที่ยวนำไปสู่ความต้องการปัจจัยการผลิตประเภทที่ดินมากขึ้น ส่งผลให้ (1) ชุมชนท้องถิ่นย้ายถิ่นฐานออกไปมีผลให้ – ภาคส่วนชุมชนมีความอ่อนแอต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงกับชุมชน – คนท้องถิ่นที่ไม่มีที่ดินเป็นปัจจัยการผลิตหันไปหารายได้จากการทำธุรกิจท่องเที่ยวขนาดเล็กที่มีทั้งคุณและโทษต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (2) ราคาที่ดินที่มากทำให้ต้นทุนที่ดินและต้นทุนการทำธุรกิจท่องเที่ยวสูง ผู้ประกอบการจึงอาจต้องแสวงหากำไรโดยแลกด้วยระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (3) การรุกรานที่ดินสาธารณะซึ่งมีผลเกิดความเสื่อมโทรมทางธรรมชาติและทัศนียภาพ

○ การขยายตัวของธุรกิจบริการการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนำไปสู่การปลดปล่อยของเสียที่มากขึ้น ทั้งขยะน้ำเสีย มลพิษทางอากาศจากการขนส่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว และยังมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

○ การที่สาธารณูปโภคต่างๆขยายตัวไม่ทันตามการขยายตัวของภาคธุรกิจท่องเที่ยว ทำให้เกิดผลกระทบอื่นตามมา เช่น การแย่งชิงทรัพยากรที่จำเป็นเช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ระหว่างนักท่องเที่ยวหรือธุรกิจท่องเที่ยวกับคนท้องถิ่น การทำให้ชุมชนท้องถิ่นเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานได้น้อยลงเนื่องจากบริการขั้นพื้นฐาน (เช่น โรงพยาบาล) ส่วนหนึ่งต้องจัดสรรไปให้บริการกับนักท่องเที่ยวและแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถานการณ์ดังกล่าวเริ่มทำให้คนท้องถิ่นมีความรู้สึกว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวกำลังแลกด้วยคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของของคนท้องถิ่น

○ เมื่อเงินทุนของผู้ประกอบการท้องถิ่นหรือของประเทศไทยไม่สามารถฉกฉวยโอกาสทางธุรกิจการท่องเที่ยวได้ทันหรือตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติจำนวนมากจึงผันตัวเองจากนักท่องเที่ยวเป็นนักธุรกิจในการท่องเที่ยวโดยมีหุ้นส่วนเป็นคนไทย ทำให้โอกาสทางธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีน้อยลงสำหรับคนท้องถิ่นและคนไทยเนื่องจาก (1) ปัจจัยการผลิต เช่น ที่ดิน มีราคาสูงมากจนมีคนไทยจำนวนน้อยมากที่สามารถครอบครองได้ (2) ธุรกิจท่องเที่ยวของชาวต่างชาติจะเข้าถึงช่องทางการตลาด ณ ประเทศของนักท่องเที่ยวได้ดีกว่าเนื่องจากเป็นคนชาติเดียวกันหรือมีความชำนาญมากกว่า จึงทำให้ช่องทางการตลาดสำหรับธุรกิจไทยมีลดลง (3) ชาวต่างชาติบางประเทศมีพฤติกรรมการทำธุรกิจของตนเองแบบผูกขาดครบวงจรตลอดโปรแกรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวไทยไม่มีโอกาสสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มนี้ได้ (4) ธุรกิจของชาวต่างชาติเหล่านี้มักทำธุรกรรมที่ยากต่อการตรวจสอบทำให้รัฐบาลสามารถเก็บภาษีจากธุรกิจกลุ่มนี้ได้อย่างไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

○ การขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวนำไปสู่การแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และนำไปสู่การเลือกใช้กลยุทธ์การแข่งขันที่ไม่เป็นคุณต่อการพัฒนาในระยะยาว เช่น การขายตัดราคา การไม่ซื้อสต็อกลูกค้า การแสวงหาผลตอบแทนจากนักท่องเที่ยวแบบฉาบฉวย และการกำหนดเป้าหมายธุรกิจที่เน้นประโยชน์เฉพาะหน้าและเฉพาะตนโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์หรือโทษที่สังคมได้รับในปัจจุบันและอนาคต

นอกจากประเด็นที่เป็นผลกระทบจากการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอดีตแล้ว จังหวัดภูเก็ตยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่สำคัญหลายประการที่มีต่อการพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งการเปลี่ยนแปลง

โครงสร้างสัดส่วนนักท่องเที่ยวจากกลุ่มที่ให้ความสนใจมากต่อผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไปสู่กลุ่มที่ให้ความสนใจน้อยหรือไม่สนใจ การลดลงของนักท่องเที่ยวกลุ่มแรกเพื่อหลบหลีกเลี่ยงการเข้ามาของ นักท่องเที่ยวกลุ่มหลัง พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนจากการท่องเที่ยวเพื่อความสงบและพักผ่อนสู่การท่องเที่ยวเพื่อความ สนุกและบันเทิง และความไม่ชัดเจนของตำแหน่งภาพลักษณ์และตำแหน่งการแข่งขันของจังหวัดภูเก็ต

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมีการเติบโตอย่างรวดเร็วผ่านแนวทางการเติบโต ที่ไม่ทำให้ผลประโยชน์จากการพัฒนากระจายลงสู่ภาคส่วนต่างๆอย่างเป็นธรรม การเติบโตทางเศรษฐกิจจากจำนวน และมูลค่ารายรับจากการท่องเที่ยวที่แลกด้วยความไม่ยั่งยืนในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และการเติบโตที่ เน้นการขยายตัวหรือดักตวงโอกาสในระยะสั้นมากกว่าการสวงและเพิ่มศักยภาพโอกาสการเติบโตในอนาคต

เมื่อวิเคราะห์ถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่มีคุณศาสตร์ตามบทบาทเพื่อร่วมส่งเสริมการพัฒนาการ ท่องเที่ยวที่ยั่งยืนพบว่ามมีคุณศาสตร์มีขีดความสามารถการปฏิบัติตามบทบาทแต่ละข้อทั้งในส่วนที่ทำได้ดีและได้ไม่ดี ดังต่อไปนี้

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
1.การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว	○ การให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง ○ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่เหมาะสมให้กับนักท่องเที่ยว ○ ทำหน้าที่มีคุณศาสตร์ให้ดีที่สุด	○ ขาดความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ เพราะมีคุณศาสตร์ส่วนใหญ่มีความชำนาญแค่ภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่นักท่องเที่ยวที่เข้ามา มีหลายชาติหลายภาษา
2. การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	○ ทำงานตรงกับที่แขกคาดหวัง ○ ทำให้แขกพึงพอใจได้มากที่สุด ○ สร้างความเข้าใจให้กับนักท่องเที่ยวตั้งแต่แรก ○ พยายามฝึกฝนและเพิ่มทักษะการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ○ ฝึกฝนทักษะในการให้บริการ ○ เตรียมข้อมูลให้พร้อมเพื่อให้สามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้ ○ นำเสนอส่วนที่นักท่องเที่ยวสมควรได้รับและคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป ○ ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่เมื่อเกิดปัญหา	○ บริการแบบเอาใจเขาใส่ใจเรา (อาจมองข้ามความต่างทางวัฒนธรรม) ○ ขาดความรอบคอบในการบริการ สัมผัสไว้ที่เกาะ หรือสลับแขกกับบริษัทอื่น สัมรับแขกส่งผลให้แขกตกโผล่บินไม่ทัน
3. การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อของจากชุมชนท้องถิ่น	○ ไม่สนับสนุนการซื้อสินค้าชุมชนที่มีวัสดุมาจากธรรมชาติ เช่น เครื่องประดับ กำไลข้อมือที่ทำจากถักป้างา กรอบรูปที่ทำจากเปลือกหอย เป็นต้น	○ หวังผลประโยชน์จากคอมมิชชั่น ○ คิดราคาสูงกว่าสูงเกินควร ○ พุดจาหายบายกับลูกค้าเมื่อลูกค้าไม่ซื้อของที่ตนนำเสนอ ○ การขายของที่ไม่มีมาตรฐานให้กับลูกค้า

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
4. การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	○ คอยถ่ายทอดวัฒนธรรมและความเป็นไทยให้ชาวต่างชาติได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ ○ มีความจริงใจ ซื่อสัตย์ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ○ ชี้แจงข้อเท็จจริง ข้อควรปฏิบัติ ข้อห้ามให้นักท่องเที่ยวรับทราบอย่างชัดเจนชัดเจน ○ ให้ความรู้และความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมอันดีงามของคนไทย ○ แนะนำอธิบายลักษณะทางกายภาพของสภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ○ กระตุ้นให้คนในท้องถิ่นเป็นแบบอย่างในการอนุรักษ์แก่นักท่องเที่ยว	○ ยังขาดความสามารถและความชำนาญทางภาษาที่ใช้ในการสร้างความเข้าใจ เช่น ภาษาอิตาเลียน ภาษารัสเซีย ภาษาตะวันออกกลาง เป็นต้น ○ เสนอข้อมูลที่ผิดแก่นักท่องเที่ยว เช่น สถานที่ ประวัติความเป็นมา ○ ไม่มีความรู้ในการอธิบายถึงสิ่งต่างๆ อย่างถูกต้อง
5. การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง	○ แจ้งความจริงให้นักท่องเที่ยวทราบหากนักท่องเที่ยวมีความเข้าใจผิด	○ มักคุเทศก์จำนวนมากยังบิดเบือนข้อเท็จจริงของราคาและสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยไม่คำนึงถึงภาพลักษณ์ของจังหวัดหรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ
6. การเน้นเลือกใช้บริการจากรัฐกิจของคนท้องถิ่น	○ แนะนำธุรกิจท้องถิ่นให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชน ○ ชี้แจงความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านราคากับคุณภาพของการบริการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ ○ ไม่เอารัดเอาเปรียบ หลอกลวงนักท่องเที่ยว	○ ยังไม่สามารถชักชวนนักท่องเที่ยวให้ใช้บริการของชุมชนได้ เช่น นักท่องเที่ยวเกาหลี
7. การถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น		
8. การป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง		
การดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างรอบคอบ	○ ดูแลให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยเวลาไปเที่ยวทะเล ○ ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอุ่นใจเหมือนอยู่ที่บ้านตัวเอง	○ มักคุเทศก์บางกลุ่มหรือบางคนละเลยการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น ขณะเล่นน้ำทะเล

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
	○ แจ้งกฎระเบียบในเรื่องการเช่ารถสำหรับนักท่องเที่ยวที่อายุไม่ถึงเกณฑ์ไม่ควรจะมีการให้เช่าเช่ารถมอเตอร์ไซด์	
9. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม	○ การสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ○ แจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ หรือเคล็ดลับการท่องเที่ยว ○ ชี้แจงสิ่งที่ควรปฏิบัติอย่างชัดเจน ○ ให้คำแนะนำและข้อมูลของสถานที่ต่าง ๆ ในภูเก็ตอย่างถูกต้อง	○ การว่ากล่าวตักเตือนนักท่องเที่ยวให้เชื่อฟังหรือเคารพต่อวัฒนธรรมท้องถิ่น ○ การใช้ภาษาที่สามในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว
10. การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังผลกระทบต่องสังคม	○ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความรักต่อประเทศไทย ○ ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ○ บรรยายถึงชุมชน วิถีชีวิตความเป็นอยู่เพื่อให้นักท่องเที่ยวให้เกียรติและเคารพ ○ ปลุกจิตสำนึกอันดีงามให้แก่ นักท่องเที่ยว โดยการเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน นักท่องเที่ยวไม่ควรทำลาย หรือนำพาวัฒนธรรมที่ไม่เหมาะสม มาบ่อนทำลายวัฒนธรรม หรือวิถีชีวิตของคนในชุมชน	○ การใช้ภาษาที่สามในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ○ ขาดจิตสำนึกในการใส่ใจสิ่งแวดล้อม
11. การปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการ	○ ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ ○ มัคคุเทศก์ต้องมีความอดทน อดกลั้นสูง ○ ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาและตรงต่อเวลา ○ ไม่เอาเปรียบหลอกลวงนักท่องเที่ยว ○ มีระเบียบแบบแผนในการทำงาน ○ ไม่ปฏิบัติตนเป็นมัคคุเทศก์แบบ seating guide สำหรับคอยหลบหลีกการตรวจสอบใบอนุญาต ○ มีความซื่อสัตย์ จริงใจ มีคุณธรรม จริยธรรมต่อนักท่องเที่ยว รวมถึงชี้แจงข้อเท็จจริง ข้อควรปฏิบัติ ข้อห้ามให้นักท่องเที่ยวรับทราบ	○ มัคคุเทศก์ยังขาดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยว ○ มัคคุเทศก์แบบ seating guide มีเป็นจำนวนมาก ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวไม่ครบถ้วน ส่งผลให้การกระตุ้นการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่องสังคมและสิ่งแวดล้อมถูกละเลย ○ มัคคุเทศก์ยังหวังผลประโยชน์จากค่า commission เป็นหลัก ○ มัคคุเทศก์บางส่วนมีการหลอกลวงนักท่องเที่ยว เช่น โปรแกรมการท่องเที่ยวราคาอาหาร ของที่ระลึก เป็นต้น ที่ไม่ตรงกับข้อตกลง ○ ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน ○ มีขบวนการทัวร์เถื่อนแฝงตัวอยู่เป็นจำนวนมาก ○ มัคคุเทศก์ยังขาดคุณธรรมและจริยธรรมใน

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
		การทำงาน ○ มักคุเทศก์บางคนแอบอ้างและนำบัตรมักคุเทศก์มาใช้ผิดประเภท
12. การไม่ชักนำหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสร้างความเดือดร้อนแก่สังคม	○ เคารพต่อสถานที่เวลาพนักท่องเที่ยวยุไปเที่ยวตามสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ต่าง ๆ เช่น การแต่งกาย การถ่ายรูปบริเวณต่าง ๆ ○ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ○ ไม่สนับสนุนการท่องเที่ยวแบบการค้าประเวณี ○ เสนอสิ่งที่เป็นแง่บวก พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า ○ หลีกเลี่ยงการสูบบุหรี่ในที่สาธารณะและการทิ้งขยะไม่เป็นที่ ○ ไม่ทำลายข้าวของหรือทรัพย์สินต่างๆ	○ มักคุเทศก์บางคนปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม โดยขายบริการทางเพศให้กับนักท่องเที่ยว ○ มักคุเทศก์ยังแนะนำให้ให้นักท่องเที่ยวไปใช้บริการทางเพศตาม ○ มักคุเทศก์บางคนยังมีพฤติกรรมเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การสูบบุหรี่ในที่สาธารณะ ทิ้งขยะไม่เป็นที่ หรือพูดจาเสียงดัง และไม่สุภาพ ในสถานที่ศักดิ์สิทธิ์
13. หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชน/สังคมเดือดร้อน	○ หลีกเลี่ยงการนำเสนอโชว์ที่ไม่เหมาะสม เช่น Ping pong show หรือโชว์เปิดขวด ○ หลีกเลี่ยงการขายบริการทางเพศแก่นักท่องเที่ยว	○ เห็นแก่ประโยชน์ของตนจากค่าคอมมิชชั่น
14. การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ	○ สร้างจิตสำนึกที่ดีแก่มัคคุเทศก์และชุมชนที่ดูแลสถานที่ท่องเที่ยว โดยการอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	○ การสื่อสารกับชุมชนให้เห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
15. การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	○ ชี้แจงถึงข้อห้ามต่าง ๆ เพื่อรักษาสีงแวดล้อม ○ ร่วมปลูกจิตสำนึกให้มีการรักษาความสะอาดต่อสถานที่สาธารณะ ○ ช่วยกันดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้เสื่อมโทรม ○ จัดกิจกรรมที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม โดยให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม เช่น การปลูกป่า ○ อธิบายผลเสียที่เกิดจากการทำลายสิ่งแวดล้อมทางทะเลของภูเก็ตจากนักท่องเที่ยวในอดีต ส่งผลต่อการท่องเที่ยวในอนาคตอย่างไรบ้าง ○ ทำให้นักท่องเที่ยวตระหนักถึงสิ่งที่ต้องปฏิบัติในแง่ของการท่องเที่ยวในแต่ละรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ต้องแจกแจงข้อห้ามในการทิ้งขยะ การปฏิบัติที่ถูกต้องในการท่องเที่ยวทางทะเล	○ 40% ของมักคุเทศก์ทั้งหมดไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ในเรื่องภาษา หรือความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ทำให้ไม่สามารถกล่าวตักเตือน หรือควบคุมนักท่องเที่ยวได้

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
16. การส่งเสริม/กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด	○ รมรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวลดการใช้ถุงพลาสติก โดยเปลี่ยนมาใช้ถุงผ้าแทน ○ รมรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวลดขยะให้กับจังหวัดภูเก็ต ○ แนะนำการใช้อุปกรณ์ให้ถูกวิธี เช่น การดำน้ำ ดูปะการังน้ำลึกโดยใช้ถังออกซิเจนก็เป็นการทำลายระบบนิเวศทางน้ำเช่นกัน	○ ชักชวนให้นักท่องเที่ยวลงมือปฏิบัติจริงได้น้อย
17. การอธิบายวิธีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้กับนักท่องเที่ยว	○ ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวก่อนที่จะลงทริปปจริง ๆ เช่น ห้ามทิ้งขยะลงทะเล ห้ามให้อาหารปลา โดยเด็ดขาด ห้ามเหยียบปะการังและห้ามเก็บปะการังกลับไป ○ อธิบายผลเสียที่เกิดจากการทำลายสิ่งแวดล้อมทางทะเลของภูเก็ตจากนักท่องเที่ยวในอดีต ○ แนะนำการใช้อุปกรณ์และการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้ถูกวิธี	○ การใช้ภาษาที่สามในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ○ มัคคุเทศก์ไม่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่
18. การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	○ ขอให้นักท่องเที่ยวเก็บขยะที่ตนนำไปที่เกาะภายนอก ○ เก็บขยะของกรุ๊ปทัวร์ตัวเองกลับ ○ เก็บขยะที่พบเห็นให้ได้มากที่สุด	○ ขาดจิตสำนึกในการใส่ใจสิ่งแวดล้อม ○ มัคคุเทศก์จำนวนน้อยประมาณ 10% ที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ
19. การไม่ชักนำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม	○ ควรถ่ายภาพเก็บมาเป็นของที่ระลึกไม่หยิบสิ่งใดติดมือกลับมา ○ หลีกเลี่ยงการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ห้ามดึงไค้ยันหรือหักกิ่งไม้ไปไม้ในขณะที่เดินเที่ยวป่า ○ ไม่ทำลายปะการัง ตักปลา หรือจับปลาตัวขึ้นมาโชว์ให้นักท่องเที่ยวดู นักท่องเที่ยว ○ หลีกเลี่ยงกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่าง เช่น Cable หรือพวกที่เหาะไปตามต้นไม้ เพราะเป็นการรบกวนธรรมชาติและสัตว์ป่าจนเกินไป ○ ไม่นำสัตว์ป่ามาทรมาน เช่น นำลูกช้างมาหา กินโดยการขยอาหารให้ลูกช้าง เป็นต้น	○ มัคคุเทศก์บางส่วนขาดจิตสำนึกที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
20. การหลีกเลี่ยงการเลือกใช้บริการจากธุรกิจที่ไม่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	○ แนะนำบริการที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่น บริษัท John Grey Sea Canoe เป็นบริษัทนำเที่ยวทางทะเลที่ให้บริการ	○ ขาดจิตสำนึกในการใส่ใจสิ่งแวดล้อม ○ มัคคุเทศก์ยังเห็นแก่ผลประโยชน์ของตนเอง

บทบาท	ขีดความสามารถ (เด่น)	ขีดความสามารถ (ด้อย)
	นักท่องเที่ยวในมาตรฐานราคาที่สูงกว่าบริการของบริษัทนำเที่ยวอื่น ๆ เนื่องจากมีนโยบายที่คำนึงถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
21. การเอาใจใส่เฝ้าระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม	○ ค้นคว้าหาความรู้ใหม่เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ○ อธิบายถึงผลเสียที่จะตามมาให้นักท่องเที่ยว ○ เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความเต็มใจ ○ จัดกิจกรรมให้มัคคุเทศก์มีส่วนช่วยในการฟื้นฟูร่วมกับบุคคลในท้องถิ่นเรื่องขยะตามชายหาด ○ จัดให้มีกิจกรรมปลูกป่าขึ้นในกลุ่มมัคคุเทศก์ ○ เข้าร่วมโครงการที่สนับสนุนการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ○ จัดให้มีรางวัล THE BEST GUIDE AWARD ในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โดยมอบเงินรางวัลและโล่ประกาศเกียรติคุณเพื่อจูงใจให้มัคคุเทศก์ใส่ใจในสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น	○ ขาดความชัดเจนของแนวทางปฏิบัติในการท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นแบบอย่างและเป็นผู้นำให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตาม

5.3 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของกลุ่มมัคคุเทศก์

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 สามารถนำมาสังเคราะห์เป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของกลุ่มมัคคุเทศก์ได้ดังนี้

จุดแข็ง	จุดอ่อน
○ มีความต้องการให้นักท่องเที่ยวมีความสุข ○ ตระหนักว่าตนเป็นตัวแทนของประเทศต่อนักท่องเที่ยว ○ เน้นดูแลนักท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัย ○ เน้นให้ข้อมูลความประพฤติที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยว ○ หลีกเลี่ยงการพานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวในสถานที่	○ ขาดมัคคุเทศก์ที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ๆที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น จีน เกาหลีใต้ รัสเซีย ○ ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ประจำ ทำให้ขาดความมั่นคงทางรายได้และอาชีพ จึงอาจมองประโยชน์ระยะสั้นมากกว่าระยะยาว

หรือกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม ○ มัคคุเทศก์มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้	○ การผลิตมัคคุเทศก์จากสถาบันต่างๆมีมาตรฐานไม่เท่าเทียมกัน ○ มีมัคคุเทศก์เพิ่มขึ้นมากจากการเปิดหลักสูตรของสถาบันการศึกษา ○ การแข่งขันกันที่เพิ่มขึ้นระหว่างมัคคุเทศก์ในการหางาน ○ มีมัคคุเทศก์กลุ่มหนึ่งเห็นกับรายได้จึงทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์นั้่นหารถเพื่อป้องกันตำรวจจับมัคคุเทศก์ชาวต่างชาติ ○ ไม่มีเอกภาพในการรวมตัวระหว่างมัคคุเทศก์ ○ มัคคุเทศก์มักมีเวลาว่างไม่ตรงกันทำให้ยากต่อการรวมตัวหรือฝึกอบรม
โอกาส	อุปสรรค
○ ชุมชนในจังหวัดภูเก็ตมีความเข้มแข็งในการรวมตัวเป็นเครือข่ายการท่องเที่ยวมากขึ้น ○ จิตสำนึกรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว	○ ขาดความเชื่อมโยงระหว่างมัคคุเทศก์ผู้ซึ่งเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้กับผู้ประกอบการท้องถิ่น ○ ความย่อหย่อนในการบังคับใช้กฎหมายกับมัคคุเทศก์เถื่อนและมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติงานผิดหลัก ○ การที่บริษัททัวร์เป็นของชาวต่างชาติที่ไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ○ โครงสร้างนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนเป็นเอเชียและรัสเซีย ○ ธุรกิจขายของที่ระลึกราคาแพงมีรางวัลให้มัคคุเทศก์ในขณะที่ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนมักไม่มี ○ นักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ให้ความสำคัญกับราคามากกว่าคุณภาพหรือผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นกับท้องถิ่น ○ นักท่องเที่ยวดื้อดึง ไม่ฟังหรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ○ การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่ในการปราบปรามธุรกิจให้บริการนักท่องเที่ยวที่ไม่เหมาะสม

5.4 กลยุทธ์การเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถ

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในหัวข้อ 5.3 นำมาสู่การกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์สำหรับการส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เป็นกลไกขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้ 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์สนับสนุนดังต่อไปนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1. การเสริมสร้างความตระหนักต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งในด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว การเป็นผู้นำเที่ยวที่ส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การส่งเสริมการใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ของนักท่องเที่ยวและชุมชนเป็นหลัก และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในฐานะตัวกลาง
2. การส่งเสริมการรวมตัวกันของมัคคุเทศก์เป็นชมรมหรือสมาคมที่เอกภาพในการดำเนินการเพื่อเป็นกลไกในการเฝ้าระวังพฤติกรรมกรรมการนำเที่ยวที่ไม่เหมาะสม และเป็นช่องทางในการให้รางวัลทางสังคมให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ดี และเป็นการลงโทษทางสังคมให้กับมัคคุเทศก์ที่มีการปฏิบัติตามบทบาทได้ไม่ดี
3. การปรับหลักสูตรฝึกอบรมผลิตมัคคุเทศก์ให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมถึงความสำคัญของมัคคุเทศก์ในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและผลกระทบจากพฤติกรรมกรรมการนำเที่ยวที่ไม่เหมาะสมต่อภาคส่วนอื่นๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
4. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษกับมัคคุเทศก์ที่ประพฤติตนขัดกับกฎระเบียบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และเป็นการป้องปรามไม่ให้มัคคุเทศก์ปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ก่อให้เกิดผลลบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5. การประกวดมัคคุเทศก์ดีเด่นผู้สร้างความดีให้กับการท่องเที่ยวของภูเก็ต เพื่อเป็นส่งเสริมให้มัคคุเทศก์เห็นความสำคัญกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยมัคคุเทศก์ที่ได้รับรางวัลนอกจากจะได้รับรางวัลและเกียรติยศแล้ว ยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับมัคคุเทศก์ที่ปฏิบัติตามบทบาทได้ดีอีกด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2. การเสริมสร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การพัฒนาหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์แบบตลอดชีวิต โดยเป็นการจัดการฝึกอบรมตามอัธยาศัยคือความสะดวกของมัคคุเทศก์ โดยมีเนื้อหาที่เน้นไปที่การพัฒนาขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยภาครัฐอาจนารายได้ที่รับจากภาษีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาร่วมสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว

2. การจัดทำสื่อเพื่อการรณรงค์พฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบสำหรับนักท่องเที่ยว ที่มัคคุเทศก์สามารถนำไปใช้ได้อธิบายให้กับนักท่องเที่ยวถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ควรทำ และไม่ควรทำ ได้อย่างสะดวกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น สื่อ VCD สำหรับเปิดในรถทัวร์หรือรถตู้ และสื่อในรูปแบบอัลบั้มโปสเตอร์ เป็นต้น
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติตามบทบาท โดยให้สำนักงานทะเบียนมัคคุเทศก์ร่วมกับสมาคมมัคคุเทศก์ในการประเมินสมรรถนะมัคคุเทศก์จากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้ง นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบริษัททัวร์ ชุมชนที่เป็นเจ้าของธุรกิจ เป็นต้น
4. จัดทำสื่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติตามบทบาทของมัคคุเทศก์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ชวนติดตาม และสอดคล้องกับวิธีการใช้สื่อของมัคคุเทศก์ เช่น แผนภาพที่เข้าใจได้ง่าย หรือคลิปวิดีโอที่สามารถเข้าใจและแบ่งปันให้เพื่อนมัคคุเทศก์ได้ง่าย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3. การเสริมสร้างสร้างสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการปฏิบัติตามบทบาทสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

1. การเพิ่มความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายกับเจ้าของธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินธุรกิจอย่างผิดกฎหมาย เช่น บริษัททัวร์ของชาวต่างชาติที่เปิดดำเนินการอย่างผิดกฎหมาย และมักหลีกเลี่ยงการใช้มัคคุเทศก์มืออาชีพฝีมือดี หรือธุรกิจร้านจำหน่ายของที่ระลึกที่ตั้งราคาสินค้าหลอกลวงนักท่องเที่ยวและเสนอรางวัลให้กับมัคคุเทศก์มากผิดปกติ เป็นต้น
2. ส่งเสริมการรวมตัวเป็นคลัสเตอร์การท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆที่มีมัคคุเทศก์อาชีพร่วมเป็นสมาคมเครือข่าย เพื่อสนับสนุนให้มัคคุเทศก์ได้มีช่องทางติดต่อและทำงานร่วมกับวิสาหกิจชุมชนด้านการท่องเที่ยว
3. การปรับปรุงวิธีการออกใบอนุญาตมัคคุเทศก์โดยมีการทดสอบของส่วนกลางเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการเข้าร่วมฝึกอบรมกับสถาบันการศึกษาเท่านั้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรที่เข้าสู่สายอาชีพมัคคุเทศก์มีทัศนคติและเจตคติที่สอดคล้องกับการปฏิบัติตามบทบาทเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

บรรณานุกรม

- Aref ,F. & Redzuan, Ma'rof B. (2009).Community Capacity Building for TourismDevelopment. Journal of Human Ecology, 27, 21-25.
- Ballantyne, R., Hughes, K., Deery, M. & Bond,N. (2007). Meeting visitor needs: a handbook .
- Bramwell, B., Sharman, A. (1999). COLLABORATION IN LOCAL TOURISM POLICYMAKING . Annals of Tourism Research, 26, 392-415.
- Breu, K., Hemingway, C. J., & Peppard, J. (2004). Challenges for Participatory Action Research in Industry-Funded Information Systems Projects. In B. Kaplan, D. P. Truex, D. Wastell, A. T. Wood-Harper & J. I. DeGross (Eds.), Information Systems Research (Vol. 143, pp. 661-666). Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Cameron, Angela M., Memo, A., Simmons, David G. & Fairweather, John R.(2001).Evolving Role of Local Government in Promoting Sustainable Tourism Development on the West Coast. Report of Tourism Recreation Research and Education Centre,No.28.
- Caelen, J., & Jambon, F. (2004). Conception participative par « moments », Namur, Belgium.
- CREM BV & Rainforest Alliance. (2005). Toolkit for Sustainable Tourism in Latin America for Tour Operators.
- CRC. STEP 2: ENGAGING PARTNERS WORKBOOK.
- CRC. (2010). Sustainable Tourism-Destination and Communities. In Sustainable Tourism[Online]. Available URL:<http://www.sustainabletourisonline.com>
- CRC. (2006). Achieving Sustainable Local Tourism Management phase 1-Practitionersguide. Achieving Sustainable Local Tourism Management.
- Department of Environment and Heritage of Australian Government. (2004). Step to Sustainable Tourism. 1 st ed. CANBERRA : Goanna Print
- Dinica, V. (2009). Initiatives for voluntary environmentally-friendly behavior by local tour operators and attraction companies. Sustainable tourism development on Curacao the implementation challenge.

- Division of Tourism Queensland. (2002). Working with Communities-A guide for tourism operators.
- Dr Anna Spenceley .(2007). RESPONSIBLE TOURISM PRACTICES BY SOUTH AFRICAN TOUR OPERATORS. Responsible Tourism Survey – Tour operators.
- Dr Anna Spenceley .(2007). RESPONSIBLE TOURISM PRACTICES BY SOUTH AFRICAN TOUR OPERATORS. Responsible Tourism Manual.
- Gray , L.P., Reisinger , Y., Jung, Eun Kim. & Thapa, B. (2005). Do US tour operators' brochures educate the tourist on culturally responsible behaviours? A case study for Kenya. *Journal of Vacation Marketing*, 11, 265
- Greenwood, D. J., Brydon-Miller, M., & Shafer, C. (2006). Intellectual property and action research. [10.1177/1476750306060581]. *Action Research*, 4(1), 81-95.
- Hishida, N., & Shaw, R. (2009). Chapter 15 Participatory urban environmental management and social capital in Danang Community, *Environment and Disaster Risk Management* (Vol. 1, pp. 295-315). Bingley: Emerald Group Publishing.
- Landorf C. (2009). A Framework for Sustainable Heritage Management: A Study of UK Industrial Heritage Sites. *International Journal of Heritage Studies*, 15, 494–510
- N.I.T. (2006).Comparative assessment of existing tools and methods for strategic cooperation in tourism. *Sustainable Tourism Development in the Baltic Sea Region*
- Reed, Maureen G.(1999). Collaborative Tourism Planning as Adaptive Experiments in Emergent Tourism Settings. *Journal of Sustainable Tourism*,7,331-355.
- Reibestein, S.H. (2007). Sustainable Tour Operating? Environmental Management in the Business Chain. Master's thesis, Wageningen University, Netherlands
- RETI. (2008). Best Practices in the Tour Operator Sector.
- Rosemann, I., Prosser, G., Hunt, S., & Benecke, K. (2000). Promoting Awareness of the Value of Tourism-A Resource Kit. Lismore.
- Schianetz, K., Jones, T., Kavanagh, L., Walker, P. A., Lockington, D., & Wood, D. (2009). The practicalities of a Learning Tourism Destination: a case study of the Ningaloo Coast. *International Journal of Tourism Research*, 11(6), 567-581.

- Schwartz, K. & Font, X. (2005). Working with suppliers for sustainable development: tour operator practices and recommendations. Leeds: Leeds Metropolitan University
- Shah, K., McHarry, J. & Gardiner R. (2002). Sustainable Tourism-Turning The Tide. In Sustainable Tourism Briefing Paper. International Advisory Board
- Sharpley, R. (2000). The influence of the accommodation sector on tourism development: lessons from Cyprus. *International Journal of Hospitality Management*, 19, 275-293
- Tazim, B.J. & Getz D. (1995). COLLABORATION THEORY AND COMMUNITY TOURISM PLANNING. *Annals of Tourism Research*, 22, 186-204
- TEATA. (2010). Stepping Towards Sustainability : A Manual for Sustainable Tourism Suppliers and Supporters. Bangkok : Thailand
- Tinh Bui Duc. (2009). Tourism Industry Responses to the Rise of Sustainable Tourism and Related Environmental Policy Initiatives: The Case of Hue City, Vietnam. Doctor of Philosophy's thesis ,Faculty of Applied Humanities ,Auckland University of Technology.
- the Euracademy Association and the Carpathian Foundation. (2006). Developing Sustainable Rural Tourism-Capacity Building for Rural Development Leaders. The Participants' Handbook
- The Travel Foundation. (2011). Oversea Staff. In Sustainable Tourism in Action – Training for Change[Online]. Available
URL: http://www.thetravelfoundation.org.uk/assets/files/our_work_with_industry/training_for_change/managers_toolkit/OVERSEAS%20HANDOUT%20V3.pdf
- TOI. Tour Operator's good practice. from <http://www.toinitiative.org>
- UNEP. (2008). Building Nepal's Private Sector Capacity For Sustainable Tourism Operations. A collection of Best Practices and Resulting Business Benefits.
- UNEP. (2002). Capacity building for sustainable development : An Overview of UNEP Environmental Capacity Development Activities.
- UNEP-DTIE. (2009). Sustainable Coastal Tourism : An Integrated planning and management approach. Practical Manuals on Sustainable Tourism.
- UNEP & WTO. (2005). Making Tourism More Sustainable: A guideline for Policy Makers.

UNFCCC. (2008). Summary of Projects on Tourism identified in Submitted NAPAs as of September 2008 .NATIONAL ADAPTATION PROGRAMMES OF ACTION.

Ward, L.T. & Butler, R. (2002). Implementing STD on a Small Island: Development and Use of Sustainable Tourism Development Indicators in Samoa. Journal of Sustainable Tourism, 10,363-387.

Weiler, B. & Ham, Sam H. (2002). Tour Guide Training: A Model for Sustainable Capacity Building in Developing Countries. Journal of Sustainable Tourism, 10: 1, 52 — 69.

WTO. (2003). RECOMMENDATIONS TO GOVERNMENTS FOR SUPPORTING AND/OR ESTABLISHING NATIONAL CERTIFICATION SYSTEMS FOR SUSTAINABLE TOURISM [Online]. Available URL :http://turismosostenible.rds.hn/documet/OMT_certification-gov-recomm.pdf

WTTC. (2009). PROMOTING AND REWARDING BEST PRACTICE IN SUSTAINABLE TOURISM.TOURISM for Tomorrow Awards 2009.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(2554). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านในจังหวัดภูเก็ต[ออนไลน์].
ที่มา : <http://www.dopa.go.th/>

กรมการท่องเที่ยว.(2554). รายได้ประชาชาติจากการท่องเที่ยวรายจังหวัด. ในข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนและรายได้จากการท่องเที่ยวรายจังหวัด ปี 2553 [ออนไลน์] : ที่มา <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php?cid=30>

กรมการท่องเที่ยว.(2554). สถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต [ออนไลน์]. : ที่มา <http://www.tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php>

ภาคผนวก

แบบสำรวจความคิดเห็นมัคคุเทศก์

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสำรวจ

แบบสำรวจชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิจัยภายใต้แผนการวิจัย “กลยุทธ์ขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต” ซึ่งได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ และดำเนินการวิจัยโดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปวิเคราะห์และจัดทำกลยุทธ์และคู่มือขับเคลื่อนคลัสเตอร์การท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจจะถูกเก็บเป็นความลับสำหรับงานวิจัยนี้เท่านั้น โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น สำหรับความคิดเห็นเฉพาะของแบบสำรวจแต่ละชุดจะไม่มีการเปิดเผยให้กับฝ่ายใดทั้งสิ้น จึงขอกรุณาผู้ตอบแบบสำรวจโปรดตอบตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจึงเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต

คณะวิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ

ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์
ผู้อำนวยการแผนการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวที่ดูแลเป็นหลัก[โปรดตอบกลุ่มที่มีสัดส่วนมากที่สุดเพียงกลุ่มเดียว]
☐ ไทย ☐ จีน ☐ ญี่ปุ่น ☐ เกาหลี ☐ ตะวันออกกลาง
☐ ยุโรปตะวันตก ☐ ยุโรปตะวันออก (เช่น รัสเซีย) ☐ ออสเตรเลีย ☐ ประเทศอื่นๆ
- ประเภทมัคคุเทศก์
☐ มัคคุเทศก์ทั่วไปไทย+ต่างประเทศ (บัตรเงิน) ☐ มัคคุเทศก์ทั่วไปไทย (บัตรทอง)
☐ มัคคุเทศก์เฉพาะ ประเภท
- ประสบการณ์ในอาชีพมัคคุเทศก์ปี
- อายุปัจจุบัน ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี
- ประสบการณ์เป็นครูสอนมัคคุเทศก์ใหม่ ☐ มี ☐ ไม่มี
- ภูมิลำเนา (ถิ่นเกิด) ☐ ภูเก็ต ☐ ไม่ใช่ภูเก็ต
- แหล่งรายได้หลักของการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์[เลือกข้อที่มีสัดส่วนต่อรายได้สูงสุดเพียงข้อเดียว]
☐ เงินเดือน ☐ ค่าตอบแทนต่อรอบ ☐ ค่าคอมมิชชั่น ☐ อื่นๆ คือ

ส่วนที่ 2 ผลกระทบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

① ท่านคิดว่าผลกระทบจากการท่องเที่ยวในข้อ ต่างๆเหล่านี้มีความสำคัญมากน้อยในระดับใด		② ท่านประเมินว่าในความเป็นจริงการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น เป็นไปตามข้อความต่อไปนี้มากน้อยในระดับใด	
[0 = ไม่มี 1 = น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก]		[0 = ไม่มี 1 = น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก]	
ระดับความสำคัญ	ด้านเศรษฐกิจ	ระดับความเป็นจริง	
0 1 2 3 4	+ รายได้จากการท่องเที่ยวตกสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีงานทำมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวเพิ่มโอกาสให้คนภูเก็ตประกอบธุรกิจ/ค้าขายได้มากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นมีงบประมาณเพิ่มขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้คนภูเก็ตมีฐานะเหลื่อมล้ำมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- รายได้จากการท่องเที่ยวรั่วไหลสู่ต่างชาติเป็นจำนวนมาก	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวสร้างภาระด้านงบประมาณให้ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก	0	1 2 3 4
ระดับความสำคัญ	ด้านสังคม	ระดับความเป็นจริง	
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ทางประเพณีและวิถีชีวิต	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปและวัฒนธรรมมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตเข้าถึงสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวช่วยทำให้คนภูเก็ตรักษากำเนิดมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความแออัดมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้เกิดปัญหาสังคม เช่น ยาเสพติด มาเฟีย	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีความปลอดภัยน้อยลง	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้สังคมเกิดความแตกแยกเพื่อแย่งชิงทรัพยากรมากขึ้น	0	1 2 3 4
ระดับความสำคัญ	ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความเป็นจริง	
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการวางแผนทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	+ การท่องเที่ยวทำให้มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมเกิดดีขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลายมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีมลพิษทางน้ำ (จากน้ำเสีย) เพิ่มขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีมลพิษทางอากาศ เสียเพิ่มมากขึ้น	0	1 2 3 4
0 1 2 3 4	- การท่องเที่ยวทำให้ภูเก็ตมีขยะตกค้างเพิ่มขึ้น	0	1 2 3 4

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ในการสนับสนุนพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

① บทบาทของมัคคุเทศก์ในข้อต่างๆเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนระดับใด

② ท่านได้ปฏิบัติตามบทบาทในข้อต่างๆเหล่านี้ในระดับใด



[0 = ไม่มี 1= น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก]

ระดับความสำคัญ	ด้านเศรษฐกิจ	ระดับการปฏิบัติจริง
0 1 2 3 4	การพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความประทับใจแหล่งท่องเที่ยว	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวซื้อของจากชุมชนท้องถิ่น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การเน้นเลือกใช้บริการจากธุรกิจของคนท้องถิ่น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การถ่ายทอดข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจท้องถิ่น	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การป้อนกลับข้อมูลความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้ธุรกิจปรับปรุง	0 1 2 3 4

ระดับความสำคัญ	ด้านสังคม	ระดับการปฏิบัติจริง
0 1 2 3 4	การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องแนวประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังผลกระทบต่อสังคม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบของราชการ	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การไม่ชักนำหรือส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวสร้างความเดือดร้อนแก่สังคม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชน/สังคมเดือนร้อน	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การช่วยเสริมสร้างขีดความสามารถให้ชุมชนปรับปรุงสินค้าและบริการ	0 1 2 3 4

ระดับความสำคัญ	ด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับการปฏิบัติจริง
0 1 2 3 4	การสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยวใส่ใจผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การส่งเสริม/กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรของภูเก็ตอย่างประหยัด	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การอธิบายวิธีการป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้กับนักท่องเที่ยว	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การไม่ชักนำให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การหลีกเลี่ยงการเลือกใช้บริการจากธุรกิจที่ไม่อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4
0 1 2 3 4	การเอาใจใส่เผื่อระวังไม่ให้นักท่องเที่ยวทำลายสิ่งแวดล้อม	0 1 2 3 4

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ตามบทบาทที่ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดภูเก็ต

① ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ของท่านตามบทบาทตามข้อคำถามในส่วนที่ ๓ ระดับใด

0 = ไม่มี 1 = น้อยมาก 2 = น้อย 3 = สูง 4 = สูงมาก

② ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างไรต่อการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ตามบทบาทตามข้อคำถามในส่วนที่ ๓

เป็นอุปสรรค	เป็น	ไม่มี	เป็น	เป็นโอกาส
มาก	อุปสรรค	ผล	โอกาส	มาก
-2	-1	0	1	2

ระดับอิทธิพล					อิทธิพลจากปัจจัยภายในอุตสาหกรรมมัคคุเทศก์	เป็นอุปสรรค↔เป็นโอกาส				
0	1	2	3	4	การแข่งขันกันหางานระหว่างมัคคุเทศก์ที่เพิ่มขึ้น	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	จำนวนมัคคุเทศก์ที่เพิ่มขึ้นจากการจัดฝึกอบรม	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	ความตระหนักต่อการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบของมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	เครือข่ายการเฝ้าระวัง/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมมัคคุเทศก์ที่ไม่เหมาะสม	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	ความเข้าใจต่อมาตรฐานจริยธรรมที่ตรงกันระหว่างมัคคุเทศก์ทุกคน	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การใช้ชีวิตอย่างพอเพียงของมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2

ระดับอิทธิพล					อิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอุตสาหกรรมมัคคุเทศก์	เป็นอุปสรรค↔เป็นโอกาส				
0	1	2	3	4	การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นเอเชียและรัสเซีย	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	จิตสำนึกผู้สืบทอดรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของนักท่องเที่ยว	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	นโยบายการเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายแรงงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การที่บริษัททัวร์ใช้เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเลือกมัคคุเทศก์	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การที่บริษัททัวร์เป็นของคนต่างชาติ	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ผิดกฎหมายของธุรกิจ	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อของภาครัฐ	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	การมีธุรกิจชุมชนที่เป็นทางเลือกในการใช้บริการได้มากพอ	-2	-1	0	1	2
0	1	2	3	4	ความเข้มแข็งและคุณภาพของธุรกิจชุมชนที่ให้บริการนักท่องเที่ยว	-2	-1	0	1	2

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

---- ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ----