



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

### โครงการย่อยที่ 1

การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

(The Development of Local Tour Guide Potentiality in Lower Northeastern Part of Thailand for Increasing Competitive Capacity in Asian Economic Community)

โดย สุวภัทร ศรีจองแสง และคณะ

มิถุนายน 2558

เลขที่สัญญา RDG5550039

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีด  
ความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)  
(The Development of Local Tour Guide Potentiality in Lower  
Northeastern Part of Thailand for Increasing Competitive Capacity in Asian  
Economic Community)

คณะผู้วิจัย

สุวภัทร ศรีทองแสง

ปวิวรรต สมนึก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีรัตน์ เรืองกำเนิด

สังกัด

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ชุดโครงการ การเพิ่มศักยภาพ มูลค่า และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว  
ในพื้นที่อีสานใต้

(The Increasing Potential of Value and Worth of Tourism Product in Lower  
Northeastern of Thailand)

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช. สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้จะสำเร็จไปไม่ได้ หากขาดผู้ให้ความอนุเคราะห์งบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ซึ่งคณะผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ ดร. จันทริกา ธนะโสภณ ผู้อำนวยการฝ่ายอุตสาหกรรม สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยและผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาวดี โพธิยะราช ผู้ประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่กรุณาให้โอกาส คณะผู้วิจัยได้ทำงานวิจัยเพื่อรับใช้ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยว และภาคชุมชน รวมถึงนักท่องเที่ยว นักวิชาการและนักพัฒนาในองค์กรพัฒนาเอกชนทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา และยังมีอีกจำนวนมากซึ่งคณะผู้วิจัยไม่สามารถเอ่ยนามได้ครบถ้วน ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลด้วยความเต็มใจ และร่วมสรรค์สร้างให้งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยของชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้อย่างแท้จริง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.นงนิตย์ ธีระวัฒนสุข อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รองศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ มโนรมย์ คณบดีคณะศิลปศาสตร์ ที่เป็นกำลังใจให้คณะผู้วิจัยทำงานวิจัยนี้อย่างลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ ขอขอบคุณชุมชนบ้านปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญและชุมชนบ้นเตียรณมาร์ จังหวัดบ้นเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชา ที่ได้ร่วมดำเนินงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจนก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยทางการท่องเที่ยวในพื้นที่อีสานใต้ในครั้งนี้โดยสมบูรณ์

คณะผู้วิจัย

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

### หลักการและเหตุผล

สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทุกปี เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งอิทธิพลต่อนโยบายของภาครัฐในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนโยบายการเจรจาเปิดตลาดบริการท่องเที่ยวของไทย ซึ่งรัฐบาลชุดปัจจุบันมีนโยบายในการจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) กับประเทศต่าง ๆ เพื่อนำ จุดแข็งของแต่ละประเทศมาเกื้อกูลกัน และใช้ประโยชน์จากศักยภาพและรายได้เปรียบของแต่ละประเทศ โดยปัจจุบันไทยกำลังเจรจาจัดทำ FTA กับประเทศต่าง ๆ ได้แก่ ไทย-อินเดีย ไทย-ออสเตรเลีย ไทย-ญี่ปุ่น ไทย-บาห์เรน ไทย-สหรัฐอเมริกา ไทย-เปรู ไทย-นิวซีแลนด์ ส่วนการจัดทำ FTA ระหว่างอาเซียนกับประเทศต่าง ๆ ได้แก่ อาเซียน-จีน อาเซียน-CER และอาเซียน-ญี่ปุ่น ทั้งนี้ บริการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งใน Priority sector ซึ่งเป็นเป้าหมายในการเจรจาเข้าสู่ตลาดของไทยกับประเทศคู่เจรจาเหล่านี้ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมของไทยในการเปิดตลาดบริการท่องเที่ยวจะต้องเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการไทยให้สามารถใช้โอกาสจากการที่ประเทศอื่นเปิดตลาด และเพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการเข้ามาแข่งขันของต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็น การเร่งพัฒนาจัดทำมาตรฐานในบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น ศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและสอดคล้องกับความต้องการของตลาด การอบรมทักษะด้านภาษาแก่บุคลากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัธุรกิจท่องเที่ยว พัฒนากระบวนการในการกำกับดูแลธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะกระบวนการที่เน้นการแข่งขัน เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพบริการ คำนึงถึงผู้บริโภค คำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะ รักษาวัฒนธรรม ความปลอดภัย และประโยชน์ของส่วนรวม (ชนกร ช่อไม้ทอง, ระบบออนไลน์: 2554)

นอกเหนือจากการดำเนินนโยบายในการจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) กับประเทศต่าง ๆ แล้วนั้น การดำเนินนโยบายของรัฐบาลไทยเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการดำเนินข้อตกลงทางการค้าและวางรากฐานไปสู่ความร่วมมือทางด้านศิลปวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนช่วยเหลือกันในด้านทางสังคม โดยมียุทธศาสตร์และ Road map วางไว้อย่างชัดเจน จนถึงปัจจุบันนี้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC มีผลในทางปฏิบัติมากขึ้นๆ โดยที่เริ่มมีการแสวงหาความร่วมมือจากส่วนราชการ รวมถึงกลุ่มองค์กรภาคเอกชน และภาคประชาสังคมด้วย ซึ่งการดำเนินงานของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะมุ่งเน้นการรวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา เป็นสาขานำร่อง โดยมีประเทศสมาชิกรับผิดชอบในการจัดทำ Road map ในแต่ละสาขา ประกอบด้วยประเทศไทยที่ดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบิน ประเทศพม่าเกี่ยวกับสินค้าเกษตรและสินค้าประมง ประเทศอินโดนีเซียเกี่ยวกับยานยนต์และผลิตภัณฑ์ไม้ ประเทศมาเลเซีย



เกี่ยวกับยางและสิ่งทอ ประเทศฟิลิปปินส์เกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศสิงคโปร์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการบริการด้านสุขภาพ (สมาพันธ์

โลจิสติกส์ไทย, ระบบออนไลน์: 2554)

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยดังกล่าวที่มีการเติบโตเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในแต่ละปีสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศและสามารถสร้างรายได้จำนวนมากมหาศาลให้แก่ประเทศไทย อย่างไรก็ตามจำนวนและรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวจะไม่เกิดขึ้นหากขาดทรัพยากรการท่องเที่ยวและบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพ ทรัพยากรการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นที่ทราบกันดีว่าประกอบด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ศาสนาและความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือถือเป็นภูมิภาคหนึ่งที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ถือเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยโดยเฉพาะพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่ประกอบด้วยจังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญและอุบลราชธานี ที่ประกอบด้วยวัฒนธรรมขอม ลาวและไทยผสมผสานกันอยู่อย่างน่าสนใจ การเป็นที่ยอมรับจากนักท่องเที่ยวสามารถสังเกตได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเยือนพื้นที่จังหวัดต่างๆในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง นอกเหนือจากบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในมิติของมูลค่าทางทางเศรษฐกิจแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังคงได้รับการพิจารณาให้มีความสำคัญในระดับชาติโดยเมื่อพิจารณายุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) นั้นยังคงให้ความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ โดยบรรจุในยุทธศาสตร์การสร้างฐานการผลิตที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างเข้มแข็งและสมดุลโดยใช้เรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นเป้าหมาย (ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงศึกษาธิการ, ระบบออนไลน์: 2554) นอกจากนี้ความสำคัญของการท่องเที่ยวยังได้รับการให้ความสำคัญจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ในส่วนของการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ.2555-2559) ในประเด็นยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 2 การสร้างศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ กลยุทธ์การวิจัยที่ 4 พัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวในส่วนแผนงานวิจัยที่ 4.1 การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและรูปแบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรม (งานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, เว็บไซต์) นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังบรรจุอยู่ในส่วนของโครงการวิจัยกับกลุ่มเรื่องที่ควรวิจัยเร่งด่วนตามนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ. 2555-2559) ในกลุ่มเรื่องการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอีกด้วย รวมถึงนโยบายรัฐบาลที่มีนโยบายปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ระบบออนไลน์: 2554)

ด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (อีสานใต้) คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีคณาจารย์ที่ท้องถิ่นให้มีความพร้อมในด้านทักษะ ทักษะและความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่

ในฐานะมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอันเป็นผลจากนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการส่งเสริมการเปิดเขตการค้าเสรีทางการท่องเที่ยวและการเข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของโครงการ

การศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ (2) เพื่อประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และ (3) เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

### กรอบแนวคิด

งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับการศึกษาการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเน้นหนักประเด็นการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) ซึ่งจะมีการศึกษาชุมชนต้นแบบ (Best Practices) เพื่อดำเนินการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชา ภายใต้ประเด็น (1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ และ (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์ และนำเสนอกลยุทธ์และนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้เพื่อการรองรับการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ภายใต้ประเด็นการเชื่อมโยงกับการเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว การเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในฐานะผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์และการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ยั่งยืน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ศึกษาโดยพิจารณาจาก แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ตามประเภทแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2549) ได้แก่ (1) แหล่งท่องเที่ยวประเภทความเป็นอยู่/วิถีชีวิต และ (2) แหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมประเพณี/ ทัศนกรรมพื้นเมือง ซึ่งได้เลือกพื้นที่ศึกษา คือ ชุมชนบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ เป็นพื้นที่ศึกษาสำหรับอีสานใต้ โดยทั้งการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นใน

พื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะมีการ benchmarking กับพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) ข้อมูลมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ ตลอดจนองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น
- 2) ศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และ Benchmarking
- 3) นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้

## 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษา 12 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2556

## ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่การแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวทดลอง (pilot test) ชาวไทยจำนวน 100 ชุด เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และแบบทดสอบความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 30 ชุด เพื่อวัดระดับความรู้ทัศนคติ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ยังใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ การระดมความคิด การประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นและแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพื้นที่อีสานใต้ในประเทศไทยและชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา นอกจากนี้ยังมีการศึกษาดูงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบประเทศกัมพูชาและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Best Practices) ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนต้นแบบก่อนที่จะมีการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวและทำการทดสอบพัฒนาการในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยใช้แนวปฏิบัติที่ดีจากชุมชนต้นแบบมาประยุกต์ใช้ในการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

สำหรับร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ คณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ SWOT Analysis และ TOWS MATRIX รวมถึงกระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชา ภายใต้ประเด็น (1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ และ (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์ ในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้งสองแห่งและ

นำเสนอกลยุทธ์และนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้เพื่อการรองรับการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ภายใต้ประเด็นการเชื่อมโยงกับการเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว การเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในฐานะผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์และการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ยั่งยืน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ

งานวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ที่จากโครงการ ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อชุมชน ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อหน่วยงานภาคเอกชน ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อนักท่องเที่ยว รวมถึงทางด้านการวิชาการ โดยมีแนวทางการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่ต่อไป

### ผลการศึกษา

#### 1. องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.

เมือง จ.อำนาจเจริญ ประกอบด้วย

##### (1.1) พิพิธภัณฑสถาน

วัดศรีโพธิ์ชัย จะมีพิพิธภัณฑสถานที่มีการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือทางการเกษตรและวิถีชีวิต เช่น และเครื่องมือเกี่ยวกับการประมงพื้นบ้าน เช่น สุ่ม มอง ไซดักปลา เบ็ด รอก เป็นต้น นอกจากนั้น หมู่บ้านปลาข้าว ยังมีพิพิธภัณฑสถานของหมู่บ้านอีกแห่งหนึ่ง ที่ใช้สำหรับแสดงอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น คันไถนา คราด และอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำข้าว เช่น ครกกระเดื่อง เป็นต้น

##### (1.2) งานทางสถาปัตยกรรม บ้านโบราณ

งานศิลปะทางสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านประกอบด้วย บ้านพื้นถิ่น จำนวน 2 หลัง ที่แสดงถึงภูมิปัญญาในการก่อสร้างด้วยวัสดุพื้นถิ่น โดยมีลักษณะของบ้านเป็นบ้านยกสูง ใช้บันไดพาต มีการจัดสรรพื้นที่ในการใช้งานของตัวบ้านออกเป็นพื้นที่ต่างๆ นอกจากนั้นงานศิลปะทางสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านจะมีวิหารช่างญวนที่ได้มีการสร้างขึ้นประมาณ 200 กว่าปี มีรูปแบบผสมผสานระหว่างญวนและลาวอีสาน

##### (1.3) งานศิลปะและหัตถกรรม

โปงไม้โบราณ ที่วัดนิมพลีบ้านปลาข้าวเป็นการใช้ไม้เป็นวัสดุเป็นสัญญาณของพื้นบ้านอีสาน มีหลายชนิด เช่น เกราะ กะลอ โปง โปงมักใช้ตามวัดวาอาราม ซึ่งจะมีขนาดใหญ่เล็กต่างๆ กัน นอกจากนี้ยังมีการผลิตบานประตูและหน้าต่างจากไม้ที่ทำจากวัสดุในท้องถิ่น เป็นพวกเศษไม้ที่นำมาหลอมรวมกันเป็นไม้แผ่นเดียว การประดิษฐ์รถลากเพื่อใช้สำหรับงานทางการเกษตร (Sky Lab) รวมถึงผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชน เช่น แจกันไม้ไผ่ เบ็ดตกปลา หวดสำหรับนั่งข้าวเหนียว เป็นต้น ซึ่งทำจากฝีมือของชาวบ้านและทำจากวัสดุในท้องถิ่น

#### (1.4) พิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาและพิธีกรรมเกี่ยวกับผี

พิธีกรรมของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาเค้า ประกอบด้วย พิธีบายศรีสู่ขวัญทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้อนรับผู้ที่มาเยือนบ้านปลาเค้า พิธีกรรมในการเลี้ยงผีปู่ตา จะจัดในช่วงเดือนสามของอีสาน ซึ่งตรงกับเดือนกุมภาพันธ์ตามปฏิทิน ประเพณีฮีตสิบสองคองสิบสี่ โดยจะมีความเกี่ยวข้องกับการเกษตรเป็นหลัก ประเพณีที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา เช่น บุญผะเหวดจะมีขบวนแห่พระเวสสันดร การเทศน์มหาชาติ

#### (1.5) ดนตรีและการแสดงพื้นบ้านต่างๆ จะเป็นการแสดงหมอลำในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น

(1) หมอลำพื้น เป็นการลำที่มีลักษณะเรื่องราวหรือการเล่าเรื่อง (2) หมอลำกลอน เป็นการลำที่มีหมอลำชาย-หญิง ลำสลับกัน โดยมีแคน เป็นเครื่องดนตรีประกอบหลัก หมอลำบ้านปลาเค้าจะมีเอกลักษณ์คือ กลอนลำที่ใช้มักจะเป็นกลอนลำสั้น และมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนในกลุ่ม home stay (3) หมอลำหมู่ เป็นการลำที่มีผู้แสดงเป็นตัวละครตามเรื่องเกี่ยวกับนิทานพื้นบ้าน (4) หมอลำผสมวงดนตรี เป็นการร้องลำในทำนองลำภูไท ลำสาละวัน ประกอบกับเครื่องดนตรีสากล (5) หมอลำซิ่ง เป็นลักษณะการลำที่จังหวะค่อนข้างกระชับ เหมือนลำเพลินหรือลำหมู่ ใช้เครื่องดนตรีสากลประกอบกับเครื่องดนตรีพื้นเมือง และมีการเต้น (หางเครื่อง)

#### (1.6) ภาษา

ภาษาดั้งเดิมของชาวลาวเวียงจันทน์ จะมีเอกลักษณ์ในการออกเสียงสระ “อ” ซึ่งจะเป็นเสียงขึ้นจมูก ซึ่งมีระดับเสียงวรรณยุกต์ 6 ระดับ: Low (เอก) Mid (สามัญ) High (ตรี) Rising (จัตวา) High Falling (ใกล้เคียงกับโท) และ Low Falling (โท) ระดับเสียงจะแตกต่างกันไปตามชนพื้นเมืองของผู้พูด และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

#### (1.7) วัฒนธรรมทางด้านอาหาร

ส่วนใหญ่จะเป็นอาหารพื้นถิ่นอีสานทั่วไป แต่จะมีการสร้างความแตกต่างด้วยการใช้วัตถุดิบที่สดในการประกอบอาหาร และเป็นวัตถุดิบที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เช่น ปลาเค้า โดยส่วนมากอาหารของบ้านปลาเค้าจะเป็นอาหารตามฤดูกาล เช่น แกงเห็ด แกงหน่อไม้ และนึ่งปลาเค้า

#### (1.8) เครื่องนุ่งห่ม/ เครื่องแต่งกาย

การแต่งกายของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาเค้าที่ยังคงสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนส่วนมากจะเป็นเครื่องนุ่งห่มที่ผลิตขึ้นในรูปแบบของผ้าโสร่ง ผ้าขาวม้า ผ้าไหม ผ้าหมี่ ผ้ามัดหมี่สีขาว เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนที่ผลิตจากผ้าไหมและผ้าฝ้ายทั้งผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการแปรรูป เช่น หมอนขิด ผ้าซิ่น พูกนุ่น หมอนอิง

#### (1.9) กลุ่มอาชีพของชาวบ้าน

กลุ่มอาชีพของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาเค้า ประกอบด้วย กลุ่มสตรีทอผ้า กลุ่มผลิตบานประตูหน้าต่างไม้ กลุ่มโฮมสเตย์ กลุ่มร้านค้าชุมชน กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน กลุ่มปุ๋ยหมักเวียนและกลุ่มเกษตรอินทรีย์ มีงานฝีมือผลิตเครื่องดนตรี อาทิ พิณ แกะสลักกลดลายต่าง ๆ งานแกะสลัก การทอผ้า เป็นต้น

## 2. การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน

ในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 1 (Pilot Test 1) ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการทักษะ บทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ผลพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทศิลป์ของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติความรักในงานที่รับผิดชอบของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านวิชาการของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของครูของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักการทูตของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการรับเข้านักท่องเที่ยวพบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวพบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยวพบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

## 3. องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

ผลการลงพื้นที่ภาคสนามพบว่าองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ชุมชนท้องถิ่นประกอบด้วย (1) ปราสาทหินบันเตียรณมาร์และหมู่ปราสาทหินบวร (2) ทรัพยากรทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับงานทางด้านสถาปัตยกรรม สามารถเห็นได้จากงานสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวกับอาคาร

บ้านเรือนที่ค่อนข้างแสดงออกให้เห็นถึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวของที่พักอาศัยของชาวกัมพูชา เอกลักษณ์ทางด้านสถาปัตยกรรมที่ปรากฏในอาคารบ้านเรือนของชาวกัมพูชาที่เห็นได้อย่างชัดเจนอีกประการคือการตกแต่งหน้าจั่วของบ้านและชายคาของหลังคาด้วยลายไม้ประดับและการแกะสลักแผ่นไม้ (3) **งานหัตถกรรม** งานศิลปะและงานหัตถกรรมของชาวบ้านชุมชนบันเตียรณมาร์ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดจะเป็นงานหัตถกรรมเกี่ยวกับผ้าไหม โดยชุมชนบันเตียรณมาร์ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานระหว่างประเทศคือ Soieries Du Mekong Silk Center จากประเทศฝรั่งเศส (4) **ดนตรีและการแสดงพื้นบ้าน** ชุมชนบันเตียรณมาร์ได้มีกิจกรรมทางวัฒนธรรมดนตรีที่เป็นแบบผสมผสานดนตรีเขมรดั้งเดิมและสมัยใหม่เข้าไว้ด้วยกัน โดยวงดนตรีที่ใช้เล่นต้อนรับนักท่องเที่ยวและให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการฝึกหัดเล่นจะเป็นวงพื้นบ้านที่ประกอบด้วย ตะเข้ (Takhe) ขิม (Khim) ซอ (Tro che, Tro u) ฉิ่ง (Ching) กลอง (Skor) เพลงที่ใช้เล่นเรียกว่าเพลงการ์ (Kar) เป็นเพลงที่มีจังหวะสนุกสนานเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการสมรสกล่าวถึงเรื่องราวของเจ้าสาวและเจ้าบ่าว สะท้อนให้เห็นถึงชีวิตวัยเด็กของทั้งคู่และเป็นการอวยพรในการดำเนินชีวิต (5) **วัฒนธรรมทางด้านอาหาร** อาหารพื้นถิ่นที่ให้บริการจะมีการคัดเลือกวัตถุดิบจากชุมชนเอง ไม่ว่าจะเป็นพืชผัก ผลไม้ ปลาและเนื้อต่างๆ (6) **มัคคุเทศก์ท้องถิ่น** มัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์ประกอบด้วยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 13 คน โดยมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 5 คนที่สามารถนำเที่ยวได้ทั้งการบรรยายโดยภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่น ซึ่งมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทั้ง 5 คนจะผ่านการอบรมทักษะการนำเที่ยวไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและปราสาทหินบันเตียรณมาร์ โดยอาจารย์สอนประวัติศาสตร์ชาวกัมพูชาจากกรุงพนมเปญ และการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการนำเที่ยวโดยอาสาสมัครชาวต่างชาติจากการสนับสนุนขององค์กรต่างประเทศ คือ Heritage Watch และสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอีก 8 คนจะเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่กำลังฝึกอบรมทั้งทางด้านภาษาและทักษะหน้าที่ของการเป็นมัคคุเทศก์

#### 4. การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

จากการประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการนำเที่ยวด้านต่างๆ จะเห็นได้ว่าประเด็นสำคัญที่ยังเป็นข้อจำกัดในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้แก่ (1) คุณสมบัติด้านความรู้ (2) ความสามารถทางด้านภาษา (3) ความสามารถด้านวิชาการ (4) บทบาทของครู (5) บทบาทของนักจิตวิทยา (6) หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring) และ (7) หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) ดังนั้นการอบรมพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวจึงควรที่จะสอดคล้องกับประเด็นข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้นเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ประเด็นในการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจึงประกอบด้วย (1) เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว (2) การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว และ (3) เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ประเด็นหัวข้อย่อยในการอบรมทั้ง 3 ด้านนั้นประกอบด้วยประเด็นดังต่อไปนี้

**(1) เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว**

- (1.1) การบรรยายคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว
- (1.2) การสันทนการระหว่างนำเที่ยว
- (1.3) การวางแผนการจัดเส้นทางในการจัดนำเที่ยว

**(2) การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว**

- (2.1) การกล่าวคำทักทาย การแนะนำตนเองและการกล่าวคำอำลา
- (2.2) คำศัพท์สำคัญในการนำเที่ยวและบรรยายแหล่งท่องเที่ยว

**(3) เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์**

- (3.1) คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์
- (3.2) มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์
- (3.3) สิ่งที่มีมัคคุเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น
- (3.4) จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- (3.5) การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์

(3.5.1) การรับนักท่องเที่ยว (Transfer-in) (3.5.2) การนำเที่ยว (Touring)

(3.5.3) การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)

**5. การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาค้าวในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน**

หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการทักษะ บทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยทำการประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาค้าวจากการประเมินระดับความพึงพอใจของ

นักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot Test 2) ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ผลพบว่า

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทีศิลป์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติความรักในงานที่รับผิดชอบของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านวิชาการของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ



บทบาทของครูของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องานของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องานของนักแสดงของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องานของนักการทูตของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในการรับเข้านักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

## 6. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

จากการจัดกิจกรรมระดมความคิดเห็น (Focus Group) จากทุกภาคส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทางการท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชนบ้านปลาข้าว เพื่อการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อนำไปสู่การดำเนินการจัดทำ benchmarking กับชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณารักษ์ ประเทศกัมพูชา ผลของการระดมความคิดเห็นพบว่า จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ประกอบด้วย

### (1) จุดแข็ง

(1.1) การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยทั้งผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารจัดการกลุ่ม เยาวชนในชุมชน วัดและโรงเรียน เป็นการแสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนบ้านปลาข้าว

(1.2) เอกลักษณ์ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทุนทางสังคมและภูมิปัญญา ด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นหมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) และอาหารท้องถิ่น รวมถึงภูมิโนเวศของชุมชนที่ประกอบด้วยความหลากหลายของพันธุ์พืชพันธุ์ไม้ต่างๆ

(1.3) มีการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนหมอลำพื้นบ้านสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา

(1.4) ศักยภาพและความพร้อมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายทอดและฝึกอบรมต่อจากมัคคุเทศก์รุ่นใหญ่ เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความพยายามในการเรียนรู้และมีจิตบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

## **(2) จุดอ่อน**

(2.1) ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นใหม่ในการให้บริการ การนำเสนอและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอซึ่งมาจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดความเขินอายและไม่รู้

จังหวะและการใช้วาจาศิลป์ต่างๆในการบรรยายข้อมูลและการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยว

(2.2) ขาดกิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาแวะเที่ยวครึ่งวันหรือ 2-3 ชั่วโมง น่าจะมีรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่มนี้ด้วย

(2.3) ไม่มีการนำเสนอจุดเด่น (Theme) ทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าวที่ชัดเจน โดยเฉพาะหมอลำที่เป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนควรที่จะมีวิธีการนำเสนอที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้หมอลำพื้นบ้านหรือพิพิธภัณฑ์หมอลำพื้นบ้าน เป็นต้น

(2.4) การขาดการดูแลและการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว หรือการสร้างพื้นที่นำเสนอข้อมูล (Information Zone) สำหรับหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP)

(2.5) ระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่ไกลกันควรมียานพาหนะในการบริการการเดินทางที่เหมาะสม เช่น จักรยาน รถลาก เป็นต้น

(2.6) ไม่มีการติดตามหรือประเมินผลการทำงานในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเฉพาะในประเด็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ยังไม่ต่อเนื่อง

(2.7) การขาดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น การขาดป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังชุมชนบ้านปลาข้าวที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างทาง รวมถึงป้ายบอกทางภายในหมู่บ้าน สถานที่จอดรถ

(2.8) ขาดแนวทางการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน ถ้าหากมีการเดินทางไปศึกษาต่ออาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอได้

## **(3) โอกาส**

(3.1) กระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาข้าวถือเป็นทรัพยากรที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวข้างต้น

(3.2) มีหน่วยงานจากภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาให้ความสนใจเดินทางมาศึกษาดูงานและเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาข้าวที่มีเอกลักษณ์เกี่ยวกับหมอลำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสนใจจากสื่อมวลชนและการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านปลาข้าวผ่านสื่อมวลชนต่างๆที่เคยมาเยี่ยมชม

(3.3) การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น Facebook สามารถเอื้อต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในโลกการสื่อสารปัจจุบัน

(3.4) การสนับสนุนและผลักดันให้เป็นชุมชนหมอลำอาเซียนโดยทางจังหวัดอำนาจเจริญ เป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับชุมชนในการพัฒนาตลาดกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักในระดับต่างประเทศต่อไป

#### **(4) อุปสรรค**

(4.1) การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน

(4.2) การเปิดประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) อาจเป็นการเพิ่มคู่แข่งสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน เนื่องจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่างมีทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศพม่า

### **7. นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ**

จากกลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ที่ได้ผ่านกระบวนการ TOWS Matrix การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวตำบลบน สามารถนำไปสู่การกำหนดร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) สำหรับชุมชนบ้านปลาข้าวได้ดังต่อไปนี้

**นโยบายที่ 1 การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) การท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้**

1.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

1.2 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้

**นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก**

2.1 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นทางการศึกษาสูง

2.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารงบประมาณในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน

### **นโยบายที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว**

3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน

3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

3.3 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาชั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

### **นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน**

4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน

4.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

### **นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น**

5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

5.2 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน

5.3 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิง

วัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ผ่านจุดเด่น (Theme) หมอลำของหมู่บ้านปลาข้าว

## **นโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยี**

### **สารสนเทศ**

6.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

6.2 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรี

6.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน

6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

## **8. กระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชาภายใต้ประเด็นคุณสมบัติของมัคคุเทศก์และความสามารถของมัคคุเทศก์**

หลังจากที่วิเคราะห์ได้กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ด้านต่างๆเรียบร้อยแล้วรวมถึงการลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ทางเลือกข้างต้นเพื่อพิจารณาเลือกกลยุทธ์อะไรบ้างที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวมากที่สุด ซึ่งจะไปสู่จากนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆข้างต้นคณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการพิจารณาเปรียบเทียบเพื่อนำไปสู่กระบวนการ Benchmarking กับชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ที่ทำการคัดเลือกไว้ คือชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดบันเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชา โดยกระบวนการ Benchmarking นั้นคณะผู้วิจัยได้เลือกทำการ Benchmarking แบบ **“การ Benchmark กับคู่แข่ง (Competitive Benchmarking)”** เป็นการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ การดำเนินงานและข้อมูลในมิติต่างๆ ระหว่างชุมชนบ้านปลาข้าวกับคู่แข่ง (ชุมชนบันเตียรณมาร์) ที่มีศักยภาพโดยตรง เพื่อที่กลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวจะสามารถเห็นจุดอ่อนของตนรวมถึงความแตกต่างในความสามารถและศักยภาพ ตลอดจนวิธีการดำเนินงานเพื่อที่การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตนเองจะสามารถพัฒนาให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่ง/ต้นแบบ (Best Practices) ที่ดีที่สุดได้ โดยพิจารณาจากประเด็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคจากการ SWOT Analysis การท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ ซึ่งประเด็นในการ Benchmarking นั้นสามารถดำเนินการได้ภายใต้ประเด็นดังต่อไปนี้

### ประเด็นที่ 1: การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินการด้านการตลาด

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก กลยุทธ์ที่ 2.1 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาคว้าว เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นทางการศึกษาดูงาน

### ประเด็นที่ 2: การพัฒนาความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น สำหรับกลยุทธ์ที่ 5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และกลยุทธ์ที่ 5.2 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน

### ประเด็นที่ 3: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียนและกลยุทธ์ที่ 4.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มากยิ่งขึ้น

### ประเด็นที่ 4: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอก โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

### ประเด็นที่ 5: การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาด

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในประเด็นกลยุทธ์ที่ 6.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาคว้าวผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนและกลยุทธ์ที่ 6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้

รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

**ประเด็นที่ 6: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยว** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน กลยุทธ์ที่ 3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและกลยุทธ์ที่ 3.3 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

**ประเด็นที่ 7: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน

**ประเด็นที่ 8: การเปิดตลาดสู่อาเซียน** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และนโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 6.2 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรี และกลยุทธ์ที่ 6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

## 9. การอภิปรายผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกยุคท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ (2) เพื่อประเมินศักยภาพของมรดกยุคท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และ (3) เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมรดกยุคท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังนั้นจึงสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นชุมชนที่ประกอบด้วย ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์และความโดดเด่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่กล่าวไว้ในองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมว่าแหล่งท่องเที่ยวโดย ชุมชนควรประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น อันประกอบด้วยสิ่งดึงดูดใจอยู่ 10 ประการคือ 1.1 ประวัติศาสตร์และร่องรอยทางประวัติศาสตร์ที่ยัง ปรากฏให้เห็น 1.2 โบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานต่างๆ 1.3 งานสถาปัตยกรรมเก่าแก่ดั้งเดิมในท้องถิ่น และสิ่งปลูกสร้าง ผังเมือง รวมทั้งซากปรักหักพัง 1.4 ศิลปะ หัตถกรรม ประติมากรรม ภาพวาด รูปปั้น แกะสลัก 1.5 ศาสนารวมถึงพิธีกรรมต่างๆทางศาสนา 1.6 ดนตรี การแสดงละคร ภาพยนตร์ มหรสพต่างๆ 1.7 ภาษาและวรรณกรรม รวมถึงระบบการศึกษา 1.8 วิถีชีวิต เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย การทำอาหาร ธรรมเนียมการรับประทานอาหาร 1.9 ประเพณี วัฒนธรรมพื้นฐาน ขนบธรรมเนียมประเพณี และเทศกาลต่างๆ และ 1.10 ลักษณะงานหรือเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการนำมาใช้เฉพาะท้องถิ่น โดยทั้งนี้ชุมชนบ้านปลาข้าว ประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑสถาน บ้าน งานทางสถาปัตยกรรม บ้าน โบราณ งานศิลปะและหัตถกรรม พิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาและพิธีกรรมเกี่ยวกับผี ดนตรีและการแสดง พื้นบ้านต่างๆ โดยเฉพาะหมอลำพื้นบ้านที่สร้างชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักแก่ประชาชนทั้งในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือและในประเทศไทย วัฒนธรรมทางด้านอาหารและกลุ่มอาชีพของชาวบ้าน ทรัพยากร ทางวัฒนธรรมเหล่านี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สามารถสร้างทั้งมูลค่าและคุณค่าให้กับชุมชนบ้านปลาข้าว ได้หากได้รับการพัฒนาในทิศทางที่ชัดเจนและจริงจัง รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชน ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่โดดเด่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

อย่างไรก็ตามหากจะอาศัยความโดดเด่นทางทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพียงอย่างเดียว นั้นอาจไม่สามารถพัฒนาให้ชุมชนบ้านปลาข้าวเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ประสบความสำเร็จและ เป็นต้นแบบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนและทางวัฒนธรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างไม่ได้หาก ไม่มีการพัฒนาทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนควบคู่กันไป โดยงานวิจัยได้พบว่า ทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อ สามารถทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์นำเที่ยวในชุมชนได้ แต่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างจริงจังจากความ ช่วยเหลือของหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ทักษะความสามารถที่จะต้องทำการพัฒนา อย่างเร่งด่วนสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวได้แก่ทักษะความสามารถด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้าน การนำเที่ยว การสร้างความสนใจ และด้านการแก้ปัญหา รวมถึง การทำหน้าที่ในการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer – in) หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring) และ หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer – out) ตามแนวคิดของศรีธญา วรากุลวิทย์ (2538) โดยทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมให้ความรู้ทักษะ ความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวทั้งหมดที่สมัครใจเข้าร่วมการอบรมโดยการสร้างเนื้อหา หารอบรมจากผลของการประเมินทักษะความสามารถของมัคคุเทศก์ก่อนว่าควรได้รับการพัฒนาด้านใดบ้าง โดยการประเมินทักษะความสามารถนั้นส่วนหนึ่งมาจากข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวทดลอง (Pilot test) ที่ได้เข้าร่วมการทดลองรับการให้บริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งของงานวิจัย ในครั้งนี้ รวมถึงข้อสังเกตจากการเข้าร่วมดูงานชุมชนต้นแบบที่ประเทศกัมพูชาคือ แหล่งท่องเที่ยวโดย



ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดบันเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชา โดยมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นประเทศกัมพูชาได้ช่วยให้ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการอบรมมัคคุเทศก์ในท้องถิ่นด้วย และหลังจากที่ได้ทำการอบรมทักษะความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาคว้าวพบว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาคว้าวได้มีพัฒนาในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักของการทำงานของมัคคุเทศก์ได้ดียิ่งขึ้นโดยสามารถสังเกตได้จากผลของการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาคว้าวโดยนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot test 2)

สำหรับการกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นั้น คณะผู้วิจัยได้เสนอร่างนโยบายในการพัฒนาโดยผ่านกระบวนการ Benchmarking กับชุมชนต้นแบบที่ได้ดำเนินการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติคือ ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดบันเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชาตามแนวคิดของ พอลล์ เจมส์ โรแบร์ (2543) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการสกัดเอาองค์ความรู้แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของการปฏิบัติหน้าที่ ทักษะความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์รวมถึงแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนมาใช้เป็นต้นแบบในการร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในครั้งนี้ ดังนั้นร่างนโยบายในการพัฒนาจึงประกอบด้วย นโยบายที่ 1: การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินการด้านการตลาด นโยบายที่ 2: การพัฒนาความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว นโยบายที่ 3: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น นโยบายที่ 4: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น นโยบายที่ 5: การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาด นโยบายที่ 6: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยว นโยบายที่ 7: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกและนโยบายที่ 8: การเปิดตลาดสู่อาเซียน โดยแต่ละนโยบายจะประกอบด้วยองค์กรผู้รับผิดชอบหลัก องค์กรผู้รับผิดชอบรองและองค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการที่เป็นองค์กรมาจากทั้งองค์กรภาครัฐบาลและภาคเอกชนทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศตามระดับของนโยบายที่จะต้องดำเนินการ รวมถึงที่สำคัญคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในชุมชนบ้านปลาคว้าวเอง

ดังนั้นจากผลของงานวิจัยในครั้งนี้จึงสามารถเป็นแนวทางที่นำเสนอทิศทางของการเพิ่มมูลค่าและคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างได้โดยการเชื่อมโยงกับงานวิจัยโครงการย่อยอีกทั้ง 4 โครงการในการบูรณาการร่วมกัน ซึ่งงานวิจัยการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นี้จะนำเสนอมิติการพัฒนาทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญทางการท่องเที่ยว เพราะถ้าหากชุมชนใดที่มีมัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ถือว่าเป็นชุมชนที่มีความสามารถในการนำเสนอและให้ข้อมูลเอกลักษณ์ที่ทรงคุณค่าของชุมชนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน ที่จะนำไปสู่การสร้างภาพประทับใจและเกิดการท่องเที่ยวซ้ำรวมถึงการเป็นที่ยอมรับในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่น ประเทศและระดับภูมิภาคโดยเฉพาะตลาดอาเซียนที่กำลังจะเข้ามาในปีหน้านี

## 10. ข้อเสนอแนะ

### 10.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาภาคทุเทศก์และการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวและแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทย

10.1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนเพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในแต่ละพื้นที่ เช่น ชุมชนบ้านปลาข้าวควรมีการพัฒนาหมอลำท้องถิ่นให้เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวที่สะท้อนเอกลักษณ์ชุมชนบ้านปลาข้าว รวมถึงพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่บ่งบอกความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชน

10.1.2 ควรมีการจัดโปรแกรมการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ให้กับแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยมีการส่งเสริมการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และมีการนำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในชุมชน โดยใช้ช่องทางผ่านสื่อที่มีความทันสมัยและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น การใช้ Facebook และการออกแบบเว็บไซต์ให้ดึงดูดใจ สามารถเข้าถึงง่าย และควรสามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอาเซียนเพื่ออำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

10.1.3 เนื่องจากหลายๆพื้นที่ที่มีการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นยังขาดการพัฒนาด้านการคมนาคมโดยเฉพาะป้ายบอกทางซึ่งเป็นอุปสรรคในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในหลายๆพื้นที่ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาเส้นทางคมนาคม ป้ายบอกเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการสับสนของนักท่องเที่ยว รวมถึงป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวด้วย

10.1.4 ควรมีการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่สามารถสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนได้ เช่น การนำเอาหรือการประยุกต์ใช้วัสดุของท้องถิ่นมาเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตสินค้า อาทิเช่น สมุนไพรท้องถิ่น พืชพรรณผลไม้ ผ้าทอมือ เป็นต้น รวมถึงการสร้างเรื่องราว (Story Telling) ให้กับผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าโดยสามารถเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาในการสร้างวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ นำมาพัฒนาเป็นสินค้านร่วมสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันได้

### 10.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

10.2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวและแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน

10.2.2 ควรมีงานวิจัยในการพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียน รวมถึงการผลักดันให้มีชุมชนต้นแบบเฉพาะในการพัฒนา

เอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ของชุมชน เช่น การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของชุมชนบ้านปลาข้าว

10.2.3 ควรมีงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ในชุมชนพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทยรวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG5550039

ชื่อโครงการ : การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีด

ความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ชื่อนักวิจัย : สุภัทร ศรีทองแสง ปวีรรต สมนึก อารีรัตน์ เรืองกำเนิด

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

E-mail Address : ajarn\_tae@yahoo.com, pariwats7@gmail.com, areerat@la.ubu.ac.th

ระยะเวลาโครงการ 15 มิถุนายน 2555 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2558

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ (1) รวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ (2) เพื่อประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และ (3) เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานด้วยเครื่องมือการวิจัยอันหลากหลายประกอบด้วยแบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย การอบรมเชิงปฏิบัติการ การ Benchmarking การศึกษาชุมชนต้นแบบ และการทดลองจัดการนำเที่ยวกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนคือ กลุ่มโฮมสเตย์ (เบิ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาข้าว จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิจัยทั้งหมด พบว่า

1. องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์บ้านปลาข้าว จ.อำนาจเจริญ มีรูปแบบที่หลากหลายประกอบด้วย พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานศิลปะและหัตถกรรม ดนตรีและการแสดงพื้นบ้านต่างๆ กลุ่มอาชีพที่หลากหลายของชุมชน และกลุ่มการบริหารจัดการท่องเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์ในการให้บริการที่ชัดเจน โดยแต่ละคนมีความรู้และทักษะในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในระดับค่อนข้างดี แต่ยังขาดการพัฒนาศักยภาพทางด้านอาชีพ เช่น ด้านนาฏศิลป์ ด้านความสามารถในการนำเที่ยว และด้านภาษาต่างประเทศ

2. ระดับศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว จ.อำนาจเจริญ ในด้าน (1) คุณสมบัติต่างๆ อาทิ ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์ในด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) บทบาทของมัคคุเทศก์ในบทบาทต่างๆ อาทิ เช่น บทบาทของครู ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ (4) หน้าที่ของมัคคุเทศก์ในด้านการรับเข้า การนำเที่ยว และการส่งออก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

3. นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วย 6 นโยบายได้แก่ (1) นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2) นโยบายการส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก (3) นโยบายการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (4) นโยบายการส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่เพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน (5) นโยบายการพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น และ (6) นโยบายการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในแต่ละนโยบายก็จะประกอบด้วย กลยุทธ์การดำเนินงานต่างๆ อย่างหลากหลาย

**คำสำคัญ:** การพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น อีสานใต้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

## ABSTRACT

**Project Code :** RDG5550039

**Project Title :** The Development of Local Tour Guide Potentiality in Lower Northeastern Part of Thailand for Increasing Competitive Capacity in Asian Economic Community

**Investigators :** Sregongsang, S., Somnuek, P., Roengkamnert, A.

Ubon Ratchathani University

**E-mail Address :** ajarn\_tae@yahoo.com, pariwats7@gmail.com, areerat@la.ubu.ac.th

**Project Duration :** June 15, 2012 to June 30, 2015

This study aims to investigate (1) the knowledge of cultural tourism resources and local guides in Lower Northeastern Part of Thailand, (2) the examination for the potentiality of local guide in Lower Northeastern Part of Thailand and (3) the proposing of policies to develop the local tour guide potentiality for Increasing competitive capacity in Asian Economic Community. The researcher used research instrument comprising of questionnaires, focus group, participatory action research: PAR, benchmarking with the best practices and pilot tests with community based tourism (CBT) in Plaklao village, Amnatcharoen province. The results of the study found that

1. The knowledge of cultural tourism resources and local guides in Lower Northeastern Part of Thailand (A case study of Plaklao village) comprised of local museum, local arts and handicraft, including local music and performance and local architecture and occupation. For the local tour guide in Plaklao village, most of them were good in tourism information and service but they still lacked of touring skill and communicative skill, especially English communication.

2. The potentiality of local tour guide, they were good in tourism knowledge. However, inters of academic, transfer in-out, touring, and the role of teacher, their skills were intermediate level.

3. The development policies to increase potentiality of local guide in Lower Northeastern Part of Thailand for Increasing competitive capacity in Asian Economic Community could be proposed into 6 policies; (1) the development of creative tourism (2) the promotion for encouragement from government and private organization (3) the promotion for local participation (4) the training for youth local tour guide for Asian-Isan dancing community based tourism (5) to promote local authenticity and develop local product and cultural resources and (6) to promote and public their local products and tourism towards interactive information technology media such as Facebook and website.

**Keywords:** Potential Development, Local guide, Lower Northeastern Part, Asian Economic Community

## สารบัญ

|                                                                                                                                                                                          | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ                                                                                                                                                                          | ก    |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                                                                                                                                                                    | ข    |
| บทคัดย่อภาษาไทย                                                                                                                                                                          | น    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                                                                                                                                                       | บ    |
| สารบัญ                                                                                                                                                                                   | ป    |
| สารบัญแผนภาพ                                                                                                                                                                             | พ    |
| สารบัญรูปภาพ                                                                                                                                                                             | ฟ    |
| สารบัญตาราง                                                                                                                                                                              | ย    |
| <br><b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                                                                                                                                                  |      |
| ความสำคัญ และที่มาของปัญหา                                                                                                                                                               | 1    |
| สมมติฐานการวิจัย                                                                                                                                                                         | 4    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                                                                                                                                                  | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                                                                                                                                | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย                                                                                                                                                                        | 5    |
| กรอบแนวความคิดของการวิจัย                                                                                                                                                                | 7    |
| คำสำคัญ (Keyword) ของการวิจัย                                                                                                                                                            | 8    |
| <br><b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                                                                                                                                  |      |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติและความสามารถของมัลคุเทศก์                                                                                                                                       | 9    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม                                                                                                                                                 | 18   |
| แนวคิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน                                                                                                                                                             | 20   |
| แนวคิดเกี่ยวกับ Benchmarking                                                                                                                                                             | 21   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา                                                                                                                                                          | 26   |
| <br><b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>                                                                                                                                                      |      |
| วิธีการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม<br>และมัลคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้                           | 34   |
| วิธีการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินศักยภาพของมัลคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่<br>อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม<br>(Participatory Action Research: PAR) | 35   |
| วิธีการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัลคุเทศก์<br>ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้                                                                        | 39   |

## สารบัญ (ต่อ)

### หน้า

#### บทที่ 4 ผลการศึกษา

|                                                                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว<br>ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ                                       | 43  |
| การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวในประเด็นเกี่ยวกับความรู้<br>และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน                              | 62  |
| ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 1 (Pilot Test 1) ต่อการให้บริการ<br>ด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น                                       | 62  |
| ข้อเสนอแนะต่างๆจากนักท่องเที่ยวในการร่วมระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติ<br>บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในหมู่บ้านปลาข้าว                        | 76  |
| องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนต้นแบบ<br>(Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทยกัมพูชา | 78  |
| การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการท่องเที่ยวโดยชุมชน<br>บันเตียรณมาร์ ประเทศไทยกัมพูชา                                             | 108 |
| การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของ<br>มัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว                                                 | 110 |
| ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot Test 2) ต่อการให้บริการด้านต่างๆ<br>ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น                                       | 113 |
| การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน<br>บ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ                 | 129 |

#### บทที่ 5 การวิเคราะห์ร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นใน พื้นที่อีสานใต้และ กระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และ กัมพูชากายใต้ประเด็นคุณสมบัติของมัคคุเทศก์และความสามารถของมัคคุเทศก์

|                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| การวิเคราะห์ร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้<br>(TOWS MATRIX)                    | 133 |
| กระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชากายใต้ประเด็น<br>คุณสมบัติของมัคคุเทศก์และความสามารถของมัคคุเทศก์ | 153 |

#### บทที่ 6 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

|                |     |
|----------------|-----|
| สรุปผลการศึกษา | 166 |
| ข้อเสนอแนะ     | 179 |

|            |     |
|------------|-----|
| บรรณานุกรม | 181 |
|------------|-----|

|         |     |
|---------|-----|
| ภาคผนวก | 179 |
|---------|-----|

ภาคผนวก ก. บทความวิจัย

ภาคผนวก ข. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลจากโครงการไปใช้ประโยชน์

ภาคผนวก ค. ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรม  
ที่ดำเนินการมาและผลที่ได้รับตลอดโครงการ

ภาคผนวก ง. แบบสอบถาม

ภาคผนวก จ. เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับ  
ทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาคว่ำ

ภาคผนวก ฉ. ตัวอย่างสื่อออนไลน์ (Facebook)

ภาคผนวก ช. รายงานการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์



## สารบัญแผนภาพ

|                                                                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| แผนภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย                                                               | 7    |
| แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการทำ Benchmarking                                                              | 22   |
| แผนภาพที่ 2.2 ขั้นตอนในการ Benchmark                                                                | 25   |
| แผนภาพที่ 4.1 โครงสร้างการดำเนินงานของกลุ่มหมอลำน้อยบ้านปลาข้าว                                     | 54   |
| แผนภาพที่ 4.2 คณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ ตำบลปลาข้าว                                                | 57   |
| แผนภาพที่ 4.3 กลุ่มการเรียนรู้ต่างๆของหมู่บ้านปลาข้าวและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับ<br>การจัดการท่องเที่ยว | 59   |
| แผนภาพที่ 4.4 ผังองค์กรของกลุ่มโฮมสเตย์ (เบ่งวัฒนธรรม)                                              | 60   |
| แผนภาพที่ 4.5 โครงสร้างการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบัณฑิตยธรรมา                                   | 80   |

## สารบัญรูปภาพ

|                                                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| รูปภาพที่ 4.1 ที่ตั้งศูนย์การเรียนรู้ตำบลปลาเค้า สถานที่ใช้ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาเค้า                                                                                            | 44   |
| รูปภาพที่ 4.2 เครื่องมือในการเลี้ยงสัตว์และทางการเกษตรของชาวบ้านปลาเค้าที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑ์วัดศรีโพธิ์ชัย เช่น ฮางข้าวหมู พาชนะใส่รำข้าวสำหรับเลี้ยงหมูและ คันไถไม้                                              | 45   |
| รูปภาพที่ 4.3 เครื่องมือในการจับปลาของชาวบ้าน เช่น สวิงตกปลาและไซจับปลา                                                                                                                                            | 45   |
| รูปภาพที่ 4.4 เอกสารใบลานและห้วนาคส่วนประกอบของฮางฮุด (รางรตนน้ำสง)                                                                                                                                                | 46   |
| รูปภาพที่ 4.5 คันโซ อุปกรณ์ในการวิดน้ำ (ข้าว) และพาชนะในการบรรจุน้ำทำมาจากดินเผา                                                                                                                                   | 46   |
| รูปภาพที่ 4.6 มีดพริ้วและฝักมีดทำมาจากไม้ไผ่สาน (ข้าว) และป้อมกันมด                                                                                                                                                | 46   |
| รูปภาพที่ 4.7 บริเวณด้านหน้าของวิหารช่างญวนแสดงองค์ประกอบทางสถาปัตยกรรมที่ผสมผสานศิลปะแบบลาวและเวียดนามและระเบียงด้านข้างของตัวอาคารที่ออกแบบให้มีซุ้มโค้ง                                                         | 47   |
| รูปภาพที่ 4.8 หน้าจั่วของวิหารที่มีการออกแบบเป็นลายปูนปั้นและตกแต่งด้วยสีและช่อฟ้าที่ออกแบบเป็นรูปพระยานาค                                                                                                         | 48   |
| รูปภาพที่ 4.9 ป้ายสื่อความหมายของวิหารช่างญวนบอกข้อมูลประวัติและรายละเอียดของวิหาร                                                                                                                                 | 48   |
| รูปภาพที่ 4.10 ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายและผ้าไหมของชุมชนบ้านปลาเค้าที่ออกแบบด้วยลวดลายแบบพื้นบ้าน เช่น ลายสี่เหลี่ยมจัตุรัส ลายสี่เหลี่ยมผืนผ้าสลับและหมอนจิด หมอนพิง ที่นอน (พูก) จากนั้นและผ้าฝ้ายงานหัตถกรรมพื้นบ้าน | 49   |
| รูปภาพที่ 4.11 ผลิตภัณฑ์เครื่องจักสานที่จำหน่ายในศูนย์ OTOP เช่น หวดนึ่งข้าวเหนียวและกระบิข้าว                                                                                                                     | 49   |
| รูปภาพที่ 4.12 ภูมิปัญญาประดิษฐ์ในการผลิตรถสกายแล็บ                                                                                                                                                                | 49   |
| รูปภาพที่ 4.13 ผลิตภัณฑ์ OTOP ของชุมชนบ้านปลาเค้า ผลิตจากไม้ไผ่ในชุมชน                                                                                                                                             | 50   |
| รูปภาพที่ 4.14 การแสดงหมอลำกลอน                                                                                                                                                                                    | 52   |
| รูปภาพที่ 4.15 การแสดงหมอลำน้อยของกลุ่มเยาวชนบ้านปลาเค้า                                                                                                                                                           | 53   |
| รูปภาพที่ 4.16 อาหารพื้นบ้านนึ่งปลาเค้าอันเลื่องชื่อของบ้านปลาเค้า (ข้าว) และต้มปลาเค้า                                                                                                                            | 55   |
| รูปภาพที่ 4.17 อาหารพื้นบ้านเมนูต่างๆที่สามารถหารับประทานได้ตามฤดูกาล                                                                                                                                              | 56   |
| รูปภาพที่ 4.18 รูปแบบการแต่งกายของชาวบ้านแบบพื้นถิ่น                                                                                                                                                               | 56   |
| รูปภาพที่ 4.19 ภาพถ่ายทางอากาศ เมืองบันทายฉมาร์จากทางทิศตะวันตกจะเห็นผังคูน้ำสี่เหลี่ยมและบารายไกลออกไป                                                                                                            | 82   |
| รูปภาพที่ 4.20 หมู่ปราสาท 10 หลัง ในเมืองโบราณ "บันทายฉมาร์"                                                                                                                                                       | 83   |
| รูปภาพที่ 4.21 รูปแบบการวางผังปราสาท                                                                                                                                                                               | 85   |
| รูปภาพที่ 4.22 ผังของอาคารของปราสาทบันเตียรณมาร์                                                                                                                                                                   | 86   |
| รูปภาพที่ 4.23 ธรรมศาลาบริเวณทางเข้าหลักของปราสาท                                                                                                                                                                  | 87   |
| รูปภาพที่ 4.24 หน้าบันโคปุระตะวันออกเป็นรูปพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร 4 กรแสดงอานุภาพกลางสกลจักรวาล                                                                                                                   | 87   |

## สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า

|                                                                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| รูปภาพที่ 4.25 เหล่าพระโพธิสัตว์ในซุ้มอานุกภาพเรือนแก้วรอบคิ้วบัวส่วนบนด้านในของ<br>อาคารระเบียงคต                                           | 88 |
| รูปภาพที่ 4.26 ประตูลึกทางซ้ายของโคปุระตะวันออก                                                                                              | 88 |
| รูปภาพที่ 4.27 ภายสลักนูนต่ำระเบียงตะวันออก - ใต้ ข้างประตู<br>เป็นเรื่องราวเกียรติยศในชัยชนะของสงครามยุทธนาวิกกับอาณาจักรจามปาเหนือโตนเลสาบ | 89 |
| รูปภาพที่ 4.28 แนวระเบียงคตที่ยังคงเหลืออยู่ภายในพื้นที่ปราสาท                                                                               | 89 |
| รูปภาพที่ 4.29 แบบร่างของระเบียงคตด้านนอก                                                                                                    | 89 |
| รูปภาพที่ 4.30 เสารองหลังคาระเบียง                                                                                                           | 90 |
| รูปภาพที่ 4.31 โคปุระตะวันออก ในสภาพพังทลาย                                                                                                  | 90 |
| รูปภาพที่ 4.32 หน้าบัน แสดงภาพพุทธประวัติ                                                                                                    | 91 |
| รูปภาพที่ 4.33 ภาพยฉันทประกอบเสียงดนตรีอันไพเราะ 24,000 โสลก                                                                                 | 91 |
| รูปภาพที่ 4.34 เทพเจ้า "ตรีมูรติ" ในลัทธิ "ฮินดูตันตระ"                                                                                      | 92 |
| รูปภาพที่ 4.35 ภาพมหากาพย์ "รามายณะ" อันศักดิ์สิทธิ์                                                                                         | 92 |
| รูปภาพที่ 4.36 ภาพสลัก "ทศกัณฐ์" และ "กุมภกรรณ"                                                                                              | 92 |
| รูปภาพที่ 4.37 ภาพยฉันทประกอบเสียงดนตรีอันไพเราะ 24,000 โสลก                                                                                 | 93 |
| รูปภาพที่ 4.38 ภาพ "พระนางปรัชญาปารมิตา" เทวีแห่งวัชรยาน กำลังโปรดสรรพสัตว์                                                                  | 93 |
| รูปภาพที่ 4.39 ภาพยฉันทประกอบเสียงดนตรีอันไพเราะ 24,000 โสลก                                                                                 | 93 |
| รูปภาพที่ 4.40 ภาพสลักยอดระเบียงที่เป็นรูปของครุฑ                                                                                            | 94 |
| รูปภาพที่ 4.41 ภาพสลักยอดระเบียงที่เป็นรูปของกนิฐี                                                                                           | 94 |
| รูปภาพที่ 4.42 ปราสาทประธาน มณฑลที่ 2 ทรง "ศิขระ"                                                                                            | 94 |
| รูปภาพที่ 4.43 คิ้วบัวในมณฑลพระโพธิสัตว์ เป็นรูปเทวโพธิสัตว์และเทพเจ้าฮินดู                                                                  | 95 |
| รูปภาพที่ 4.44 แนวระเบียงคตและปราสาทแบบ "ศรีขร" ลดระดับขึ้นไป 5 ชั้น                                                                         | 95 |
| รูปภาพที่ 4.45 ภาพสลักหน้าบันชั้นใน ปราสาทประธาน                                                                                             | 95 |
| รูปภาพที่ 4.46 ภาพสลักพระพุทธรูปเจ้ามี 4 กร                                                                                                  | 96 |
| รูปภาพที่ 4.47 ภาพสลักหน้าบันชั้นใน ปราสาทประธานเป็นภาพพระไภสัชยไวฑูรย<br>ประภาสุคต แวดล้อมด้วยสรรพสัตว์และเทพยดา                            | 96 |
| รูปภาพที่ 4.48 ซุ้มโคปุระ 3 เรือนยอดด้านหลังของมณฑลศักดิ์มียอนกลับมาจาก<br>ทิศตะวันตก                                                        | 97 |
| รูปภาพที่ 4.49 พระพุทธรูปเจ้าในซุ้มเรือนแก้วแสดงอานุกภาพบนสันกำแพงแก้ว<br>ล้อมรอบมณฑลทั้ง 4                                                  | 97 |
| รูปภาพที่ 4.50 วิหารหรือหอพระ                                                                                                                | 97 |
| รูปภาพที่ 4.51 โคปุระ" ด้าน ทิศตะวันตก 1                                                                                                     | 98 |
| รูปภาพที่ 4.52 โคปุระ" ด้าน ทิศตะวันตก 2                                                                                                     | 98 |
| รูปภาพที่ 4.53 โคปุระ" ด้าน ทิศตะวันตก 3                                                                                                     | 98 |
| รูปภาพที่ 4.54 พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวรเปล่งอานุกภาพ                                                                                          | 99 |

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| รูปภาพที่ 4.55 สงครามระหว่างเจนละกับอาณาจักรจามปา                                         | 99  |
| รูปภาพที่ 4.56 ราชทูตจากอาหรับเข้าเฝ้า โดยมีพระโอรสเป็นล่าม                               | 99  |
| รูปภาพที่ 4.57 แนวผนังระเบียงคดทางทิศเหนือ                                                | 100 |
| รูปภาพที่ 4.58 ฐานอาคารศิลาแลงประดับรูปสิงห์                                              | 100 |
| รูปภาพที่ 4.59 การบูรณะปราสาท                                                             | 100 |
| รูปภาพที่ 4.60 ภาพพุทธนาวิกัจามของพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 กับเจ้าชายศรีนทรกุมาร              | 100 |
| รูปภาพที่ 4.61 สะพานนาค                                                                   | 101 |
| รูปภาพที่ 4.62 ปราสาทตาพรหม ทางทิศใต้ของปราสาทบันทายฉมาร์                                 | 102 |
| รูปภาพที่ 4.63 ปราสาทบันทายทัฬหี หมู่ปราสาท 5 หลังที่พังทลาย                              | 102 |
| รูปภาพที่ 4.64 ลักษณะบ้านเรือนพื้นถิ่นของชาวนันเตียรณมาร์                                 | 103 |
| รูปภาพที่ 4.65 บ้านเรือนจะยกสูงและมีการต่อฐานเสาเรือนใช้คอนกรีตเป็นฐานเสา                 | 103 |
| รูปภาพที่ 4.66 บ้านเรือนจะยกสูงและมีการต่อฐานเสาเรือนโดยบันเตียรณมาร์ใช้คอนกรีตเป็นฐานเสา | 103 |
| รูปภาพที่ 4.67 ฐานเสาเรือนคอนกรีต                                                         | 103 |
| รูปภาพที่ 4.68 ด้านหน้าจั่วของตัวบ้านจะนิยมตกแต่งด้วยลายไม้ประดับ                         | 104 |
| รูปภาพที่ 4.69 ชายคาของหลังคาบ้านจะนิยมตกแต่งด้วยการแกะสลักไม้ประดับ                      | 104 |
| รูปภาพที่ 4.70 บ้านหน้าไม้นิยมทำเป็นบานเกร็ดไม้เพื่อช่วยระบายอากาศร้อน                    | 104 |
| รูปภาพที่ 4.71 ผ้าไหมที่ผ่านการบรรจุเพื่อรอนำส่งให้กับลูกค้า                              | 104 |
| รูปภาพที่ 4.72 เครื่องทอผ้าไหมแบบพื้นบ้าน                                                 | 104 |
| รูปภาพที่ 4.73 กระบวนการผลิตผ้าไหมของช่างทอผ้าไหมโดยใช้กระสวยและกี่หรือหูก                | 105 |
| รูปภาพที่ 4.74 นักท่องเที่ยวสามารถร่วมเล่นดนตรีกับชาวบ้านได้                              | 105 |
| รูปภาพที่ 4.75 เครื่องดนตรีพื้นบ้าน “Tro Che” และ “Tro u”                                 | 105 |
| รูปภาพที่ 4.76 เครื่องดนตรีพื้นถิ่น “Skor” “กลอง” และเครื่องดนตรีพื้นถิ่น “Takhe” “ตะเซ้” | 106 |
| รูปภาพที่ 4.77 การฟ้อนรำ poun mare dance ซึ่งเป็นรำประดิษฐ์ใหม่                           |     |
| ประกอบวง pin peat                                                                         | 106 |
| รูปภาพที่ 4.78 อาหารพื้นถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์                                            | 107 |
| รูปภาพที่ 4.79 อาหารและผลไม้พื้นถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์                                    | 107 |
| รูปภาพที่ 4.80 อาหารเช้าและขนมในท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์                                | 107 |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.1 ค่าบริการของกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านปลาข้าว                                     | 61   |
| ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับเพศของนักท่องเที่ยว                                                 | 63   |
| ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับอายุของนักท่องเที่ยว                                                | 63   |
| ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว                                       | 63   |
| ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพของนักท่องเที่ยว                                               | 63   |
| ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ของนักท่องเที่ยว                                              | 63   |
| ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ปัจจุบันของนักท่องเที่ยว                                     | 64   |
| ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของการเดินทางของนักท่องเที่ยว                                 | 64   |
| ตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่บ้านปลาข้าว<br>ของนักท่องเที่ยว  | 64   |
| ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยว                            | 65   |
| ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยว                                | 65   |
| ตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว                 | 65   |
| ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์<br>ของมัคคุเทศก์        | 65   |
| ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์                | 66   |
| ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์                  | 67   |
| ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์                  | 67   |
| ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติความรักในงานที่<br>รับผิดชอบของมัคคุเทศก์ | 68   |
| ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษา<br>ของมัคคุเทศก์                | 68   |
| ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของ<br>มัคคุเทศก์                | 69   |
| ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยว<br>ของมัคคุเทศก์         | 70   |
| ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่ออบทบาทของครูของมัคคุเทศก์                          | 71   |
| ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่ออบทบาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์                  | 71   |
| ตารางที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่ออบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์                      | 72   |
| ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่ออบทบาทของนักการทูตของมัคคุเทศก์                    | 73   |
| ตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์<br>ในการรับเข้านักท่องเที่ยว  | 73   |
| ตารางที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว                  | 74   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อน้ำที่ของมัคคุเทศก์<br>ในการส่งออกนักท่องเที่ยว    | 75   |
| ตารางที่ 4.28 แสดงเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                    | 113  |
| ตารางที่ 4.29 แสดงเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                   | 113  |
| ตารางที่ 4.30 แสดงเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม                                          | 113  |
| ตารางที่ 4.31 แสดงเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                  | 114  |
| ตารางที่ 4.32 แสดงเกี่ยวกับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                 | 114  |
| ตารางที่ 4.33 แสดงเกี่ยวกับที่อยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม                                        | 114  |
| ตารางที่ 4.34 แสดงเกี่ยวกับลักษณะของการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม                                    | 115  |
| ตารางที่ 4.35 แสดงเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ้านปลาข้าวของ<br>ผู้ตอบแบบสอบถาม        | 115  |
| ตารางที่ 4.36 แสดงเกี่ยวกับลักษณะของผู้ร่วมเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม                                | 115  |
| ตารางที่ 4.37 แสดงเกี่ยวกับจำนวนผู้ร่วมเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม                                    | 115  |
| ตารางที่ 4.38 แสดงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม                     | 116  |
| ตารางที่ 4.39 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติ<br>ด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์        | 116  |
| ตารางที่ 4.40 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ<br>ของมัคคุเทศก์            | 117  |
| ตารางที่ 4.41 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้<br>ของมัคคุเทศก์              | 117  |
| ตารางที่ 4.42 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์                  | 118  |
| ตารางที่ 4.43 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติความรักในงานที่รับผิดชอบ<br>ของมัคคุเทศก์ | 119  |
| ตารางที่ 4.44 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์                    | 120  |
| ตารางที่ 4.45 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์                    | 120  |
| ตารางที่ 4.46 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยว<br>ของมัคคุเทศก์         | 121  |
| ตารางที่ 4.47 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของครูของมัคคุเทศก์                           | 122  |
| ตารางที่ 4.48 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์                   | 123  |
| ตารางที่ 4.49 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์                       | 124  |
| ตารางที่ 4.50 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักการทูตของมัคคุเทศก์                     | 124  |
| ตารางที่ 4.51 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อน้ำที่ของมัคคุเทศก์<br>ในการรับเข้านักท่องเที่ยว   | 125  |
| ตารางที่ 4.52 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อน้ำที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว                   | 126  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.53 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์<br>ในการส่งออกนักท่องเที่ยว                                                 | 127  |
| ตารางที่ 5.1 การจำแนกจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยว<br>โดยชุมชนบ้านปลาข้าว                                                 | 133  |
| ตารางที่ 5.2 ผลการประเมินค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weights) สำหรับปัจจัยภายใน<br>ของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว                             | 135  |
| ตารางที่ 5.3 ผลการประเมินค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weights) สำหรับปัจจัย<br>ภายนอกของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว                            | 138  |
| ตารางที่ 5.4 การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก (SO: Aggressive strategy)                                                                                     | 140  |
| ตารางที่ 5.5 การกำหนดกลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST: Competitive Strategy)                                                                                | 142  |
| ตารางที่ 5.6 การกำหนดกลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO: Conservative strategy)                                                                                 | 143  |
| ตารางที่ 5.7 การกำหนดกลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT: Defensive strategy)                                                                                  | 145  |
| ตารางที่ 5.8 การลำดับคะแนนความสำคัญของกลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies)<br>การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว | 149  |
| ตารางที่ 5.9 การคัดเลือกประเด็นในการ Benchmark ของชุมชนต้นแบบ<br>(Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์กับชุมชนบ้านปลาข้าว                           | 154  |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังคงเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างมากต่อประเทศไทย ซึ่งถือเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้จำนวนมหาศาลให้แก่ประเทศ จากสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.2548-2553 นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 7.51% จากสถิตินักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.2548 - 2553 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 11,516,936 คน ในปี 2548 เป็น 15,841,683 คน ในปี 2553 ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 7.51% ซึ่งเป็นผลจากเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวโลก และความเข้มแข็งของปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของไทย เช่น การเปิดให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ การมีสินค้าทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม นันทนาการ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการทางการแพทย์และสปา เป็นต้น ส่วนสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี พ.ศ.2554 จำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนประมาณ 17 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2553 ประมาณร้อยละ 21.17 (กรมการท่องเที่ยว, ระบบออนไลน์: 2554) ซึ่งแม้ว่าในปี พ.ศ.2553 ประเทศไทยจะประสบกับเหตุการณ์ที่มีผลกระทบด้านลบต่อภาคการท่องเที่ยว เช่น สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ การระเบิดของภูเขาไฟในไอร์แลนด์ ค่าเงินบาทที่แข็งค่าขึ้นอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมันในตลาดโลก และการชะลอตัวทางเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา และยุโรป แต่จากอัตราการขยายตัวในระดับสูงของนักท่องเที่ยวใน ปี 2553 และ 2554 สะท้อนให้เห็นถึงความนิยมของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ แม้ว่าปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้ภาวะเงินเฟ้อของไทยเร่งตัวขึ้นสูงกว่าระดับปกติและนักท่องเที่ยวยังคงขยายตัว สำหรับปัจจัยบวกด้านการท่องเที่ยว คาดว่านักท่องเที่ยวเอเชียจะยังคงขยายตัวต่อเนื่องตามภาวะเศรษฐกิจ เช่น จีน อินเดีย เกาหลี ตะวันออกกลาง และยุโรปบางประเทศ เช่น รัสเซีย สแกนดิเนเวีย ยุโรปตะวันออก เป็นต้น ตลอดจนภาวะเงินเฟ้อที่คาดว่าจะไม่เร่งตัวสูงเหมือนในปี 2552 (รายงานแนวโน้มเงินเฟ้อ, ตุลาคม 2553) และราคาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวของไทยที่ยังคงมีความคุ้มค่า กับการใช้จ่าย (Value of Money) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทุกปี เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งอิทธิพลต่อนโยบายของภาครัฐในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนโยบายการเจรจาเปิดตลาดบริการท่องเที่ยวของไทย ซึ่งรัฐบาลชุดปัจจุบันมีนโยบายในการจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) กับประเทศต่าง ๆ เพื่อนำ จุดแข็งของแต่ละประเทศมาเกื้อกูลกัน และใช้ประโยชน์จากศักยภาพและความได้เปรียบของแต่ละประเทศ โดยปัจจุบัน ไทยกำลังเจรจาจัดทำ FTA กับประเทศต่าง ๆ ได้แก่ ไทย-อินเดีย ไทย-ออสเตรเลีย ไทย-ญี่ปุ่น ไทย-บาห์เรน ไทย-สหรัฐอเมริกา ไทย-เปรู ไทย-นิวซีแลนด์ ส่วนการจัดทำ FTA ระหว่างอาเซียนกับประเทศต่าง ๆ ได้แก่ อาเซียน-จีน อาเซียน-CER และอาเซียน-ญี่ปุ่น ทั้งนี้ บริการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งใน Priority sector ซึ่งเป็นเป้าหมายในการเจรจาเข้าสู่ตลาดของไทยกับประเทศคู่เจรจาเหล่านี้ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมของไทยในการเปิดตลาดบริการท่องเที่ยวจะต้องเสริมสร้างขีดความสามารถ



ของผู้ประกอบการไทยให้สามารถใช้โอกาสจากการที่ประเทศอื่นเปิดตลาด และเพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการเข้ามาแข่งขันของต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็น การเร่งพัฒนาจัดทำมาตรฐานในบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น ศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและสอดคล้องกับความต้องการของตลาด การอบรมทักษะด้านภาษาแก่บุคลากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว พัฒนากฎระเบียบในการกำกับดูแลธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะกฎระเบียบที่เน้นการแข่งขัน เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพบริการ คัดกรองผู้บริโภค คัดกรองผลประโยชน์ของสาธารณะ รักษาวัฒนธรรม ความปลอดภัย และประโยชน์ของส่วนรวม (ธนกร ช่อไม้ทอง, ระบบออนไลน์: 2554)

นอกเหนือจากการดำเนินนโยบายในการจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) กับประเทศต่างๆ แล้วนั้น การดำเนินนโยบายของรัฐบาลไทยเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการดำเนินข้อตกลงทางการค้าและวางรากฐานไปสู่ความร่วมมือทางด้านศิลปวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนช่วยเหลือกันในด้านสังคม โดยมียุทธศาสตร์และ Road map วางไว้อย่างชัดเจน จนถึงปัจจุบันนี้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC มีผลในทางปฏิบัติมากขึ้น โดยที่เริ่มมีการแสวงหาความร่วมมือจากส่วนราชการ รวมถึงกลุ่มองค์กรภาคเอกชน และภาคประชาสังคมด้วย ซึ่งการดำเนินงานของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะมุ่งเน้นการรวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา เป็นสาขานำร่อง โดยมีประเทศสมาชิกรับผิดชอบในการจัดทำ Road map ในแต่ละสาขา ประกอบด้วยประเทศไทยที่ดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบิน ประเทศพม่าเกี่ยวกับสินค้าเกษตรและสินค้าประมง ประเทศอินโดนีเซียเกี่ยวกับยานยนต์และผลิตภัณฑ์ไม้ ประเทศมาเลเซียเกี่ยวกับยางและสิ่งทอ ประเทศฟิลิปปินส์เกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศสิงคโปร์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการบริการด้านสุขภาพ (สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย, ระบบออนไลน์: 2554)

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยดังกล่าวที่มีการเติบโตเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในแต่ละปี สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและสามารถสร้างรายได้จำนวนมากมหาศาลให้แก่ประเทศไทย อย่างไรก็ตามจำนวนและรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวจะไม่เกิดขึ้นหากขาดทรัพยากรการท่องเที่ยวและบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพ ทรัพยากรการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นที่ทราบกันดีว่าประกอบด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ศาสนาและความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือถือเป็นภูมิภาคหนึ่งที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ถือเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยโดยเฉพาะพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่ประกอบด้วยจังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญและอุบลราชธานี ที่ประกอบด้วยวัฒนธรรม ขอม ลาวและไทยผสมผสานกันอย่างน่าสนใจ การเป็นที่ยอมรับจากนักท่องเที่ยวสามารถสังเกตได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเยือนพื้นที่จังหวัดต่างๆ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง นอกเหนือจากบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในมิติของมูลค่าทางเศรษฐกิจแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังคงได้รับการ

พิจารณาให้มีความสำคัญในระดับชาติโดยเมื่อพิจารณายุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) นั้นยังคงให้ความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ โดยบรรจุในยุทธศาสตร์การฐานการผลิตที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างเข้มแข็งและสมดุลโดยใช้เรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นเป้าสำคัญ (ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงศึกษาธิการ, ระบบออนไลน์: 2554) นอกจากนี้ความสำคัญของการท่องเที่ยวยังได้รับการให้ความสำคัญจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ในส่วนของการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ.2555-2559) ในประเด็นยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 2 การสร้างศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ กลยุทธ์การวิจัยที่ 4 พัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวในส่วนแผนงานวิจัยที่ 4.1 การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและรูปแบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรม (งานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, เว็บไซต์) นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังบรรจุอยู่ในส่วนของโครงการวิจัยกับกลุ่มเรื่องที่ควรวิจัยเร่งด่วนตามนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ. 2555-2559) ในกลุ่มเรื่อง การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอีกด้วย รวมถึงนโยบายรัฐบาลที่มีนโยบายปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ระบบออนไลน์: 2554)

การพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยว ประเด็นที่สำคัญที่ไม่สามารถมองข้ามได้ คือการพัฒนาเกี่ยวกับศักยภาพของมัคคุเทศก์ ซึ่งมัคคุเทศก์เปรียบเสมือน “ทูตสันถวไมตรี” หรือ “ทูตวัฒนธรรมของประเทศ” ซึ่งถือเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวและประเทศชาติ ด้วยการที่มัคคุเทศก์มีบทบาทในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจในการเดินทางมากขึ้น มีส่วนช่วยในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในบทบาทของมัคคุเทศก์ที่มีต่อนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ท้องถิ่น นักท่องเที่ยวสามารถได้รับความรู้ และข้อมูลต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในด้านความสำคัญ ประวัติความเป็นมา ลักษณะทางศิลปกรรม ลักษณะภูมิประเทศ และข้อมูลอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง รวมถึงได้รับความสนุกสนาน และความเพลิดเพลินในการเดินทางท่องเที่ยวไปด้วย ในส่วนของความสำคัญของมัคคุเทศก์ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว นั้น มัคคุเทศก์ทำหน้าที่ในฐานะเป็นผู้นำในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวและเป็นผู้สร้างภาพพจน์ให้กับแหล่งท่องเที่ยว สำหรับบทบาทของมัคคุเทศก์ในระดับประเทศนั้น มัคคุเทศก์จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ โดยพยายามอธิบายหรือชี้แจงให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศ หรือในท้องถิ่นนั้นๆ ที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของชนชาติตนให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ทั้งในด้านการบริการ และค่านิยมทางสังคม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่คนในชาติ และสถาบันต่างๆ ของชาติ ในทางตรงกันข้ามหากขาดทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีศักยภาพแล้ว กลไกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการรับบริการ ความรู้ ความเข้าใจ ความซาบซึ้งใจและความตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ขาดการบูรณาการและความยั่งยืนต่อไป

ดังนั้นด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (อีสานใต้) คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้มีความพร้อมในด้านทักษะ ทักษะคิดและความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะมัคคุเทศก์เพื่อ

รองรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอันเป็นผลจากนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการส่งเสริมการเปิดเขตการค้าเสรีทางการท่องเที่ยวและการเข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นต่อไป

## 2. สมมติฐานการวิจัย

มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้และกัมพูชามีศักยภาพด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติสูงขึ้นหลังจากผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

## 3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้

3.2 เพื่อประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)

3.3 เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

## 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 4.1 ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อชุมชน

4.1.1 ชุมชนในพื้นที่ศึกษาสามารถเรียนรู้และเข้าใจถึงกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวของตนเองและเกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวคือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นศักยภาพด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน

4.1.2 ชุมชนนอกพื้นที่ศึกษาสามารถนำเอาผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวของตนเองได้

4.1.3 นโยบายที่ได้จากผลของงานวิจัยสามารถนำไปสู่การสร้างเครือข่ายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เป็นภาคีเครือข่าย ยกตัวอย่างเช่น การฝึกอบรมวิทยากร (Training for trainer) เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ

4.1.4 สามารถนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับมูลค่าและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในพื้นที่อีสานใต้ได้จากการที่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ชำนาญการ

### 4.2 ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ

4.2.1 หน่วยงานภาครัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถนำนโยบายที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านอื่นๆ เช่น การส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าและ

คุณค่าของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว (Valued added and pricing for tourism products) ผ่านบุคลากรที่มี ความเชี่ยวชาญทางการท่องเที่ยว

4.2.2 สถาบันทางการศึกษาสามารถนำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นไป ประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้เพื่อ เตรียมพร้อมให้นักศึกษามีศักยภาพในการปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 4.3 ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อหน่วยงานภาคเอกชน

4.3.1 เกิดการสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวในกลุ่มเส้นทาง ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมอีสานใต้และหน่วยงานภาคเอกชนมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สามารถใช้เป็นแหล่ง ท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

4.3.2 เกิดการจัดสรรและแบ่งปันทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวระหว่างหน่วยงาน ภาคเอกชนและชุมชน โดยมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีศักยภาพสามารถปฏิบัติงานในฐานะเป็นมัคคุเทศก์ของบริษัทนำ ท่องเที่ยวได้

#### 4.4 ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อนักท่องเที่ยว

4.4.1 ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีด้านวัฒนธรรมสังคมของประเทศในพื้นที่อีสานใต้กับ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว สืบเนื่องมาจากการมีแนวทางในการสร้างคุณค่าในการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมที่มี ประสิทธิภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมโดยผ่านมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความชำนาญการในการนำเที่ยว

4.4.2 นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและความซาบซึ้งใจในทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรมของพื้นที่อีสานใต้ในประเทศไทยและนำไปสู่การตระหนักในสำคัญของทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่ จะก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

### 5. ขอบเขตของการวิจัย

#### 5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ศึกษาโดยพิจารณาจาก แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ตาม ประเภทแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2549) ได้แก่ (1) แหล่งท่องเที่ยวประเภทความเป็นอยู่/วิถีชีวิต และ (2) แหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมประเพณี/ ทัศนกรรมพื้นเมือง ซึ่ง ได้เลือกพื้นที่ศึกษา คือ ชุมชนบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ เป็นพื้นที่ศึกษาสำหรับอีสานใต้ โดย ทั้งการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะมีการ benchmarking กับพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านเตยธรรมาร จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

#### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1) ข้อมูลมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ ตลอดจนองค์ความรู้ ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น

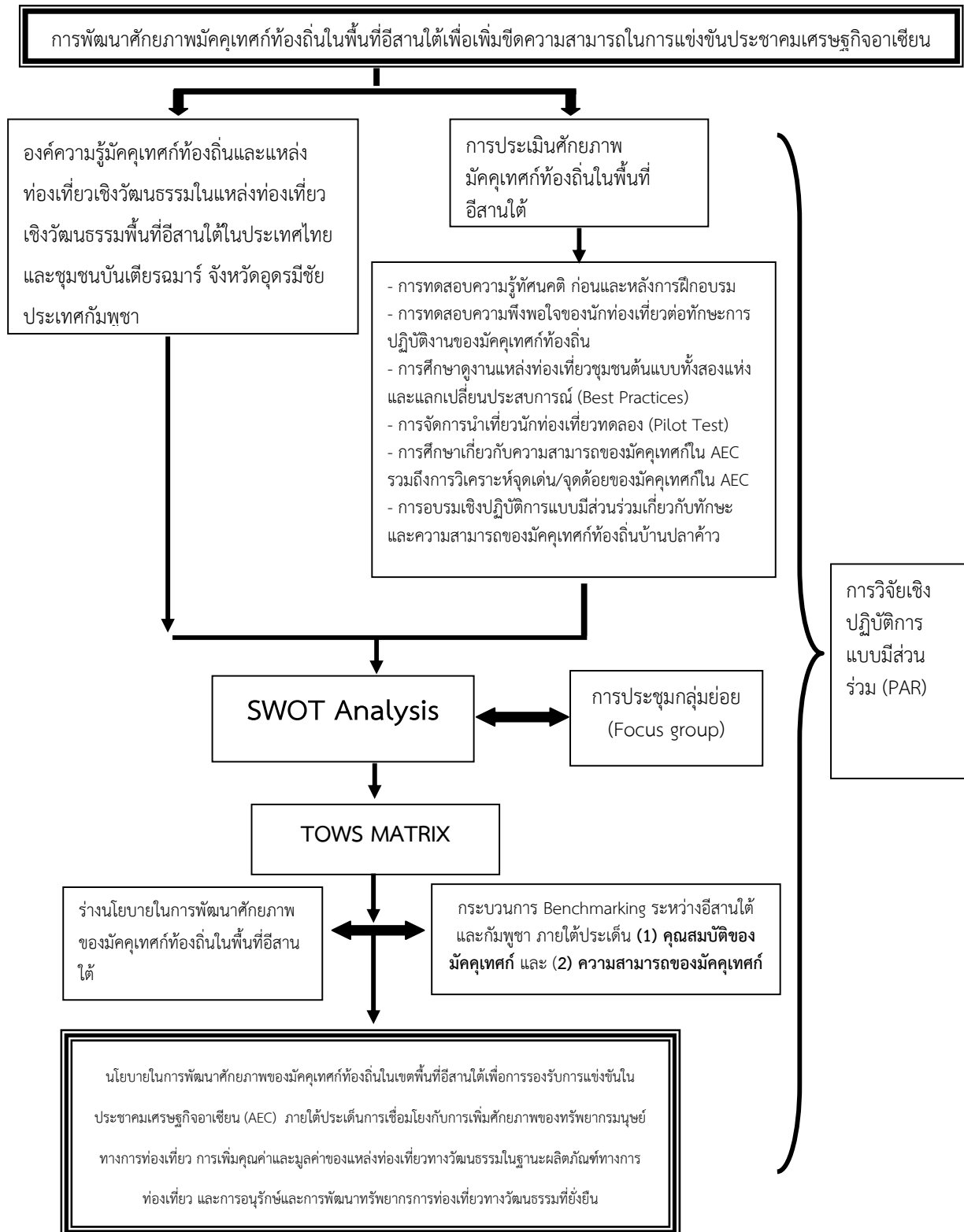
2) ศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และ Benchmarking

3) นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้

### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษา 12 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2556

## 6. กรอบแนวความคิดของการวิจัย



## แผนภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

### 7. คำสำคัญ (Keyword) ของการวิจัย

**7.1 การพัฒนาศักยภาพ (Potential Development)** หมายถึง การเสริมสร้างความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและประชาชนในชุมชนทางด้านคุณสมบัติและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของงานมัคคุเทศก์และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสามารถในการแข่งขันที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่เกิดขึ้น

**7.2 มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local guide)** หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆภายในท้องถิ่นที่ตนเองได้อาศัยอยู่ และทำหน้าที่ในการให้ความรู้และอธิบายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน พร้อมกับดูแลให้บริการและตอบคำถามของนักท่องเที่ยว รวมถึงการดำเนินกิจกรรมระหว่างการเดินทาง และดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจะต้องมีจิตสำนึกในการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิตท้องถิ่นด้วย

**7.3 อีสานใต้ (Lower Northeastern Part)** หมายถึง พื้นที่ที่ประกอบด้วยจังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ยโสธร ศรีสะเกษ สุรินทร์ อำนาจเจริญและอุบลราชธานี ในประเทศไทยโดยการศึกษาในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญเป็นพื้นที่ตัวแทนในศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และทำการ benchmarking กับพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทยกัมพูชา

**7.4 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economic Community)** หมายถึง การรวมกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพื่อวัตถุประสงค์เพื่อทำให้อาเซียนมีตลาดและฐานการผลิตเดียวกันและมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี และมีแผนงานบูรณาการการดำเนินงานในด้านเศรษฐกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 4 ด้าน คือ (1) การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (2) การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน (3) การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค และ (4) การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก คณะผู้วิจัยจะนำมาอธิบายบริบทที่องค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ที่จะต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เกิดขึ้นภายใต้กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์

##### 2.1.1 คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

บุปผา คุมมานนท์ (2537: 252) อธิบายถึงคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์คือผู้นำเที่ยว งานของมัคคุเทศก์จึงจัดเป็นงานบริการ ดังนั้น คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ก็คือคุณสมบัติของผู้ให้บริการนั่นเองโดยทั่วไปมัคคุเทศก์ที่ดีควรมีคุณสมบัติต่อไปนี้

##### 1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

มนุษยสัมพันธ์ (Relationship) ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความประทับใจ และการผูกมิตรกับผู้อื่น บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมักเป็นบุคคลที่มีลักษณะ ดังนี้

##### 1.1 มองโลกในแง่ดี มีความสุจริตใจ

##### 1.2 สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน

##### 1.3 มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ยินดีที่ได้เห็นผู้อื่นมีความสุข

##### 1.4 มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น

##### 1.5 มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น

##### 2. มีบุคลิกภาพดี

บุคคลที่มีบุคลิกภาพดีมีลักษณะดังนี้

##### 2.1 มีพละนาถัยสมบูรณ์ ร่างกายสมส่วน ไม่อ้วนหรือผอมจนเกินไป

##### 2.2 มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่นแจ่มใส

##### 2.3 มีอารมณ์มั่นคง เยือกเย็น ไม่หวั่นไหวง่าย เคารพศุลกากรการณัต่างๆ อย่างสงบ

สุขุม

##### 2.4 เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกายอย่างทั่วถึง ไม่ปล่อยให้เกิดคราบหรือกลิ่น

อันพึงรังเกียจ

##### 2.5 แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ

##### 2.6 กิริยามารยาทอ่อนโยน

##### 2.7 วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ

มัคคุเทศก์ที่มีบุคลิกภาพดี จะช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ ยินดีให้เป็นผู้นำในการท่องเที่ยว และแน่ใจว่าจะได้รับความเพลิดเพลินและความรู้ที่ถูกต้อง มีค่าควรแก่ความทรงจำ นอกจากนี้ ละเอียต ศิลาณัอย (2543 : 119) ได้กล่าวถึงมัคคุเทศก์ไว้ว่า จะต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะพิเศษ ซึ่งสามารถขายความพิเศษได้จากตัวเอง เช่น เป็นผู้ที่ขายความคิด ประสบการณ์ ขายความประทับใจ ขายความพึงพอใจให้กับลูกค้า และคุณลักษณะเหล่านี้จะสามารถช่วยให้มัคคุเทศก์แก้ปัญหาที่ประสบอยู่บ่อยๆ เช่น ปัญหาการปรับตัวเมื่อพบปะเจอะเจอนักท่องเที่ยวมากมายหลายประเภทแตกต่างกันไปต่างๆ นานา ซึ่งนักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความแตกต่างกันเฉพาะตัว มัคคุเทศก์ต้องสังเกตเอาเองให้ชัดเจน

##### 3. มีความรู้ดี

บุคคลที่มีความรู้ดีจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้

##### 3.1 สนใจสิ่งรอบตัว



- 3.2 ช่างสังเกต
- 3.3 รักการค้นคว้า
- 3.4 เป็นนักอ่าน
- 3.5 เป็นนักฟัง
- 3.6 มีความจำดี
- 3.7 รู้จักวิเคราะห์แยกแยะเหตุผลข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ดีจะช่วยให้นักท่องเที่ยว ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป

#### 4. มีวาทศิลป์

บุคคลที่มีวาทศิลป์มีลักษณะดังนี้

- 4.1 มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง
- 4.2 มีจังหวะและลีลาการพูดเหมาะสม
- 4.3 ใช้ระดับของภาษาได้เหมาะสมกับผู้ฟัง
- 4.4 ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น
- 4.5 มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย
- 4.6 สามารถสร้างความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย

มัคคุเทศก์ที่มีวาทศิลป์จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ทำให้การท่องเที่ยวไม่น่าเบื่อหน่าย

#### 5. มีความรักงาน

ความรักงานเป็นหัวใจของการทำงาน บุคคลที่มีความรักงาน จะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุขในการทำงาน ทำให้นั้นมีประสิทธิภาพ มัคคุเทศก์ที่มีความรักงาน จะรักที่จะให้ความดูแลนักท่องเที่ยว รักที่จะอธิบาย กระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่แปลกใหม่ ยินดีที่จะหยิบบรรยากาศที่ดีที่มีค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ และรักที่จะค้นคว้าหาความรู้ เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ และพอใจที่จะพัฒนางานของตน นอกจากนี้ ศิริพร สุขธร (2545 : 161-163) ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ไว้ว่า มัคคุเทศก์ต้องมีบุคลิกภาพดี อันประกอบด้วย มีกิริยามารยาทดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสงบเสงี่ยม มีความเป็นตัวของตัวเอง และกล้าหาญ มีความคล่องแคล่วว่องไว มีความร่าเริง มองโลกในความเป็นจริง มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพมัคคุเทศก์ มีวินัยในตนเอง มีพละการมัธยัสถ์ และแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เป็นต้น ต่อมาก็ต้องมีความรู้ดี มีศิลปะในการพูด ความรักงาน และความสามารถในการใช้ภาษาเป็นอย่างดีอีกด้วย

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ การมีบุคลิกภาพที่ดี การมีความรู้ดี การมีวาทศิลป์ที่ดี และการมีความรักในอาชีพของตนเอง

#### 2.1.2 ความสามารถของมัคคุเทศก์

กุลวรา สุวรรณพิมล (2540 : 79) อธิบายถึงความสามารถของมัคคุเทศก์ว่า นอกเหนือจากคุณสมบัติทั้ง 5 ประการดังกล่าวแล้ว มัคคุเทศก์ยังต้องมีความสามารถที่จะทำให้คุณสมบัติเหล่านั้นเด่นชัดเป็นที่ประจักษ์ ความสามารถของมัคคุเทศก์ประกอบด้วย

### 1. ความสามารถด้านภาษา

โดยเหตุที่งานของมัคคุเทศก์เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาพูด มัคคุเทศก์จึงต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาแม่ของตนและภาษาต่างประเทศอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ดี คือสามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา ความสามารถด้านภาษาจะเป็นคุณสมบัติสำคัญในการพิจารณารับมัคคุเทศก์ เข้าทำงาน ดังหลักเกณฑ์การรับมัคคุเทศก์เข้าทำงานในสังกัดบริษัทดีทเอสส์ที่กำหนดว่า เนื่องจากงานของมัคคุเทศก์ต้องใช้ภาษาต่างประเทศเป็นหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และงานด้านนี้ขึ้นอยู่กับภาษาพูดเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการรับสมัครจึงต้องพิจารณาการพูดภาษาเป็นหลักสำคัญ พร้อมกับมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้ (บริษัทดีทเอสส์ 2536 : 17-18)

- 1.1 ผู้ที่เคยผ่านการเป็นมัคคุเทศก์มาก่อน และมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในขั้นมาตรฐานแล้ว
- 1.2 ผู้ที่จบการศึกษาจากต่างประเทศไม่ว่าสาขาใดๆ ก็ตาม แต่ผู้นั้นต้องรอบรู้เรื่องภาษา เช่น พูด อ่าน เขียน และฟังเข้าใจเป็นอย่างดี
- 1.3 ผู้ที่ผ่านการอบรมวิชามัคคุเทศก์จากสถาบันต่างๆ ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมจัดอบรมด้วย
- 1.4 ผู้ที่จบการศึกษาจากสาขาวิชาการท่องเที่ยวทั้งจากของรัฐและเอกชน
- 1.5 ผู้ที่มีความสามารถในการพูด ฟัง และเข้าใจในภาษาต่างประเทศ (ไม่จำกัดว่าจบการศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศ)
- 1.6 บุคลิกภาพของผู้สมัครเป็นส่วนประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่จะต้องพิจารณามัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านภาษาและมีวาทศิลป์จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ความสามารถด้านวิชาการ

ความสามารถด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ที่มัคคุเทศก์ต้องใช้เพื่อการประกอบอาชีพ คือ

- 2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์ ลักษณะทางกายภาพ การเข้าถึง ที่พักแรม กิจกรรมการท่องเที่ยว ฯลฯ
- 2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไทย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน การเมืองการปกครอง ฯลฯ
- 2.3 ความรู้รอบตัวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างๆ กับเงินไทย ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ เหตุการณ์โลกปัจจุบัน อัตราค่าที่พักและบริการต่างๆ ของโรงแรม ระเบียบพิธีทางศุลกากร แหล่งเรีงรมย์ และแหล่งซื้อสินค้าต่างๆ ตลอดจนการปฐมพยาบาล เป็นต้น

### 3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว

ความสามารถด้านการนำเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญของอาชีพมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์แม้จะมีคุณสมบัติครบทั้ง 5 ประการ มีความสามารถในการใช้ภาษา และมีความสามารถด้านวิชาการเป็นอย่างดี แต่หากขาดความสามารถด้านการนำเที่ยวก็ไม่อาจประสบความสำเร็จในอาชีพได้ มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถด้านการนำเที่ยว จะทำให้การท่องเที่ยวเป็นไปด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ประกอบด้วยสาระความรู้และการพักผ่อนอย่างแท้จริง นักท่องเที่ยวไม่รู้สึกรำคาญเหนื่อยเพราะถูก

เร่งรัดและเปื้อน่ายเพราะถูกยึดเยียดด้วยความรู้จนเกินความจำเป็น หรือเปื้อน่ายเพราะมัคคุเทศก์ขาดความรู้ไม่สามารถสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ ความสามารถด้านการนำเที่ยวประกอบด้วย

### 3.1 ความสามารถในการจัดเวลา

มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะ และนักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวครบตามรายการที่จัดให้โดยไม่รู้สึกรำคาญหรือเบื่อหน่าย การเตรียมการข้อนี้ทำได้โดยมัคคุเทศก์ต้องสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวล่วงหน้า แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ ทั้งนี้โดยไม่ลืมคำนึงถึงการให้เวลาส่วนตัวแก่นักท่องเที่ยวด้วย เช่น การปล่อยให้นักท่องเที่ยวเดินเที่ยวชมโดยอิสระในจุดที่แต่ละคนสนใจเป็นพิเศษ การให้เวลาถ่ายรูป ทำธุระส่วนตัว ดื่มน้ำ รับประทานอาหารว่าง ซื้อของ ที่ระลึก ฯลฯ

### 3.2 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้งว่ามีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องใด เพื่อจะได้สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ถูก เช่น นักท่องเที่ยวที่สนใจชมศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม มัคคุเทศก์ควรใช้เวลาส่วนใหญ่กับการเที่ยวชมแหล่งศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม รวมทั้งให้การบรรยายในแต่ละจุดโดยละเอียด ส่วนนักท่องเที่ยวที่สนใจเพียงท่องเที่ยวถ่ายรูปและซื้อของที่ระลึก มัคคุเทศก์ก็ควรบรรยายสั้นๆ เฉพาะเรื่องทั่วๆ ไปที่นักท่องเที่ยวควรทราบ และใช้เวลาอิสระแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นตามที่นักท่องเที่ยวพอใจ โดยไม่เกินเวลาที่กำหนดไว้ในรายการ การวิเคราะห์นักท่องเที่ยวทำได้โดยการศึกษาลักษณะประจำชาติของชนชาติต่างๆ เช่น ชนชาติฝรั่งเศส มักสนใจประวัติศาสตร์และโบราณคดี อเมริกันชอบท่องเที่ยวผจญภัย ชาวเอเชียชอบถ่ายรูปและซื้อของ เป็นต้น เพศ วัย และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวก็มีส่วนกำหนดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

### 3.3 ความสามารถในการสร้างความสนใจ

มัคคุเทศก์ที่ดีต้องสามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว ทั้งระหว่างการเดินทางและจุดแวะชม ดังนั้น นอกจากความรู้เกี่ยวกับจุดท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจตามทางผ่านที่มัคคุเทศก์อาจชี้ชวนให้ นักท่องเที่ยวสนใจได้แล้ว หากเดินทางเป็นเวลานานมัคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือการละเล่นเล็กๆ น้อยๆ เพื่อคลายเหงาและช่วยให้เกิดความเป็นกันเองภายในกลุ่มของนักท่องเที่ยวด้วย

### 3.4 ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก

มัคคุเทศก์ที่ดีต้องเอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบายและปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง ดังนั้น ก่อนการนำเที่ยวทุกครั้ง มัคคุเทศก์ควรตรวจสอบความเรียบร้อยของยานพาหนะ แวะสถานที่พักแรม และสถานประกอบการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นัดหมายและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่จะไป ตั้งแต่กำหนดการ การเตรียมตัว ข้อปฏิบัติต่างๆ ที่ นักท่องเที่ยวควรทราบ เช่น การเข้าชมพระบรมมหาราชวังต้องแต่งกายสุภาพ การเข้าพระอุโบสถต้องถอดรองเท้า สุภาพสตรีต้องตัวพระภิกษุไม่ได้ การอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ถ่ายภาพ หรือถ่ายภาพยนตร์ ฯลฯ การเตรียมสัมภาระและข้อควรระวังต่างๆ เอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยวโดยทั่วถึงและเสมอภาค

## 4. ความสามารถด้านการแก้ปัญหา

มัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การที่จะสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้นั้น มัคคุเทศก์ต้องมีการเตรียมการที่ดี โดยศึกษาล่วงหน้าถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการนำชมแต่ละรายการ และศึกษาขั้นตอนของการแก้ปัญหาเหล่านั้น และจัดเตรียมอุปกรณ์หรือวิธีการไว้ล่วงหน้า โดยมีสิ่งสำคัญคือความมีสติมั่นคง และความรอบคอบของมัคคุเทศก์ ตัวอย่างปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การนำเที่ยวทางเรืออาจเกิดอุบัติเหตุเรือจม และนักท่องเที่ยวว่ายน้ำไม่เป็น ทางแก้ปัญหาได้แก่ตรวจสอบเรือที่เป็นพาหนะว่ามีชูชีพหรือเครื่องช่วยชีวิตพร้อมและอยู่ในสภาพใช้งานได้ มัคคุเทศก์ควรผ่านหลักสูตรช่วยคนตกน้ำ หรือรู้วิธีช่วยคนตกน้ำ เป็นต้น

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถนอกเหนือจากคุณสมบัติทั้ง 5 ประการที่กล่าวมาแล้วคือ ความสามารถทางด้านภาษาและการสื่อสาร ความสามารถทางด้านวิชาการ ความสามารถด้านการนำเที่ยว และความสามารถด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างการนำเที่ยวด้วย

### 2.1.3 บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ศรัญญา วรากุลวิทย์ (2538 : 119) อธิบายถึงบทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์มีบทบาทสำคัญ 2 บทบาท บทบาทแรก ได้แก่ บทบาทในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศหรือของท้องถิ่นที่ตนประกอบอาชีพอยู่ ส่วนอีกบทบาทหนึ่งคือ บทบาทของผู้นำเที่ยว ซึ่งเป็นบทบาทปกติแต่ละบทบาทมีหน้าที่ต่างกัน อย่างไรก็ตาม มัคคุเทศก์ต้องรับผิดชอบที่จะปฏิบัติหน้าที่เหล่านั้นโดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ส่วนบทบาทและหน้าที่ในฐานะตัวแทนของประเทศหรือของท้องถิ่น เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว บุคคลที่นักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุดตลอดระยะเวลาท่องเที่ยว คือมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวจะยึดมัคคุเทศก์เป็นที่พึ่ง ให้ความไว้วางใจและเชื่อถือทุกสิ่งที่มัคคุเทศก์แนะนำ สำหรับนักท่องเที่ยว การแสดงออกของมัคคุเทศก์เป็นเครื่องแสดงความเป็นชนชาตินั้นหรือความเป็นคนท้องถิ่นนั้น ดังนั้น หากนักท่องเที่ยวประทับใจมัคคุเทศก์ในทางดีนักท่องเที่ยวก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อประเทศหรือท้องถิ่นนั้น หากนักท่องเที่ยวประทับใจมัคคุเทศก์ในทางเลว นักท่องเที่ยวก็จะมีทัศนคติทางลบต่อประเทศหรือท้องถิ่นนั้น ดังนั้น บทบาทของมัคคุเทศก์ในฐานะตัวแทนของประเทศหรือท้องถิ่น จึงเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่ง แม้จะมีใช้บทบาทหลักของอาชีพมัคคุเทศก์ก็ตาม ในฐานะตัวแทนของประเทศหรือท้องถิ่น มัคคุเทศก์มีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (นิคม จารุมณี 2545: 120)

1. แสดงความเป็นไทยให้ประจักษ์แก่นักท่องเที่ยว ทั้งในด้านการบริการ การวางตน ค่านิยมของสังคมไทย เช่น ความอ่อนโยน ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตลอดจนการดำรงชีวิตตามวัฒนธรรมไทย กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ มัคคุเทศก์ทำหน้าที่เป็นทูตทางวัฒนธรรมไทยนั่นเอง
2. สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ชาติ และสถาบันต่างๆ ของชาติ เชิดชูความเป็นชาติอารยธรรมที่ทัดเทียมกับชาติอื่นๆ หลีกเลี่ยงการประพฤติปฏิบัติที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่ประเทศชาติ หรือความประพฤติที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกดูหมิ่นเหยียดหยามแก่ประเทศชาติและชนชาติไทย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทำหน้าที่เป็นทูตสันติภาพนั่นเอง

ส่วนบทบาทหน้าที่ในฐานะผู้นำเที่ยว ทั้งมัคคุเทศก์สังกัดบริษัทและมัคคุเทศก์อิสระ (Freelance guide) ต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้นำเที่ยว 3 ประการคือ

## 1. หน้าที่ในการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer – in)

การรับเข้านักท่องเที่ยว หมายถึง การไปรับนักท่องเที่ยวจากจุดเข้าเมืองหรือเข้าจังหวัด เช่น ท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือสถานีรถยนต์ แล้วนำมาส่งยังสถานที่พักแรม ดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าพักอย่างเรียบร้อย โดยมีแนวในการปฏิบัติดังนี้

1.1 รับงานจากแผนก Operation ของบริษัท

1.2 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับงานให้เข้าใจ เช่น รายชื่อนักท่องเที่ยว จำนวนวัน และเวลาเดินทางมาถึง โดยเที่ยวบิน เที่ยวบินรถไฟ เรือ ฯลฯ เที่ยวใด ที่พักแรมที่ใด รายละเอียดเกี่ยวกับการพักแรม เช่น ระดับของห้องพัก บริการที่ได้รับ บริการพิเศษ ฯลฯ รายการท่องเที่ยว วันและเวลาเดินทางกลับ โดยเที่ยวบิน เที่ยวบินรถไฟ เรือ ฯลฯ เที่ยวใด

1.3 จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย

1.4 ตรวจสอบวันและเวลาเข้าของเที่ยวบิน (ในกรณีนักท่องเที่ยวเดินทางโดยเครื่องบิน) ทันท่วงทีหรืออย่างช้าก่อนเวลาเข้าของเที่ยวบินนั้น 5 ชั่วโมง

1.5 นัดหมายคนขับรถ

1.6 เดินทางถึงจุดหมายก่อนเวลาอย่างน้อย 30 นาที กรณีที่นักท่องเที่ยวเดินทางโดยสนามบิน มัคคุเทศก์ต้องติดต่อกับพนักงาน ATTA (Association of Thai Travel Agents) ให้เป็นผู้ไปรับนักท่องเที่ยวมาส่งให้มัคคุเทศก์อีกทอดหนึ่ง

1.7 จัดเตรียมป้ายชื่อของนักท่องเที่ยว หรือป้ายชื่อของบริษัทนำเที่ยว เพื่อแสดงแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดรับเข้า

1.8 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวก่อนนำขึ้นรถ

1.9 ตรวจสอบ Voucher หรือ บัตรใช้บริการด้านต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยว เช่น บัตรรับประทานอาหาร บัตรทัวร์รายการต่างๆ ฯลฯ จากนักท่องเที่ยว

1.10 นำบัตรโดยสารไปยืนยัน (Reconfirm) เที่ยวกลับ

1.11 นำนักท่องเที่ยวไปส่ง ณ ที่พัก โดยระหว่างการเดินทางมัคคุเทศก์ควรใช้เวลาในการปฏิสนธิ์การกับนักท่องเที่ยว กล่าวต้อนรับ ถามทุกข์สุข ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งด้านภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญและน่าสนใจระหว่างทาง ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักแรมและบริการต่างๆ ที่จัดให้ รายการท่องเที่ยวในวันต่อไป เป็นต้น

1.12 ดูแลส่งนักท่องเที่ยวเข้าพักพร้อมกับเจ้าหน้าที่ของสถานพักแรมจนเรียบร้อย

1.13 นัดหมาย วัน เวลา ครั้งต่อไป รวมทั้งแจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติ ตลอดจนข้อควรระวังแก่นักท่องเที่ยว

## 2. หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring)

การนำเที่ยว ได้แก่ การนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ในรายการที่กำหนดแต่ละครั้ง แล้วนำมาส่งยังที่พัก มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.1 นัดหมายคนขับรถ

2.2 มัคคุเทศก์เดินทางไปถึงที่พักนักท่องเที่ยวก่อนกำหนดนัดอย่างน้อย 30 นาที

2.3 ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ ช่วยเหลือแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถออกเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด

2.4 ทำสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวในกลุ่มของตนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ อาจเป็นของที่ระลึกที่ใช้ประโยชน์ได้และมองเห็นง่าย เช่น หมวก เข็มกลัด ฯลฯ ที่ติดตราบริษัทนำเที่ยว

2.5 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว และทำเครื่องหมายเพื่อป้องกันการพลัดหลง สูญหาย ในกรณีเดินทางหลายวัน โดยอาจใช้แถบผ้าสีเดียวกันผูก หรือใช้แถบชื่อบริษัทนำเที่ยวให้เป็นที่สังเกตได้ การตรวจสอบสัมภาระต้องทำทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนที่พักแรม

2.6 นำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ และตรงตามเวลาที่กำหนด ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ความสนใจของนักท่องเที่ยว

2.7 ดูแลอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้นักท่องเที่ยว สนองความประสงค์ตามขอบเขตของกฎหมายและศีลธรรม สร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้สนุกสนานรื่นรมย์ตลอดรายการ

2.8 นำนักท่องเที่ยวกลับมาส่ง ณ ที่พัก และดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักจนเรียบร้อย

2.9 นัดหมาย วัน เวลาครั้งต่อไป ถ้ามีรายการต่อ

### 3. หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer – out)

การส่งออกนักท่องเที่ยว คือ การนำนักท่องเที่ยวจากที่พักไปส่งยังท่าอากาศยาน ท่าเรือ สถานีรถไฟ หรือสถานีรถยนต์เพื่อเดินทางกลับ มีแนวปฏิบัติดังนี้

3.1 ตรวจสอบยืนยัน (Reconfirm) บัตรโดยสาร โดยปกติต้องทำก่อนเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 72 ชั่วโมง

3.2 ตรวจสอบเวลาออกที่แน่นอนของเที่ยวบิน

3.3 นัดคนขับรถ

3.4 ดูแลให้การคืนที่พัก (Check-out) ของนักท่องเที่ยวเป็นไปโดยเรียบร้อย

3.5 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วน

3.6 นำนักท่องเที่ยวออกจากที่พักไปส่งยังท่าอากาศยาน โดยต้องไปถึงท่าอากาศยานก่อนเวลาเครื่องบินออก 2 ชั่วโมงครึ่งเป็นอย่างน้อย

3.7 ดูแลการ Check-in ของนักท่องเที่ยว ณ เคาน์เตอร์สายการบินที่นักท่องเที่ยวใช้บริการให้เป็นไปโดยเรียบร้อย เช่น การชั่งน้ำหนักกระเป๋า X-ray กระเป๋า จำนวนกระเป๋า และการติด Tag กระเป๋า ตลอดจน Boarding Pass หรือบัตรขึ้นเครื่อง

3.8 ดูแลให้นักท่องเที่ยวผ่านการตรวจสอบหนังสือเดินทางเข้าไปสู่ห้องพัสดุโดยสารโดยเรียบร้อย การส่งออกนักท่องเที่ยว ณ ท่าเรือ สถานีรถไฟ และสถานีรถยนต์ก็ใช้แนวปฏิบัติเช่นเดียวกัน

บริษัทนำเที่ยวบางแห่งแยกหน้าที่รับ-ส่งนักท่องเที่ยวกับการนำเที่ยวออกจากกัน มัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่รับ-ส่งนักท่องเที่ยวเรียกว่า Transferred Guide ส่วนมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวเรียกว่า Tourist guide แต่โดยทั่วไปเมื่อมัคคุเทศก์ได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มใด มักหมายรวมตั้งแต่การรับเข้า การนำเที่ยว และการส่งออกนักท่องเที่ยว

ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิลาสวงศ์ พงศบุตร (2540 : 59-63) ได้กล่าวถึงบทบาทของมัคคุเทศก์ว่า มัคคุเทศก์ควรมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพรวมกัน ได้แก่ บทบาทของครู นักจิตวิทยา นักแสดง และนักการทูต ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถใช้บทบาทแต่ละอย่างนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนได้ดังนี้

### 1. บทบาทของครู

มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่อธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ พร้อมทั้งการตอบคำถามของนักท่องเที่ยวในบางครั้ง ทำนองเดียวกับที่ครูให้ความรู้แก่ศิษย์ ฉะนั้นจึงต้องมีความรู้ ทั้งเนื้อหา และวิธีการที่จะถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. บทบาทของนักจิตวิทยา

มัคคุเทศก์จะต้องรู้จักจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมากน้อยเพียงใด ซึ่งความต้องการนั้นจะแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นเพความรู้ และอาชีพนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจจะไม่ค่อยสนใจในด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากนัก แต่สนใจในด้านสนุกสนานบันเทิงมากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการความรู้เกี่ยวกับด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง การเดินทางที่ยาวนานและเหนื่อยเกินไปอาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเมื่อยล้าหรือเบื่อหน่าย ไม่สนใจฟังคำอธิบายของมัคคุเทศก์ ถึงแม้มัคคุเทศก์จะพยายามอธิบายให้สนุกสนานสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่มีมัคคุเทศก์จะต้องคอยสังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยวและพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

### 3. บทบาทของนักแสดง

ในการนำเที่ยวมัคคุเทศก์จะต้องสวมบทบาทของนักแสดงในบางครั้งเพื่อสร้างสรรค์การนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวายิ่งขึ้น เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบ โหลน และการเล่นเกมต่างๆ เป็นต้น การนำเที่ยวที่มีการพักแรมในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น อุทยานแห่งชาติ อาจมีนันทนาการแบบแคมป์ไฟซึ่งมัคคุเทศก์สามารถสร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยวได้ และควรมีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนานขณะเดินทางในยานพาหนะ หรือในการพักแรม แต่ทั้งนี้ต้องดูความเหมาะสมพอควร และการตอบสนองของนักท่องเที่ยวด้วย อย่าไปยึดเยียดความสนุกสนานบันเทิงให้ถ้านักท่องเที่ยวต้องการความสงบเงียบมากกว่า

### 4. บทบาทของนักการทูต

มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าควรอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศ หรือท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างไรจึงจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญทางมรดก วัฒนธรรม ที่มีอยู่ในประเทศหรือในท้องถิ่นนั้นๆ สิ่งที่มีมัคคุเทศก์พึงต้องระมัดระวังอย่างยิ่งคือ การไม่กล่าวถ้อยคำหรือแสดงกิริยาอาการอันเป็นการลบหลู่ดูหมิ่นสถาบัน หรือบุคคลใดอย่างเด็ดขาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ไม่ว่าจะเป็นของประเทศไทย หรือของประเทศใดก็ตาม รวมทั้งไม่ตำหนิติเตียน พุดจาเสียดสี หรือพุดจาให้ตลกขบขันเกินความพอดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเทศชาติ หรือบุคคลสำคัญใดๆ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ควรมีบทบาทและหน้าที่สำคัญ 2 ประการคือ บทบาทในการเป็นตัวแทนของประเทศหรือของท้องถิ่นที่ตนประกอบอาชีพอยู่ ส่วนอีกบทบาทหนึ่งคือ บทบาทของผู้นำเที่ยว ซึ่งเป็นบทบาทหลักของมัคคุเทศก์ รวมทั้งการมีบทบาทของบุคคลหลายอาชีพรวมกัน ได้แก่ บทบาทของครู บทบาทของนักจิตวิทยา บทบาทของนักแสดง และบทบาทของ นักการทูต ซึ่งมัคคุเทศก์สามารถใช้บทบาทแต่ละอย่างนั้น เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง

#### 2.1.4 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

ไชยยงค์ เจริญเมือง (2544 : 15) อธิบายถึงจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ว่า จรรยาบรรณ คือ สิ่งอันพึงประพฤติปฏิบัติ จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ก็คือ ข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ เพื่อธำรงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสถานภาพแห่งวิชาชีพ ทำให้อาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่องนับถือในฐานะเป็นตัวแทนของประเทศและชนชาวไทย เป็นทูตวัฒนธรรมและทูตสันติภาพ มิใช่ นักฉวยโอกาสหรือนักต้มตุ๋นที่มีนักท่องเที่ยวเป็นเหยื่ออันโอชะ **ข้อพึงประพฤติปฏิบัติของมัคคุเทศก์ได้แก่**

##### 1. ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ

มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยเต็มกำลังความสามารถ และมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งส่งนักท่องเที่ยวสู่ที่พักโดยสวัสดิภาพ ไม่ทอดทิ้งให้นักท่องเที่ยวเผชิญโชคโดยลำพัง หรือละเลยไม่เอาใจใส่ดูแลความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ พวงบุหงา ภูมิพานิช (2539 : 29) ได้กล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์คือ ด้านหน้าที่ประกอบด้วย ทำงานโดยยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ประสานงานกับหัวหน้าทัวร์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆของไทยแก่นักท่องเที่ยว ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วย ตระหนักต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยว กล่าวตัดสินใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ปฏิบัติตนตามระเบียบของบริษัทที่ตนสังกัด และสามารถบริหารการเงินได้ดีและอย่างซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น

##### 2. ความซื่อสัตย์สุจริต

มัคคุเทศก์ไม่พึงปล่อยให้ความโลภ ความเห็นแก่ได้เข้าครอบงำ และถือโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสียประโยชน์ เช่น นำนักท่องเที่ยวไปซื้อของเฉพาะร้านที่จ่ายค่าพาหนะพิเศษให้มัคคุเทศก์ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของสินค้ากับราคาที่นักท่องเที่ยวต้องจ่าย ผลของการกระทำนี้กระทบไม่เฉพาะแต่ชื่อเสียงของมัคคุเทศก์เท่านั้น แต่ยังส่งต่อไปถึงบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์สังกัดและเลยไปถึงชื่อเสียงของประเทศชาติ และชนในชาติด้วย

##### 3. ความรู้จักประมาณตน

มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้รับบริการ เปรียบเสมือนนายจ้าง จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยว ทั้งด้วยกิริยาท่าทาง ความประพฤติและวาจา เช่น ไม่ตะโกน หรือตบมือดังๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบื่อหน่ายเมื่อนักท่องเที่ยวพลัดเวลานัดหมาย ไม่เกรี้ยวกราดเอาแต่ใจเมื่อนักท่องเที่ยวไม่ปฏิบัติตามกำหนดการที่วางไว้ ทั้งไม่ร่วมโต๊ะรับประทานอาหารหรือเครื่องดื่มกับนักท่องเที่ยวโดยที่ไม่ได้รับการเชิญ เป็นต้น หากเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้นมัคคุเทศก์ควรสามารถหาทางออกอย่างละมุนละม่อม ไม่ก่อให้เกิดความหมางใจแก่นักท่องเที่ยว

##### 4. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์

มัคคุเทศก์พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนสำคัญ จึงควรปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างเสมอภาค เอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ระวังที่จะไม่ก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนใจโดยมิได้เจตนา เช่น การเล่าเรื่องตลกของชาติต่างๆ ที่อาจกลายเป็นการดูหมิ่นเจ้าของชาตินั้นได้ เป็นต้น พึงยึดหลักการเอาใจเขามาใส่ใจเราในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว



## 5. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข

มักคุเทศก์พึงเข้าใจจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่าต้องการความสุขและความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้มักคุเทศก์เป็นผู้สามารถสนองความประสงค์ได้โดยกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อทุกข์ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเล่าเรื่องส่วนตัวหรือความทุกข์ร้อนเพื่อขอความเห็นใจ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า มักคุเทศก์ควรมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพของตนเอง กล่าวคือ มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้จำประมาณตน มีความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ และมีความเมตตากรุณาปรารถนาให้นักท่องเที่ยวมีความสุข

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

### 2.2.1 ความหมายการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ชนัญ วงษ์วิภาค (2545) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่มุ่งเรียนรู้จากวัฒนธรรมอื่นๆ เพื่อให้เกิดโลกทัศน์ใหม่ๆ ที่กว้างไกล จากการมีประสบการณ์ในแหล่งวัฒนธรรมที่คงเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาชื่นชมและเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ สภาพธรรมชาติ สภาพสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นบนพื้นฐานของความรู้และความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศ ความต้องการพื้นฐานในการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อชมสิ่งที่แสดงความเป็นวัฒนธรรม เช่น ปราสาท พระราชวัง วัด โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วิธีการดำเนินชีวิต ศิลปะทุกแขนง และสิ่งต่างๆ ที่แสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองที่มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิตของบุคคลในแต่ละยุคสมัย ผู้ท่องเที่ยวจะได้รับทราบประวัติความเป็นมา ความเชื่อ มุมมองความคิด ความศรัทธา ความนิยมของบุคคลในอดีตที่ถ่ายทอดมาถึงคนรุ่นปัจจุบันผ่านสิ่งเหล่านี้ ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากมาย การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยม คือ “โฮมสเตย์” ผู้ท่องเที่ยวจะได้เข้าไปพักอาศัยกับชาวบ้านในชุมชน และดำเนินชีวิตเช่นเดียวกับชาวบ้าน

### 2.2.2 ประเภทของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว(ระบบออนไลน์: 2549) ระบุว่า แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

#### 1. แหล่งความเป็นอยู่และวิถีชีวิต

แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ผู้มาเยี่ยมชมสามารถสังเกตความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของชุมชนนั้น โดยตนเองมิได้เข้าไปมีส่วนร่วม เช่น ชุมชนของชนเผ่า ศูนย์วัฒนธรรม คุณค่าต่อส่วนรวมอยู่ที่การช่วยรักษาความหลากหลายของเชื้อชาติ คุณค่าต่อผู้เยี่ยมชมอยู่ที่การได้รับความรู้ ทัศนคติ ความเข้าใจ อันดีระหว่างกลุ่มชนเผ่าต่างๆ และภูมิปัญญาของชนเผ่า ตัวอย่างเช่น บ้านกะเหรี่ยงทิวโพธิ์ จังหวัดตาก บ้านหนองขาว จังหวัดกาญจนบุรี เป็นต้น

รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท ซึ่งหมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้านชนบทที่มีลักษณะวิถีชีวิต และผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษ มีความโดดเด่น เพื่อความเพลิดเพลิน ได้ความรู้ คุณผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อและมีจิตสำนึกต่อการ

รักษามรดกทางวัฒนธรรม และคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

## 2. แหล่งวัฒนธรรมประเพณีและหัตถกรรมพื้นเมือง

แหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ผู้เยี่ยมชมสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวัฒนธรรม ประเพณี และซื้อสินค้าของที่ระลึกจากผู้ประกอบการหัตถกรรม คุณค่าต่อส่วนรวมอยู่ที่การรักษาคุณค่าความหลากหลายของวัฒนธรรม คุณค่าต่อผู้เยี่ยมชมอยู่ที่ความพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมทางวัฒนธรรมประเพณี และการได้ซื้อสิ่งของที่ระลึกที่พอใจ ตัวอย่างเช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น

รูปแบบการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้ จึงเป็นการท่องเที่ยวชมวัฒนธรรม และประเพณีซึ่งหมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชมงานประเพณีต่างๆที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้นๆจัดขึ้น บนความเพลิดเพลินตื่นตาตื่นใจในสุนทรียศิลป์ เพื่อศึกษาความเชื่อ การยอมรับนับถือ การเคารพ พิธีกรรมต่างๆ และได้รับความรู้ มีความเข้าใจต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

### 2.2.3 องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

บุญเลิศ จิตต์วัฒนา(2548) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ผู้อื่นและย้อนกลับมามองตัวเองอย่างเข้าใจในสรรพสิ่งของโลกที่ไม่สามารถแยกตัวออกจากกันได้ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ฉะนั้นองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สำคัญควรจะมี 6 ด้านอิงตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนดังต่อไปนี้คือ

#### 1. องค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น อันประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจอยู่ 10 ประการคือ

- 1.1 ประวัติศาสตร์และร่องรอยทางประวัติศาสตร์ที่ยังปรากฏให้เห็น
- 1.2 โบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานต่างๆ
- 1.3 งานสถาปัตยกรรมเก่าแก่ดั้งเดิมในท้องถิ่น และสิ่งปลูกสร้าง ผังเมือง รวมทั้งซากปรักหักพัง
- 1.4 ศิลปะ หัตถกรรม ประติมากรรม ภาพวาด รูปปั้น แกะสลัก
- 1.5 ศาสนารวมถึงพิธีกรรมต่างๆทางศาสนา
- 1.6 ดนตรี การแสดงละคร ภาพยนตร์ มหรสพต่างๆ
- 1.7 ภาษาและวรรณกรรม รวมถึงระบบการศึกษา
- 1.8 วิถีชีวิต เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย การทำอาหาร ธรรมเนียมการรับประทานอาหาร
- 1.9 ประเพณี วัฒนธรรมพื้นฐาน ขนบธรรมเนียมประเพณี และเทศกาลต่างๆ
- 1.10 ลักษณะงานหรือเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการนำมาใช้เฉพาะท้องถิ่น

#### 2. องค์ประกอบด้านกระบวนการศึกษาสิ่งแวดล้อม

เป็นการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการศึกษาสิ่งแวดล้อม โดยมีการศึกษาเรียนรู้สภาพแวดล้อม และระบบนิเวศในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เพื่อปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องในการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

### 3. องค์ประกอบด้านธุรกิจท่องเที่ยว

เป็นการท่องเที่ยวที่มีการให้บริการทางการท่องเที่ยวโดยผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และได้ผลตอบแทนในกำไรธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมศึกษา อีกทั้งช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

### 4. องค์ประกอบด้านการตลาดท่องเที่ยว

เป็นการท่องเที่ยวที่มีการคำนึงถึงแหล่งการตลาดท่องเที่ยวคุณภาพ โดยแสวงหานักท่องเที่ยวคุณภาพ ให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวคุณภาพ ได้รับรู้ และประสบการณ์จากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างพึงพอใจ อีกทั้งช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

### 5. องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น

เป็นการท่องเที่ยวที่มีการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยให้ชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้นมีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือ จัดการการท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบ และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น

### 6. องค์ประกอบด้านการสร้างจิตสำนึกแก่ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

เป็นการท่องเที่ยวที่ต้องคำนึงถึงการปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องทางการท่องเที่ยวแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยมีการให้ความรู้และสื่อความหมายในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

## 2.3 แนวคิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แนวคิดนี้ ผู้วิจัยจะใช้เพื่อนำมาอธิบายบริบทที่องค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของภาคธุรกิจท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ที่จะต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เกิดขึ้นภายใต้กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) จากการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 13 ในปี พ.ศ. 2550 ที่ประเทศสิงคโปร์ในการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community: AC) ในปี พ.ศ. 2558 (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2554) โดยประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียนดังกล่าว

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาเซียนมีตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน และมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี และมีแผนงานบูรณาการการดำเนินงานในด้านเศรษฐกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 4 ด้าน คือ

1) การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (Single Market and Production Base) โดยจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี และการเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น

2) การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน โดยให้ความสำคัญกับประเด็นนโยบายที่จะช่วยส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เช่น นโยบายการแข่งขัน การคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายภาษี และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (การเงิน การขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ และพลังงาน)

3) การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค ให้มีการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และการเสริมสร้างขีดความสามารถผ่านโครงการต่าง ๆ

4) การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก เน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจของอาเซียน กับประเทศภายนอกภูมิภาค เพื่อให้อาเซียนมีท่าทีร่วมกันอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ดี การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้ไปสู่ผลกระทบต่างๆ ซึ่งสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง (2553) ได้วิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายหลังการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ว่าจะก่อให้เกิด

- การเพิ่มขึ้นของสวัสดิการทางเศรษฐกิจและการขยายตัวทางเศรษฐกิจตามมา
- การส่งเสริมการเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกันในด้านบริการ
- การลงทุนและการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี
- การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน
- การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาคและบูรณาการเศรษฐกิจอาเซียนให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจ

- การเป็นกลุ่มเศรษฐกิจที่มีการบูรณาการนโยบายด้านเศรษฐกิจและการเงินในลักษณะเช่นเดียวกันกับสหภาพยุโรป

- การรวมกลุ่มแบบ Customs Union หรือ ใช้เงินสกุลเดียวกันแบบ Common Currency Area ดังเช่นในสหภาพยุโรป

- การเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน รวมทั้งแรงงานมีฝีมืออย่างเสรีระหว่างประเทศสมาชิก

- การเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้น เพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบริษัทเอกชนไทยให้กลายเป็นบริษัทระดับภูมิภาค (ASEAN Company)

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับ Benchmarking

### 2.4.1 ความเป็นมาของ Benchmarking

นักรัฐพันธุ์ เซจรนนันท์ (2544: 52) ให้ความเห็นว่า Benchmark ใช้เป็นศัพท์ในการสำรวจทางธรณีวิทยาที่ใช้ในการวัดระยะโดยเปรียบเทียบกับจุดอ้างอิง ซึ่งถูกยืมมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารงานที่ถูกพัฒนาขึ้นในทศวรรษที่ 1980 และต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ พอล เจมส์ โรแบร์ (2543:10 -11) ที่กล่าวเพิ่มเติมว่า มีการนำ Benchmark มาใช้ในการสำรวจธรณีวิทยาของประเทศสหรัฐอเมริกา (U.S. Geological Survey) เป็นการวัดระยะโดยเปรียบเทียบกับจุดที่ใช้อ้างอิง และผู้บุกเบิกการทำ Benchmark ที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดรายหนึ่งคือบริษัท Xerox ประเทศสหรัฐอเมริกา

จากความคิดเห็นของนักวิชาการอาจพอสรุปได้ว่า Benchmarking มีมานานกว่า 50 ปีแล้ว แต่ยังไม่นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและนำหลักการ Benchmark มาใช้ให้เป็นรูปธรรมและจริงจังในประเทศไทย

### 2.4.2 ความหมายของ Benchmarking

มีนักวิชาการหลายท่านให้คำนิยามคำว่า Benchmarking หลายคำจำกัดความ และในตำราบางเล่มได้เพิ่มเติมคำว่า Benchmark และ Best Practices ซึ่งมีความหมายเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ โดยบุญดี บุญญาภิกิจและกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 9-11) ได้ให้ความหมายทั้งสามคำไว้ว่า Benchmark หมายถึง Best-in-class คือเก่งที่สุดหรือดีที่สุดในระดับโลกอันจะเป็นต้นแบบที่จะใช้วัดเพื่อเปรียบเทียบ

ความสามารถของตนเอง ส่วน Benchmarking คือวิธีการในการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุง องค์กรของตนเพื่อมุ่งความเป็นเลิศทางธุรกิจ และ Best Practices คือวิธีการปฏิบัติที่ทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นวิธีการที่ทำให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศ กล่าวคือกระบวนการ ทำ Benchmarking นำไปสู่การค้นพบผู้ที่เป็น Benchmark หรือผู้ปฏิบัติได้ดีที่สุดว่าเป็นใคร และผู้ที่เป็น Benchmark สามารถตอบคำถามเราได้ว่า Best Practices หรือวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดที่นำไปสู่ ความเป็นเลิศนั้นเขาทำได้อย่างไร ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการทำ Benchmarking

#### 2.4.3 ประโยชน์ของการทำ Benchmarking

เนื่องจาก Benchmarking เป็นการเน้นความสำคัญไปยังกระบวนการ (Process) ที่สำคัญๆ ในทางธุรกิจของแต่ละองค์กร ซึ่ง พอลล์ เจมส์ โรแบร์ (2543: 20-21) ให้เหตุผลในการทำ Benchmarking ว่า Benchmark จะช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี การวิจัย และการเปรียบเทียบกระบวนการทางธุรกิจกับองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าดีที่สุด (best-in-class) จะ ให้ประโยชน์มหาศาลในระยะเวลายาวนาน เช่นเดียวกับ ญัณฐพันธ์ เขจรนนทน (2544: 55-56) ที่มี ความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า Benchmark จะมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ 4 ประการ คือ

1. การ Benchmark ทำให้ธุรกิจรู้จักตนเองจากการวัดผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับ องค์กรอื่นที่มีการดำเนินงานที่ดี (ที่สุด)
2. การ Benchmark เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและเป็น รูปธรรมที่สามารถวัดและตรวจสอบได้ มิใช่แค่เพียงนึกหรือคิดเอาเองเท่านั้น
3. การ Benchmark เป็นการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์ ใน การแก้ปัญหาขององค์กรในอนาคต
4. การ Benchmark มีใช้เทคนิคการปฏิบัติการเพื่อสร้างคุณภาพ ประสิทธิภาพและผลิตภาพ ในการผลิตและบริการเท่านั้น แต่จะเป็นเครื่องมือในระดับกลยุทธ์ที่จะพัฒนาศักยภาพ แสดง ความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเป็นของ พิศศักดิ์ วรสุนทรโรสถ (2544:240) ที่กล่าวว่า การทำ Benchmarking เป็นกระบวนการปรับปรุงธุรกิจที่ง่ายทำได้ทันทีและได้รับการพิสูจน์แล้วและขยายวง กว้างออกไปเรื่อยๆ ในประชาคมโลกเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนา แล้ว

จากความคิดเป็นของนักวิชาการที่กล่าวมาอาจพอสรุปได้ว่า การทำ Benchmarking มีควร จำกััด อยู่เพียงแต่องค์กรธุรกิจเท่านั้น แต่ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่ไม่หวังกำไร รัฐวิสาหกิจ

องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หน่วยงานราชการ แม้กระทั่งประเทศ ต่างก็ควรจะต้องทำ Benchmarking เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

#### 2.4.4 ประเภทของ Benchmarking

การแสดงความนิยมของการทำ Benchmarking ในประเทศต่างๆทั่วโลก ทำให้มีผู้ศึกษาและพยายามพัฒนารูปแบบและเทคนิคในการทำ Benchmarking อย่างหลากหลาย ซึ่ง ฌ็อง-ฌัก เชมร นันท์

(2544:56-58) ได้แบ่งประเภทของการทำ Benchmarking ออกเป็น 4 ลักษณะได้แก่

1) การทำ Benchmark ภายในองค์กร (Internal Benchmarking) โดยการทำ Benchmark เปรียบ เทียบกันระหว่างหน่วยงานหรือกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อทำการศึกษาและวิเคราะห์ ปัญหาเพื่อให้เป็นต้นแบบ (Prototype) ในการพัฒนาการ Benchmark ในรูปแบบอื่นต่อไป

2) การ Benchmark กับคู่แข่ง (Competitive Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ การดำเนินงานและข้อมูลในมิติต่างๆ ระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง ที่มีศักยภาพโดยตรง เพื่อให้ผู้บริหารจะเห็นจุดอ่อนของตน ความแตกต่างในความสามารถและศักยภาพ ตลอดจนวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจจะสามารถพัฒนาตนเองให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่งที่ดีที่สุดได้

3) การ Benchmark ตามหน้าที่ (Functional Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบการดำเนินงานในแต่ละหน้าที่ (Function) ที่เราสนใจโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของอุตสาหกรรม และการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรเนื่องจากการ Benchmark ตามหน้าที่ จะช่วยลดความยุ่งยากในการ หาคู่เปรียบเทียบ (Benchmarking Partner) ซึ่งเราสามารถคัดเลือกคู่เปรียบเทียบได้ ธุรกิจที่ไม่ใช่คู่แข่งโดยตรงในอุตสาหกรรม สะดวกในการกำหนด และตัดสินใจเลือกองค์กรที่มีการ ปฏิบัติงานดีที่สุด (Best Practice) ในแต่ละหน้าที่และสามารถกำหนดความสำคัญและเลือกหน้าที่หลักๆ ที่มีอิทธิพลต่ออนาคตทางธุรกิจมาพัฒนาให้เข้มแข็ง ก่อนกระจายหรือขยาย ผลไปยังส่วนอื่นขององค์กร

4) การ Benchmark ทั่วไป (Generic Benchmarking ) เป็นการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการเฉพาะ (Specific Benchmarking) เป็นการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการเฉพาะ (Specific Process ) ที่ใช้กันอย่างทั่วไปในอุตสาหกรรมต่างๆ โดยกระบวนการต่างๆ อาจดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน้าที่ การ Benchmark ทั่วไปจะเป็นประโยชน์ในการบริหารและพัฒนากระบวนการต่างๆของธุรกิจให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอโดยไม่จำกัดกรอบความคิดในอุตสาหกรรมที่ทำให้หลงนึกไปว่ารูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้าของตนเองดีที่สุดแล้ว

ซึ่งได้สอดคล้องกับความคิดเห็นของ พอลล์ เจมส์ โรแบร์ (2543: 22-30) ที่ได้แบ่งการทำ Benchmark ออกเป็น 4 ประเภทเช่นเดียวกัน

ส่วน เบ็ญจ คาร์ลอฟ (2544: 28-32) ได้แบ่งการทำ Benchmark หรือที่เรียกว่า การเทียบเคียง-แข่งดี ไว้ 3 ประเภท คือ

1. การเทียบเคียง-แข่งดีภายใน (Internal Benchmarking) เป็นการเทียบเคียง/เปรียบเทียบกันระหว่างหน่วยงานต่างๆภายในองค์กรเดียวกัน

2. การเทียบเคียง-แข่งดีภายนอก (External Benchmarking) เป็นการเทียบเคียง/เปรียบเทียบกันระหว่างเรากับองค์กรอื่นๆที่มีลักษณะหรือกระบวนการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับเรา

โดยมากคู่เปรียบเทียบกับในลักษณะนี้มักจะเป็นบริษัทคู่แข่งโดยตรง หรืออาจจะเป็นบริษัทที่เป็น  
แนวทางการค้าเหมือนกับเรา แต่มีกลุ่มเป้าหมาย (Target Customer) แตกต่างกับเรา นิยมใช้กัน  
อย่างแพร่หลายสำหรับแวดวงธุรกิจ

3. การเทียบเคียง-แข่งดีตามหน้าที่งาน (Functional Benchmarking) เป็นการเทียบเคียง/  
เปรียบเทียบตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการ หน้าที่งาน รวมทั้งกระบวนการกับองค์กรอื่นๆ ที่ควรค่า  
แก่การศึกษาและเรียนรู้ โดยไม่สนใจว่าองค์กรนั้นๆ เขาทำธุรกิจอะไร จะเน้นเพียงแต่ถ้าเราสามารถ  
เทียบเคียงกันได้ก็ถือว่าเพียงพอ

ส่วน บุญดี บุญญาภิกิจและกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 14-18) ได้แบ่งการทำ Benchmark  
ออกเป็น 2 ประเภท ที่มีความชัดเจนและครอบคลุมประเภทของ Benchmarking ได้อย่างเหมาะสม  
ครบถ้วน ดังนี้

1. แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการทำ Benchmarking ซึ่งแบ่งโดยคำนึงถึงลักษณะการทำ  
Benchmark ว่ามีความต้องการที่เราจะเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นหรือหน่วยงานอื่นในเรื่องอะไร โดย  
จะครอบคลุมในด้าน

- Performance Benchmarking หรือ Result Benchmarking โดยการเปรียบเทียบเฉพาะ  
ผลการปฏิบัติงาน หรือตัวชี้วัดระหว่างเราและคู่เปรียบเทียบกับเพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติของ  
กิจกรรมหรือผลลัพธ์การทำงานของกระบวนการต่างๆ ว่าเป็นอย่างไร

- Process Benchmarking เป็นการทำ Benchmark โดยการเปรียบเทียบกระบวนการ  
ทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรเรากับองค์กรอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรของเรา ซึ่งเป็น  
วิธีที่นิยมมากที่สุด

- Product Benchmarking หรือ Customer Satisfaction Benchmarking เป็นการ  
เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในสินค้าลักษณะใด

- Strategy Benchmarking เป็นการทำ Benchmark ที่ศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์ระหว่าง  
องค์กรเรากับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการวางกลยุทธ์ โดยมากจะมีผลกระทบอย่างรุนแรง  
ซึ่งอาจจะเป็นการพลิกโฉมหน้าขององค์กรได้เลย

2. แบ่งตามผู้ที่เราไปเปรียบเทียบกับ อันเป็นการแบ่งโดยคำนึงถึงกลุ่มที่เป็นคู่เปรียบเทียบกับ  
ของเราว่า กลุ่มที่เป็นคู่เปรียบเทียบกับของเราคือใคร เป็นบริษัทที่อยู่ในเครือเดียวกัน บริษัทที่เป็นคู่แข่ง  
หรือบริษัทที่อยู่ต่างธุรกิจออกไป ซึ่งครอบคลุมในด้าน

- Internal Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบวัดความสามารถกับผู้ที่อยู่ภายในองค์กร  
เดียวกัน หรือภายในกลุ่มบริษัทในเครือเดียวกัน

- Competitive Benchmarking เป็นการทำ Benchmark กับผู้ที่เป็นคู่แข่งของเราโดยตรง

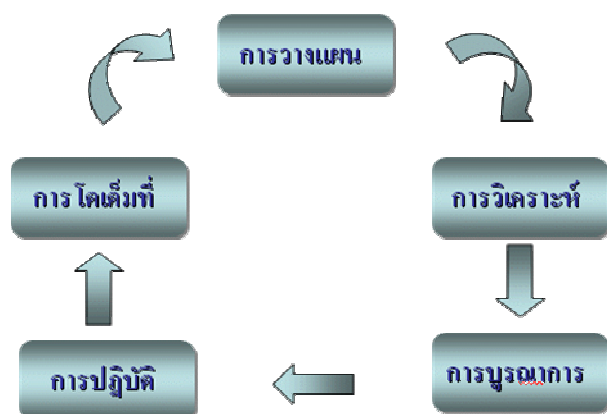
- Industry Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่ไม่ใช่  
ผู้ที่เป็นคู่แข่งกันโดยตรง

- Generic Benchmarking หรือ Functional Benchmarking โดยมุ่งค้นหาผู้ที่มีความเป็น  
เลิศ (Best Practices) จริงๆ ของกระบวนการจากธุรกิจทั้งหมด ซึ่งในทางปฏิบัตินั้นทำได้ค่อนข้างยาก

จากความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่าน เป็นที่พบว่าการทำ Benchmark มีหลาย  
ประเภท ซึ่งพอสรุปได้ว่า ผู้ที่ต้องการจะนำ Benchmark ไปใช้จะต้องตัดสินใจเลือกปฏิบัติให้  
เหมาะสมกับความต้องการและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สินค้า การบริการ ทรัพยากร วัฒนธรรม  
และการดำเนินการด้านคุณภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบันขององค์กรของตนเองด้วย

#### 2.4.5 กระบวนการทำ Benchmarking

การทำ Benchmark เป็นงานที่ไม่ง่ายนักเนื่องจากจะต้องเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลต่างๆ มีความซับซ้อน จึงต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีนักวิชาการได้กล่าวถึงวิธีการและขั้นตอนการทำ Benchmark ตามความคิดของตนเอง เช่น Robert Camp (อ้างถึงณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2544: 58-62) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการ Benchmark ว่าประกอบไปด้วยช่วงเวลา (Phase) ที่สำคัญ 5 ระยะ ได้แก่



แผนภาพที่ 2.2 ขั้นตอนในการ Benchmark  
ที่มา: ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2544: 59

ซึ่งอธิบายความหมายในแต่ละระยะ ได้ว่า ระยะที่ 1 การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดขอบเขตพื้นที่ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการกำหนดขอบเขต วางแผนและระดับความสำคัญในการดำเนินงาน

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นการสร้างความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือกระบวนการขององค์กรและธุรกิจที่นำมาเปรียบเทียบ

ระยะที่ 3 การบูรณาการ (Integration) เป็นการกำหนดเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา ซึ่งจะสอดคล้องกับกลยุทธ์และการวางแผนขององค์กร

ระยะที่ 4 การปฏิบัติ (Action) เป็นการแปลงแนวคิดและผลการศึกษาให้เป็นการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการพัฒนาตามแนวทาง Benchmark

ระยะที่ 5 การเติบโตเต็มที่ (Maturity) เป็นการนำ Benchmark เข้าไปในทุกกระบวนการ ซึ่งจะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอันสืบเนื่องมาจากที่ธุรกิจก้าวขึ้นเป็นผู้นำแล้ว

และ เบ็ง คาร์ลอฟ (2544: 33-35) ก็ได้มีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่า การทำ Benchmark ควรเกิดจากทุกคนในองค์กร ที่มีความมุ่งมั่นร่วมกัน ซึ่งมีขั้นตอนในการทำ Benchmark อยู่ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ตัดสินใจเลือกที่จะทำการ Benchmark เรื่องใด โดยระบุถึงความต้องการและเป้าหมายขององค์กร กระบวนการเทียบเคียงและในเรื่อง Benchmarking



2. ระบุชื่อคู่เปรียบเทียบในการ Benchmark เป็นการตัดสินใจเลือกบริษัทที่คู่ควรเป็นแม่แบบ
3. การรวบรวม เป็นการรวบรวมข้อมูลสำคัญต่างๆ ทั้งองค์กรของเราและองค์กรของคู่เปรียบเทียบ ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ
4. การวิเคราะห์ เป็นการจัดลำดับและเรียบเรียงประเภทของข้อมูล วิเคราะห์ช่วงห่าง (Gap) ของสมรรถนะต่างๆ พร้อมสาเหตุที่เกิดขึ้น
5. การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ เป็นการสร้างการยอมรับเป็นการภายใน สำหรับผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา และการประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนต่อไป

นอกจากนั้น บุญดี บุญญาภิกิจและกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 20-21) ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ขั้นตอนของการทำ Benchmark นั้นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับจุดเน้นของแต่ละองค์กรว่าให้ความสำคัญกับขั้นตอนใดเป็นพิเศษ ก็จะย่อขั้นตอนลงรายละเอียดสำหรับเรื่องนั้นโดยเฉพาะ แต่โดยหลักแล้วพบว่าทุกรูปแบบจะมีพื้นฐานใกล้เคียงกันและยึดถือตามกรอบแนวคิดที่เหมือนกัน คือ แนวคิดการใช่วงจรเดมมิ่ง หรือ PDCA Cycle นั่นคือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุง (Act) เข้ามาใช้ในการกำหนดรูปแบบของการทำ Benchmarking

เช่นเดียวกับความคิดเห็นของ พอลล์ เจมส์ โรแบร์ (2543: 91) ซึ่งกล่าวว่าการทำ Benchmark ในแต่ละรูปแบบนั้นจะมีประโยชน์โดยรวมของตัวมันเอง ให้ยึดรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่ชอบและดำเนินการตามรูปแบบนั้นตลอดไป ถ้าข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายได้

จากแนวความคิดของนักวิชาการที่มีต่อขั้นตอนการทำ Benchmark นั้นพอสรุปได้ว่า ขั้นตอนต่างๆในกระบวนการทำ Benchmark ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำ Benchmarking ในองค์กรทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจแต่ละรูปแบบอย่างแท้จริง จึงจะสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งควรจะปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพองค์กรของตนให้มากที่สุด

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

### 2.5.1 การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอีสานใต้และในประเทศไทย

คณะผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการทบทวนและวิเคราะห์ภาพรวมของการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย

**เฟื่องนภา เตยเจริญ (2540 : 85-90)** ได้ศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. มัคคุเทศก์กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง
2. บุคลิกภาพด้านความต้องการของ Murray ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งไม่มีชีวิต ความต้องการแสดงถึงความทะเยอทะยาน มีอำนาจ ปราบปรามความสำเร็จและการมีชื่อเสียง ความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่เกี่ยวกับอำนาจตนต่อต้านหรือยอมแพ้ ความต้องการที่จะก้าวร้าวบุคคลอื่นๆ ความต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น และความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับด้านสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และสุขภาพจิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน
3. มัคคุเทศก์เพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง

4. มัคคุเทศก์ที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีอายุ 31-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

5. มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

6. มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่ามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

7. ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร ตามลำดับความสำคัญคือ ความเชื่ออำนาจในตน บุคลิกภาพด้านความต้องการเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิต และประสบการณ์การทำงาน

**ธนศักดิ์ พุ่มเพชร (2542: 78-82)** ได้ศึกษาปัญหาการปฏิสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติกับมัคคุเทศก์ไทย ผลการวิจัยพบว่า

1. มัคคุเทศก์ไทยส่วนใหญ่พูดภาษาอังกฤษไม่เน้นระดับเสียงสูง-ต่ำ (Intonation) และไม่เน้นโครงสร้างหลักไวยากรณ์ (Grammatical Structure)

2. มัคคุเทศก์ใช้วจนภาษามากกว่าใช้อวจนภาษา

3. วจนภาษาและอวจนภาษาของมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

4. การศึกษาและสัญชาติของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

**สุกัลยา กรรณสมบัติ (2542 : 150-155)** ได้ศึกษาศักยภาพของมัคคุเทศก์ต่อการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผลการวิจัยพบว่า

1. มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่มีศักยภาพในด้านความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้านทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และด้านพฤติกรรม การนำเที่ยวในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับปานกลาง ซึ่งเพศหญิงจะมีความรู้มากกว่าเพศชาย แต่เพศชายจะมีพฤติกรรมในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศดีกว่าเพศหญิง

2. มัคคุเทศก์ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จะมีความรู้และทัศนคติดีกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมัคคุเทศก์ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีความรู้และทัศนคติดีที่สุด

3. มัคคุเทศก์ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ร่วมด้วย จะมีความรู้และพฤติกรรมดีกว่ากลุ่มที่เป็นมัคคุเทศก์เพียงอย่างเดียว โดยตัวแปรเพศมีผลต่อศักยภาพด้านความรู้ และพฤติกรรม อายุ และระดับการศึกษามีผลต่อศักยภาพด้านความรู้และทัศนคติ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสารและความรู้มีผลต่อศักยภาพด้านทัศนคติและพฤติกรรมในทางบวก ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและทัศนคติมีผลทางบวกต่อศักยภาพด้านพฤติกรรมเพียงอย่างเดียว ซึ่งรายได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความรู้ ส่วนระยะเวลาในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความรู้และทัศนคติ

4. มัคคุเทศก์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ เพศชาย เพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยต้องเป็นผู้ที่มีอุปนิสัยชอบศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมตลอดเวลาและไม่คำนึงถึงรายได้หรือผลตอบแทนที่จะได้รับเป็นหลัก

**ธัญภรณ์ วงศ์อนิษฐ์** (2543 : 52-56) ได้ศึกษาจิตสำนึกของมัคคุเทศก์ต่อการนำเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระบบนิเวศแนวปะการัง ผลการวิจัยพบว่า

1. มัคคุเทศก์เพศชายมีคะแนนจิตสำนึกสูงกว่ามัคคุเทศก์เพศหญิง
2. มัคคุเทศก์ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีคะแนนจิตสำนึกในการนำเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระบบนิเวศแนวปะการังต่างกันด้วย
3. ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกในการนำเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระบบนิเวศแนวปะการัง
4. มัคคุเทศก์ผู้ผ่านการอบรมมีคะแนนจิตสำนึกในการนำเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระบบนิเวศแนวปะการังมากกว่ามัคคุเทศก์ที่ไม่ผ่านการอบรม

**นฤตา อุ่นประดิษฐ์ และคนอื่นๆ** (2543 : 100-105) ได้ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อมัคคุเทศก์ ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทั้งในเรื่องของความรู้ความสามารถ มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ และจิตสำนึกของมัคคุเทศก์ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและประทับใจต่อบริการที่ได้รับจากมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ในด้านระดับมาตรฐานของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงรายในปัจจุบันถือว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับดี แต่ยังคงมีบางส่วน เช่น ความรู้ด้านการใช้ภาษา การวางตัวของมัคคุเทศก์ในขณะที่น่าเที่ยว ซึ่งบางครั้งยังไม่เหมาะสม เป็นต้น ที่ยังต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อรักษาและพัฒนามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

**พันธ์ทิพย์ อธิปัญจพงษ์** (2543 : 95-99) ได้ศึกษาบทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมจิตสำนึกของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอย่างอนุรักษ์ กรณีศึกษา สมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย ผลการวิจัยพบว่า

1. มัคคุเทศก์มีบทบาทในการส่งเสริมจิตสำนึกของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีบทบาทด้านการให้ความรู้ การเป็นผู้นำ หรือกระตุ้นเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตนอย่างถูกต้องในการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปฏิบัติประจำ มีบทบาทในการจัดกิจกรรมและประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดจิตสำนึกอยู่ในระดับปฏิบัติบางครั้ง การรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างอนุรักษ์อยู่ในระดับต่ำ
2. บทบาทของมัคคุเทศก์ในการส่งเสริมจิตสำนึกในการท่องเที่ยวอย่างอนุรักษ์ขึ้นอยู่กับ การรับทราบข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างอนุรักษ์
3. ปัญหา และอุปสรรคที่พบ ได้แก่ นักท่องเที่ยวขาดความสนใจ และไม่เห็นความสำคัญ ประกอบกับมัคคุเทศก์ขาดความรู้และประสบการณ์ในการนำเที่ยวอย่างอนุรักษ์ ขาดทักษะในการจูงใจให้นักท่องเที่ยวเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวอย่างอนุรักษ์

**ณิชนัน จันทร์ทองแก้ว** (2544 : 90-96) ได้ศึกษาผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์และลูกค้าที่มาใช้บริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

1. มัคคุเทศก์แสดงความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูงและลูกค้าแสดงทั้งการรับรู้คุณภาพการบริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการรับบริการอยู่ในระดับสูง
2. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อมัคคุเทศก์แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการรับบริการแตกต่างกัน

**พีระพงษ์ ดวงสนิท (2545 : 59-64)** ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์จังหวัดเชียงรายในเรื่องของความรู้ในระดับดี มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของโบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ สำหรับในเรื่องความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความสามารถในด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดีเช่นกัน โดยเฉพาะความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจหาประโยชน์ผู้อื่น และมีน้ำใจพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ

2. คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์นั้น ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับโบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยว ธรรมชาติ และประเพณี สำหรับในเรื่องความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านการจัดการและด้านวิชาการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริตและความเสมอภาค ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจหาประโยชน์ผู้อื่น สดชื่นร่าเริงแจ่มใส และมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกับให้ความร่วมมือดีตามลำดับ

3. ความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมา และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับการบริการแล้ว มีสิ่งที่เกินความคาดหวังคือ ความสามารถด้านภาษา หน้าที่และความรับผิดชอบ ในด้านการแนะนำในสิ่งที่ดีและการตรงต่อเวลา บุคลิกภาพด้านพละการออกกำลังกาย วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และสิ่งที่น้อยกว่าความคาดหวังคือ บุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

**สันติ ปานน้อยและคณะ (2550: 89-92 )** ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวในหมู่บ้านช้างในพื้นที่กลุ่มจังหวัดอีสานใต้เพื่อเชื่อมโยงสู่การท่องเที่ยวแบบอื่นๆ ผลการวิจัยพบว่า

ชุมชนที่มีศักยภาพเหมาะสมในการรองรับการท่องเที่ยวแบบ Long Stay ในเขตอีสานตอนใต้ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ชุมชนบ้านตากกลาง ต.กระโพ อ.ท่าตูม จ.สุรินทร์ เนื่องจากเป็นชุมชนที่มีช้างอยู่ในพื้นที่มากที่สุด มีศูนย์คชศึกษาที่ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ตั้งขึ้นเพื่อเป็นที่รวบรวมช้างอยู่ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ และเป็นศูนย์ควบคุมกำกับดูแลช้างในทุกๆด้าน ขณะเดียวกันในชุมชนมีการสืบทอดด้านประเพณีวัฒนธรรมในชุมชนในหลายด้าน แต่สิ่งที่ยังต้องปรับปรุงคือ การ

พัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการบรรยายแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนถึงการสร้างความสามัคคีในหมู่ผู้นำท้องถิ่นอ่อนแอและขัดแย้งกัน ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนนำไปสู่ความล่มสลายในที่สุด

**สุรินทร์ หลวงนาและคณะ** (2550: 92-96) ได้ศึกษาการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของภาครัฐและเอกชนในเขตจังหวัดอีสานใต้ ผลการวิจัยพบว่า

1.รูปแบบและแนวทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของภาครัฐและเอกชนในรูปแบบของการพัฒนากลุ่ม ได้แก่ การศึกษานอกสถานที่ การฝึกอบรม การฝึกประสบการณ์ และการเรียนรู้ประสบการณ์

2.การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของภาครัฐและเอกชน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจ เพิ่มจำนวนบุคลากร พัฒนาความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เสริมทักษะและความสามารถทางด้านการบริหารจัดการ การใช้ภาษาในการสื่อสาร

**ศักดิ์ศิริ นันตะสุขและคณะ** (2550: 101-105) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพของคนในท้องถิ่นในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในกลุ่มจังหวัดอีสานใต้ ผลการวิจัยพบว่า

คนในท้องถิ่นมีศักยภาพในด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนศักยภาพด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการบริหารจัดการและด้านการพึ่งตนเองอยู่ในระดับปานกลาง มีความต้องการในการพัฒนาในศักยภาพแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการพึ่งตนเอง สำหรับแนวทางยุทธศาสตร์พึงพาได้แก่ การปรับทัศนคติเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การสร้างความมั่นใจในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น และการศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเพณี และวัฒนธรรมของคนในพื้นที่

**สุนิสา มามาก** (2554: 57-63) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างศักยภาพโฮมสเตย์ กรณีศึกษา: บ้านอาลีโฮมสเตย์ อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. **การบริหารจัดการโฮมสเตย์** คือ การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ โดยมีการบริหารจัดการอันประกอบด้วยส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ ผู้นำท้องถิ่น และหน่วยงานจากภาครัฐและภาคเอกชนที่ร่วมส่งเสริมสนับสนุนเพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ให้มีประสิทธิภาพ

2. **การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน** คือ การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนทั้งประชาชนในชุมชน ผู้นำในชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ของบ้านอาลีโฮมสเตย์ อำเภอสำโรงทาบจังหวัดสุรินทร์

3. **มาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว** คือ มาตรฐานการบริการของโฮมสเตย์ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกิจกรรมท่องเที่ยว ด้านมูลค่า ด้านส่งเสริมการตลาด ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโฮมสเตย์ที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยว รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่จัดขึ้นร่วมกับประชาชนในชุมชน ณ บ้านอาลีโฮมสเตย์ อำเภอสำโรงทาบ จังหวัดสุรินทร์

4. **รูปแบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างศักยภาพโฮมสเตย์** คือ กระบวนการบริหารจัดการที่มีการจัดการโดยคนในชุมชนที่มีส่วนร่วมในการจัดการ ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ โดยมีลักษณะรูปแบบการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ และมีปัจจัยที่สนับสนุนกิจกรรมท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มศักยภาพโฮมสเตย์ คือ มีการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการย้อมสีผ้าไหมจากลูก

มะเกลือ มีการใช้ภาษาท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ คือภาษาญอ มีการแต่งกายที่มีลักษณะเด่น คือ การแต่งกายด้วยผ้าไหมสีดำที่ได้จากการย้อมจากลูกมะเกลือทั้งชุด มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายที่ให้นักท่องเที่ยวได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทดลองปฏิบัติ คือ การทอผ้าไหม การย้อมสีผ้าไหม การสาวไหม และการใช้ภาษาอังกฤษนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้อง

Min (1995 : 24) ได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ทางการท่องเที่ยวของจีนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ของจีนประกอบด้วย ด้านทักษะ ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านความสามารถ และด้านการบริการ และนอกจากนั้นยังต้องมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ดีขึ้นด้วย

Marukatat (2002 : 1) ได้ศึกษาปัญหาของมัคคุเทศก์ที่บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่จะได้รับบริการจากมัคคุเทศก์ที่ไม่มีคุณภาพ โดยนำไปรับประทานอาหารในร้านที่มีอาหารไม่มีคุณภาพ และพักในโรงแรมที่ไม่ดี โดยพยายามผลักดันให้นักท่องเที่ยวไปซื้อของยังร้านที่มัคคุเทศก์ได้รับค่าตอบแทน ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง

Jize (2004 : 1) ได้ศึกษาการให้รางวัลแก่มัคคุเทศก์ในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า ตามปกติจีนจะไม่มีประเพณีการให้รางวัลแก่มัคคุเทศก์เมื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเสร็จแล้ว แต่จากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศจีนเห็นว่า การให้รางวัลแก่มัคคุเทศก์เป็นเงินจะสามารถทำให้มัคคุเทศก์พัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้  
บรรณานุกรม

## 2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ศุภศักดิ์ ชื่นศิริ(2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาตลาดนัดชนบุรี สนามหลวง 2 เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพตลาดและพื้นที่ใกล้เคียงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ พบว่า ตลาดนัดชนบุรี สนามหลวง 2 มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เพียงแต่จะต้องปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่จอดรถ ที่จะต้องปรับปรุงให้มีเพิ่มขึ้น

รัฐทิทยา หิรัญหาต (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัย ศักยภาพชุมชนบ้านหนองขาว อำเภอดำรง จ.สุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ประเพณีพื้นบ้านของชุมชนบ้านหนองขาว และแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพชุมชนบ้านหนองขาวให้เป็นหมู่บ้านวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ การสำรวจ และสังเกตอย่างมีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูล พบว่า

1. การที่วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีของชุมชนบ้านหนองขาว เกิดจากการผสมผสานกันทางวัฒนธรรมของชนหลายชาติพันธุ์อย่างกลมกลืน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมเฉพาะของชุมชนขึ้น และมีการสืบทอดดำรงรักษาเอกลักษณ์ของตนไว้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นงานประเพณีประจำปี การประกอบพิธีกรรมความเชื่อ การดำเนินชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย ภาษาพูดที่เป็นเอกลักษณ์ และโบราณวัตถุที่บำรุงรักษาไว้ในสถานที่เก็บรักษาเป็นอย่างดี

2. ส่วนด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนบ้านหนองขาวพบว่า มีศักยภาพด้านคุณค่าทางการศึกษา ความปลอดภัย ความพร้อมของสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การ

ประชาสัมพันธ์ในแหล่งท่องเที่ยว แต่ศักยภาพความพร้อมของบุคลากรควรได้รับการปรับปรุงให้  
ความรู้ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

3. ด้านแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของบ้านหนองขาวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว  
เชิงวัฒนธรรม ได้เลือกแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เลือกรูปแบบชุมชนบริหารจัดการ  
กันเอง โดยมีองค์กรจากภายนอกให้คำปรึกษา และกำหนดแนวทางการบริหารโดยจัดให้มีการเลือกตั้ง  
คณะกรรมการเพื่อดูแลการท่องเที่ยวอีกด้วย

**ประกอบศิริ ภักดีพินิจ (2545)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยว  
เชิงวัฒนธรรมของชุมชนริมกว๊านพะเยา : กรณีศึกษาชุมชนบ้านร่องไฮ ตำบลแม่ใส อำเภอเมือง  
จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชน  
รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวริมกว๊านพะเยา และนอกจากนี้ยังศึกษา  
แนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวริมกว๊านพะเยาอีกด้วย ซึ่งใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและ  
เชิงปริมาณ พบว่า

ชุมชนบ้านร่องไฮ ตำบลแม่ใส อำเภอเมือง จังหวัดพะเยามีศักยภาพในการเป็นแหล่ง  
ท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม 2 ด้านคือ ด้านความดึงดูดใจ และด้านการเข้าถึง ส่วนความต้องการของ  
นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวริมกว๊านพะเยามีความต้องการด้านสวัสดิภาพ และความปลอดภัย  
มากที่สุด และแนวทางที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนบ้านร่องไฮมีทั้งสิ้น 6  
แผนงานได้แก่

- 1.แผนงานการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 2.แผนงานพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชน
- 3.แผนงานพัฒนาและอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว
- 4.แผนงานพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 5.แผนงานรักษาความปลอดภัยการท่องเที่ยว
- 6.แผนงานการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชน

**อรัญญา นนทราช(2550)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างรูปแบบการท่องเที่ยวเชิง  
วัฒนธรรมแบบโฮมสเตย์ เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชนแบบยั่งยืน ตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉิ  
นารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งรูปแบบ  
การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ที่เหมาะสม ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ พบว่า  
ชุมชนมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวค่อนข้างมาก มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถพัฒนาให้เป็นได้ทั้ง  
แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีประเพณีท้องถิ่นที่น่าสนใจ และมีคุณค่า  
ต่อการศึกษา มีความพร้อมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตน ในรูปแบบโฮมสเตย์พอสมควร โดยมี  
ความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง โดยการตั้งกลุ่มคณะกรรมการท่องเที่ยวและมีการจัดอบรมให้  
ความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน

### 2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถในการแข่งขัน

**มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2549)** ได้ทำการวิจัยเรื่องโครงการ  
ปรับปรุงนโยบายการแข่งขันของประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะเปรียบเทียบและอุปสรรคต่อการ  
แข่งขันทางการค้าของไทย และภาวะการแข่งขันในภาคการผลิตและบริการเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่  
จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นในตลาดสินค้าและบริการ โดยศึกษา นโยบายการแข่งขัน

ของไทยและวิเคราะห์กรณีศึกษา 6 กรณีเพื่อเป็นตัวอย่างสะท้อนปัญหาและอุปสรรคที่เป็นการจำกัดการแข่งขันที่มีอยู่ในตลาด และนำเสนอข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า การจัดทำรายงานในโครงการนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนการศึกษา นโยบายการแข่งขันภายในประเทศ โดยมีการทบทวนแนวคิดเชิงเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรมในเบื้องต้น และวิเคราะห์ถึงนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการแข่งขันทางการค้าประกอบกัน เช่น นโยบายด้านภาษี นโยบายด้านการลงทุน นโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และส่วนที่สอง เป็นการศึกษาในระดับจุลภาคเพื่อสะท้อนปัญหาของนโยบายการแข่งขันทางการค้า โดยใช้กรณีตัวอย่าง 6 กรณีซึ่งอยู่ในภาคการเกษตร การผลิต และบริการ ได้แก่ อุตสาหกรรมอาหารสัตว์ อุตสาหกรรมนม พร้อมดื่ม ธุรกิจแฟรนไชส์การแข่งขันในตลาดการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ยา และอุตสาหกรรมเหล็ก การวิเคราะห์จะพิจารณาจากปัจจัยเชิงโครงสร้าง พฤติกรรมทางธุรกิจ และผลจากการดำเนินการ และชี้ประเด็นปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อสนับสนุนการแข่งขันทางการค้าของไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานของบริษัท นิพนธ์โฮมโปรดักส์ จำกัด และประชากรในเขตพื้นที่อำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยวิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลเชิงประมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย นำข้อมูลเชิงคุณภาพมาบรรยายในลักษณะเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาในแต่ละด้านเป็น ดังนี้

1. ด้านการจัดการ ได้มีการกำหนดแผนกลยุทธ์การดำเนินงานร่วมกันกับผู้บริหารระดับสูง ให้เป็น เอกสารลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน

2. ด้านบุคคล ได้มีการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน คำบรรยายคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน และการออกแบบโครงสร้างองค์การเพื่อการรองรับต่อการขยายตัวของกิจการที่เป็น เอกสารลายลักษณ์อักษร

3. ด้านการเงิน เนื่องจากผู้ศึกษาสามารถที่จะหาข้อมูลทางการบัญชีได้เป็นบางส่วน เท่านั้น จึงได้นำมาจัดทำเป็นงบกำไรขาดทุน นำไปวิเคราะห์สูตรทางการเงินที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการ ประเมินผลประกอบการของบริษัทอย่างง่ายตามแบบวิธีย่อส่วนแนวดิ่ง (Common size) ระยะเวลา 3 เดือน คือ เดือนพฤศจิกายน 2551 ถึงเดือนมกราคม 2552 มีแนวโน้มสัดส่วนของกำไรสุทธิเทียบกับ ยอดขายพบว่าสูงขึ้น ร้อยละ 8.46 8.55 และ 8.99 ตามลำดับ

4. ด้านการตลาด ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด จัดทำแบบสอบถาม แล้ว กำหนดเป็นกลยุทธ์การตลาดประกอบด้วย แผนปฏิบัติการ แผนการตลาดประจำปี แผนกลยุทธ์ทางการตลาดระยะยาวและแผนสำรองฉุกเฉิน ซึ่งการเข้าไปดำเนินการปฏิบัติแล้วเป็นระยะเวลา 3 เดือน ซึ่งจากการดำเนินงานพบว่า ยอดขายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 23.95 และการรับรู้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 9.5



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 วิธีการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกโลกท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้

##### 3.1.1 การกำหนดพื้นที่

การศึกษาในครั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่ในการศึกษาจากคู่มือมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปีพ.ศ. 2549 ซึ่งได้แบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) แหล่งท่องเที่ยวประเภทวิถีชีวิต/ความเป็นอยู่ (2) แหล่งท่องเที่ยวประเภทวัฒนธรรมประเพณี/หัตถกรรมพื้นเมือง ทั้งนี้การเลือกพื้นที่ศึกษานั้นพิจารณาจากการมีมรดกโลกท้องถิ่นประจำแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนั้นๆและระดับความสำเร็จของการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งได้เลือกพื้นที่ศึกษา คือ ชุมชนบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ เป็นพื้นที่ศึกษาสำหรับอีสานใต้ โดยทั้งนี้การศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมรดกโลกท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะมีการ Benchmarking กับพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวชุมชนบันเตียมรุมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

##### 3.1.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

###### ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนชุมชนบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ ซึ่งมีจำนวนรวมกันทั้งสิ้น 256 คน (เหรียญชัย โพธารินทร์, 2555: สัมภาษณ์) และ ประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนบันเตียมรุมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา 2,556 คน (Sopheha SOK. 2010. Community Based Tourism Entrepreneurship & Market Access: USAID-Cambodia-MSME)

###### การสุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability random sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงด้วยอาศัยดุลยพินิจของผู้วิจัย (ทองใบ สุดชารี, 2549) ซึ่งกำหนดไว้เป็น 2 ประเภทคือ

1. มรดกโลกท้องถิ่นและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะทำหน้าที่เป็นมรดกโลกในท้องถิ่นจำนวนชุมชนละ 10 คนรวมกลุ่มตัวอย่างประเภทแรกจำนวน 20 คน
2. แกนนำชุมชน ผู้รู้และปราชญ์ชาวบ้าน ตลอดจนตัวแทนกลุ่มอาชีพต่างๆที่มีอยู่ใน 2 ชุมชนๆละ 20 คน รวมกลุ่มตัวอย่างประเภทที่สองจำนวน 40 คนรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 60 คน

##### 3.1.3 เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยใช้เทคนิคการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) โดยมีผู้ดำเนินการ (Moderator) คือ คณะผู้วิจัยในแต่ละชุมชนทั้ง 2 แห่ง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีส่วนร่วมในการระดม

ความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่ของชุมชนแต่ละแห่ง โดยใช้อุปกรณ์กระดาษบันทึกปากกา เครื่องบันทึกเสียง ตลอดจนเครื่องบันทึกภาพในสถานที่จัดประชุมในแต่ละแห่ง

#### 3.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ติดต่อประสานงานกับชุมชนกลุ่มพื้นที่ทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เลือกศึกษาทั้ง 2 แห่งเกี่ยวกับข้อมูลมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่นและแกนนำชุมชน ผู้รู้และปราชญ์ชาวบ้าน ตลอดจนตัวแทนจากกลุ่มอาชีพต่างๆในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของแต่ละแห่ง

2) การสืบค้นข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาครัฐและจากสื่อออนไลน์

3) จำแนกข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆออกเป็นหมวดหมู่ตามแหล่งท่องเที่ยวที่ศึกษาแต่ละแห่ง เช่น จำนวนมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่น หน้าที่ความรับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจน องค์ความรู้ท้องถิ่นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในแต่ละชุมชนที่มรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่นใช้ในการนำเสนอต่อนักท่องเที่ยว เป็นต้น

#### 3.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาจากผลการประชุมกลุ่มย่อย และให้ผู้เข้าร่วมประชุมทำการตรวจสอบข้อมูลที่สมบูรณ์แล้วอีกครั้งหนึ่ง

### 3.2 วิธีการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินศักยภาพของมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)

#### 3.2.1 การกำหนดพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประกอบด้วย

1) ชุมชนบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทวัฒนธรรมประเพณี/หัตถกรรมพื้นเมือง

2) ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเภทวัฒนธรรมประเพณี/หัตถกรรมพื้นเมืองและประวัติศาสตร์

#### 3.2.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนชุมชนบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ ซึ่งมีจำนวนรวมกันทั้งสิ้น 256 คน และประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา 2,556 คน (Sopheha SOK. 2010. Community Based Tourism Entrepreneurship & Market Access: USAID-Cambodia-MSME)

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของมรดกทางวัฒนธรรมใน AEC รวมถึงการวิเคราะห์จุดเด่น/จุดด้อยของมรดกทางวัฒนธรรมใน AEC นั้น คณะผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาโดยคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นคุณสมบัติและความสามารถของมรดกทางวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นความสามารถด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยวและด้านการแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การประเมินศักยภาพของมรดกทางวัฒนธรรมในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และการวิเคราะห์จุดเด่น/จุดด้อยของมรดกทางวัฒนธรรมใน AEC ต่อไป ซึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียจะประกอบด้วยตัวแทนจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตัวแทนจากภาครัฐ ได้แก่ นักวิชาการทางการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีและกัมพูชา หน่วยงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานเขตอุบลราชธานี สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาอุบลราชธานี รวมถึงหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา ส่วนตัวแทนจากภาคเอกชน ได้แก่ ประธานสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี เจ้าของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีและกัมพูชา ผู้นำชุมชนการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดอุบลราชธานีและกัมพูชา มัคคุเทศก์อาชีพทั้งในจังหวัดอุบลราชธานีและกัมพูชา

ในการสำรวจความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบันเตียรณมาร์ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจโดยการคัดเลือกมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ทำหน้าที่นำเที่ยวและดูแลให้บริการนักท่องเที่ยวตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก คือนาย Khlot Sopheng นาย Mao Sy นาย Peat Pel และนาย That Sophal และนำมาเปรียบเทียบกับแนวคิด “คุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์” เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการอบรมทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ รวมถึงเป็นแนวทางในการนำเสนอนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา ได้ประสบผลสำเร็จ (Best Practices) และมีประสบการณ์ในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชานั้น ถือได้ว่าเป็นชุมชนที่เป็น Best-in-class ในประเทศกัมพูชาเนื่องจากชุมชนนี้ได้มีการพัฒนากองทุนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (Local Development Fund) ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนมรดกโลก (Global Heritage Fund: GHF) เนื่องจากเป็นชุมชนที่มีศักยภาพเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งมรดกทางวัฒนธรรมของตนเอง นอกจากนี้ยังได้รับการแต่งตั้งจากรัฐบาลประเทศกัมพูชาให้เป็นชุมชนที่มีการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนแบบพอเพียงในปี พ.ศ.2554 (self-sufficiency in CBT in 2010) นอกจากนี้ยังได้รับรางวัลจาก USAID ในฐานะที่เป็นชุมชนที่มีความเป็นเลิศในการบริการและการจัดนำเที่ยว (Best services quality and tour operators) (Sopheha SOK. 2010. Community Based Tourism Entrepreneurship & Market Access: USAID-Cambodia-MSME)

### การสุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability random sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงด้วยอาศัยดุลยพินิจของผู้วิจัย (ทองใบ สุตขาริ, 2549) ซึ่งกำหนดเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ในท้องถิ่นจำนวน 20 คน

#### 3.2.3 เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยดังต่อไปนี้

##### 1. แบบทดสอบความรู้และทักษะ

รายละเอียดประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับคุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามทั้งหมด 20 ข้อ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 59) วัดจากค่าเฉลี่ยของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 20 คน ก่อนและหลังกระบวนการให้การศึกษา ทั้งนี้ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มี

ศักยภาพในการบริการ จะต้องมึระดับความรู้ ภายหลังกระบวนการให้การศึกษาดีขึ้นกว่าก่อนให้การศึกษา โดยวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test แบบ Paired (Field, 2000: 113) โดยแบบทดสอบความรู้ ใช้แบบทดสอบแบบปรนัย (multiple choices) ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ใช้เวลา 30 นาที ในแต่ละข้อให้คะแนนดังนี้

|           |   |       |
|-----------|---|-------|
| ตอบถูกให้ | 1 | คะแนน |
| ตอบผิดให้ | 0 | คะแนน |

สำหรับการทดสอบเครื่องมือแบบทดสอบความรู้ ดำเนินการทดสอบเครื่องมือโดย

ก. การหาความตรงด้านเนื้อหา (content validity) โดยผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา ข้อความ และภาษา ตามที่ได้รับการแนะนำ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2543: 153)

ข. การหาความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบทดสอบความรู้ที่ผ่านการหาความตรงด้านเนื้อหาแล้ว ไปทดสอบกับชาวบ้านกลุ่มอื่นในชุมชนเกาะภูเก็ตที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน แล้วคิดคำนวณด้วยค่าความคงตัวภายใน (internal consistency) แบบของ Kuder-Richardson- K.R. 21 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 124) โดยใช้สูตรดังนี้

สูตร K. R. 21

$$r_{tt} = n \left( \frac{1 - \bar{X}}{n-1} \right) \left( \frac{(n - \bar{X})}{nS_t^2} \right)$$

เมื่อ

$r_{tt}$  = ค่าความเที่ยง

$N$  = จำนวนข้อสอบทั้งหมด

$\bar{X}$  = คะแนนเฉลี่ย

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ค. การหาอำนาจการจำแนก (discrimination power) ตามที่ บุญชม ศรีสะอาด (2535: 81) อธิบายไว้โดยใช้สูตรดังนี้

$$r = \frac{R_u - R_l}{N}$$

$N$

โดยให้

$r$  หมายถึง ค่าอำนาจการจำแนกเป็นรายข้อ

$R_u$  หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก

|    |         |                               |
|----|---------|-------------------------------|
| RL | หมายถึง | จำนวนคนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก    |
| N  | หมายถึง | จำนวนคนในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ |

ง. การหาค่าความยากง่าย (difficulty) ตามที่ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541: 40-87) อธิบายไว้โดยใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{R}{N}$$

N

|        |           |                                   |
|--------|-----------|-----------------------------------|
| โดยให้ | P หมายถึง | ดัชนีความยากของข้อยาก             |
|        | R หมายถึง | จำนวนคนที่ตอบข้อสอบนั้นได้ถูกต้อง |
|        | N หมายถึง | จำนวนคนที่ตอบข้อสอบทั้งหมด        |

## 2. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการในด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ เช่น ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านภาษา ด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น โดยระดับการแปลผลจากแบบสอบถามจะใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแบบ Likert ซึ่งจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

| ความหมาย   | คะแนน |
|------------|-------|
| มากที่สุด  | 5     |
| มาก        | 4     |
| ปานกลาง    | 3     |
| น้อย       | 2     |
| น้อยที่สุด | 1     |

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับศักยภาพ |
|-------------|--------------|
| 4.21 – 5.00 | มากที่สุด    |
| 3.41– 4.20  | มาก          |
| 2.61– 3.40  | ปานกลาง      |
| 1.81 – 2.60 | น้อย         |
| 1.00 – 1.80 | น้อยที่สุด   |

ในการวิจัยครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้นักวิชาการพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามที่ Nunnally (1978) ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์การยอมรับไว้ว่าค่า Alpha Coefficient มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) จึงจะสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง

3. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) ระหว่างมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวทดลอง

4. การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

5. การทดลองจัดการนำเที่ยว (Pilot test)

6. การศึกษาชุมชนต้นแบบด้านการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและที่ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา ที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practices) ทั้งนี้จากประสบการณ์ในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา นั้น ถือได้ว่าเป็นชุมชนที่เป็น Best-in-class ในประเทศกัมพูชา เนื่องจากชุมชนนี้ได้มีการพัฒนากองทุนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (Local Development Fund) ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนมรดกโลก (Global Heritage Fund: GHF) เนื่องจากเป็นชุมชนที่มีศักยภาพเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งมรดกทางวัฒนธรรมของตนเอง นอกจากนี้ยังได้รับการแต่งตั้งจากรัฐบาลประเทศกัมพูชาให้เป็นชุมชนที่มีการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนแบบพอเพียงในปี พ.ศ.2554 (self-sufficiency in CBT in 2010) นอกจากนี้ยังได้รับรางวัลจาก USAID ในฐานะที่เป็นชุมชนที่มีความเป็นเลิศในการบริการและการจัดการนำเที่ยว (Best services quality and tour operators) (Sopheha SOK. 2010. Community Based Tourism Entrepreneurship & Market Access: USAID-Cambodia-MSME)

#### 3.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ติดต่อประสานงานกับชุมชนกลุ่มพื้นที่ทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เลือกศึกษาทั้ง 2 แห่งเกี่ยวกับข้อมูลมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและแกนนำชุมชน ผู้รู้และปราชญ์ชาวบ้าน ตลอดจนตัวแทนจากกลุ่มอาชีพต่างๆในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของแต่ละแห่ง

2) การศึกษาภาคสนามเพื่อดำเนินการประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยใช้เครื่องมือแบบทดสอบความรู้และทัศนคติ และการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมตลอดจนการทดสอบจากการทดลองปฏิบัติการนำเที่ยว (Pilot Test) จากนักท่องเที่ยวทดลองจำนวน 30 คน สำหรับนักท่องเที่ยวทดลอง คณะผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกนักศึกษาหลักสูตร

การท่องเที่ยวคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 3 และ 4 เนื่องจากเป็นนักศึกษาที่ได้ผ่านการเรียนรู้ในรายวิชาหลักการมัคคุเทศก์และการปฏิบัติการนำเที่ยวซึ่งทำให้สามารถร่วมการประเมินการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวได้ โดยทำหน้าที่เป็นนักท่องเที่ยวทดลองในการร่วมประเมินการทดสอบทักษะและความสามารถในการปฏิบัติการนำเที่ยว (Pilot Test) ในครั้งที่ 1 และ 2 โดยเลือกใช้กลุ่มนักท่องเที่ยวทดลองกลุ่มเดียวกันทั้ง 2 ครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลการประเมินเกิดความคลาดเคลื่อนหรือเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุดเพราะว่าการประเมินผลการปฏิบัติการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นครั้งที่ 1 ก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) และการประเมินผลการปฏิบัติการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นครั้งที่ 2 หลังการฝึกอบรม (Post-test) มาจากกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มเดียวกันซึ่งสามารถทำให้ประเมินพัฒนาการของการปฏิบัติการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวได้

3) การประชุมกลุ่มย่อยจากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวทดลองเกี่ยวกับประเด็นปัญหาในการดำเนินการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน

4) การสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นคุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์ไม่ว่าจะเป็นความสามารถด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยวและด้านการแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และการวิเคราะห์จุดเด่น/จุดด้อยของมัคคุเทศก์ใน AEC จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวทั้งในประเทศไทยและประเทศกัมพูชา

#### 12.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติโดยใช้สถิติ T-Test ในการทดสอบความรู้และทัศนคติของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

3) การวิเคราะห์แบบพรรณนา (Descriptive Analysis) เกี่ยวกับประเด็นปัญหาในการดำเนินการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

4) การวิเคราะห์แบบพรรณนา (Descriptive Analysis) เกี่ยวกับการประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และการวิเคราะห์จุดเด่น/จุดด้อยของมัคคุเทศก์ใน AEC

### 3.3 วิธีการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้

#### 3.3.1 การกำหนดพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คณะผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเกี่ยวกับการระดมความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้โดยเลือกพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

#### 3.3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

## ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ประกอบด้วย

1. ประชากรในการศึกษาค้างนี้เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านปลา ค้าง ต.ปลา ค้าง อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ ซึ่งมีจำนวนรวมกันทั้งสิ้น 256 คน และประชากรที่อาศัยอยู่ในชุมชนบันเตียรณมาร จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา 2,556 คน
2. เจ้าหน้าที่ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
3. อาจารย์จากสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่อีสานใต้ และในชุมชนบันเตียรณมาร จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา
4. ผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่อีสานใต้และชุมชน บันเตียรณมาร จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

## การสุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability random sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงด้วยอาศัยดุลยพินิจของผู้วิจัย (ทองใบ สุดธานี, 2549) ทั้งนี้ในเกณฑ์การพิจารณาการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานั้น คณะผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชาวไทยและกัมพูชา ซึ่งกำหนดไว้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ตัวแทนของชุมชนการท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา 2 ชุมชนๆละ 5 คนรวมทั้งสิ้น 10 คน
2. เจ้าหน้าที่กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยว จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน
3. อาจารย์จากสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ในพื้นที่อีสานใต้ จำนวน 3 แห่ง หน่วยงานละ 2 คน รวมเป็น 6 คน และอาจารย์จากสถาบันการศึกษาใน จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน
4. ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่อีสานใต้และในจังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา เช่น บริษัทนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจขนส่งและธุรกิจร้านอาหาร หน่วยงานละ 2 คน รวมเป็น 20 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 44 คน

### 3.2.3 เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) โดยมีตัวแทนจากทีมวิจัยเป็นผู้ดำเนินการ (Moderator) และใช้เครื่องมือวิเคราะห์สถานการณ์ (TOWS Matrix) ในการสกัดแนวนโยบายการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ โดยผ่านกระบวนการ Benchmarking ระหว่างมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบ้านปลา ค้าง ต.ปลา ค้าง อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบันเตียรณมาร จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

### 3.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ติดต่อประสานงานกับชุมชนกลุ่มพื้นที่ทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เลือกศึกษาทั้ง 2 แห่งทั้งในไทย (อีสานใต้) และกัมพูชา (ชุมชนบันเตียรณมาร จังหวัดอุดรธานี



ประเทศกัมพูชา) หน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมการท่องเที่ยว สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สถาบันทางการศึกษาที่เปิดสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น บริษัทนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจขนส่งและธุรกิจร้านอาหาร

2) ประชุมและระดมความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้

3) ทำการ Benchmark ระหว่างมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา ภายใต้ประเด็นการเปรียบเทียบเกี่ยวกับ **(1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์** ซึ่งประกอบด้วย การมีมนุษยสัมพันธ์ดี การมีบุคลิกภาพดี การมีความรู้ดี การมีวาทศิลป์ การมีความรักในงาน **(2) ความสามารถของมัคคุเทศก์** ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถด้านภาษา ความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถด้านการนำเที่ยว ความสามารถในการจัดเวลา ความสามารถในการวิเคราะห์ นักท่องเที่ยว ความสามารถในการสร้างความสนใจ ความสามารถในการบริการและอำนวยความสะดวก และความสามารถด้านการแก้ปัญหา โดยผ่านกระบวนการทำ Benchmarking ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ระยะที่ 1 การวางแผน (Planning)** ซึ่งเป็นการกำหนดขอบเขต วางแผน และระดับความสำคัญในการดำเนินงานของมัคคุเทศก์

**ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ (Analysis)** เป็นการสร้างความเข้าใจในเชิงลึก เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือกระบวนการการทำงานของมัคคุเทศก์ที่นำมาเปรียบเทียบ

**ระยะที่ 3 การบูรณาการ (Integration)** เป็นการกำหนดเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาคุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์

**ระยะที่ 4 การปฏิบัติ (Action)** เป็นการแปลงแนวคิดและผลการศึกษาให้เป็นการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการพัฒนาตามแนวทาง Benchmark สำหรับคุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์

**ระยะที่ 5 การเติบโตเต็มที่ (Maturity)** เป็นการนำ Benchmark เข้าไปในทุกกระบวนการ ซึ่งจะต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

4) นำผลการดำเนินการในข้อที่ 2 และ 3 เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์สถานการณ์ (TOWS Matrix)

#### 3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เกี่ยวกับประเด็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้และในชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากการลงพื้นที่สำรวจภาคสนาม การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ การแจกแบบสอบถามและการระดมความคิดเห็นระหว่างผู้วิจัย นักท่องเที่ยว ชาวบ้าน และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนบ้านปลาข้าว สามารถทราบถึงข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในหมู่บ้านปลาข้าว ซึ่งผลการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 9 ตอน ประกอบด้วย **ตอนที่ 1** องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ **ตอนที่ 2** การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน **ตอนที่ 3** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 1 (Pilot Test 1) ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น **ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะต่างๆจากนักท่องเที่ยวในการร่วมระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติ บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในหมู่บ้านปลาข้าว **ตอนที่ 5** องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา **ตอนที่ 6** การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ ประเทศกัมพูชา **ตอนที่ 7** การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว **ตอนที่ 8** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot Test 2) ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และ**ตอนที่ 9** การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

#### **ตอนที่ 1: องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ**

##### **1.1 ข้อมูลทั่วไปบ้านปลาข้าว**

##### **1.1.1 ที่ตั้ง**

เลขที่ 77 หมู่ 10 หมู่บ้าน บ้านปลาข้าว ตำบล ปลาข้าว อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ

##### **1.1.2 ประวัติความเป็นมา**

เมื่อประมาณ 150 - 200 ปีมาแล้ว มีนายพรานเก็บกับนายพรานสีโท พร้อมลูกน้องสมุนอพยพครอบครัวจากหนองบัวลำภู นั่งหลังช้างเดินทางมาตั้งบ้านเรือนอยู่ที่บ้านขามเฒ่า อำเภอพนนา จังหวัดอุบลราชธานี ต่อมาสองนายพรานได้ออกหาล่าเนื้อในละแวกนี้ ซึ่งเรียกว่า ป่าดงใหญ่ ผู้คนทั้งหลายไม่กล้าที่จะเข้ามาเพราะกลัวผีสง่ากลัวสัตว์ร้าย แต่สองนายพรานผู้เชี่ยวชาญการล่าเนื้อไม่ได้มีความกลัวแม้แต่น้อย จึงชวนกันมาพักแรมล่าเนื้อในบริเวณป่าหนาที่บ ตรงที่ตั้งหมู่บ้านปลาข้าว ในปัจจุบันบริเวณนี้มีลำห้วย มีหนองน้ำ มีสัตว์ป่า หมู่ปลาชุมมาก ในลำห้วยที่เป็นคิ่งน้ำลึก เรียกว่า กุด มีปลาข้าวเนื้ออ่อนจำพวกหนึ่งตัวใหญ่จำนวนมากมาย ซึ่งต่อมาเรียกกันว่าปลาข้าว นั่นเอง สองนายพรานเห็นว่าที่ตรงนี้เป็นพื้นที่อุดมสมบูรณ์ จึงพากันย้ายบ้านเรือนมาตั้งที่ป่าแห่งนี้ เนื่องจากมีปลาข้าวเยอะ จึงเรียกชื่อ หมู่บ้านนี้ว่า หมู่บ้านกุดปลาข้าว ซึ่งต่อมาการพูดเพี้ยนสั่นลงเหลือเฉพาะชื่อว่า หมู่บ้านปลาข้าวในปัจจุบัน (เหรียญชัย โพธิ์ธารินทร์; สัมภาษณ์)

ก่อตั้งเมื่อ 16 กรกฎาคม พ.ศ.2546 ตามโครงการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงอนุรักษ์ จังหวัดอำนาจเจริญ มีคณะกรรมการดำเนินงาน 38 คน มีบ้านพักเข้าร่วมโครงการ 40 หลัง มีคณะกรรมการที่ปรึกษาประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้อำนวยการศูนย์การท่องเที่ยวกีฬา และหัวหน้าหน่วยงานจังหวัด หัวหน้าหน่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อ.บ.ต. ครู อาจารย์ เจ้าอาวาสวัด หัวหน้าหน่วยงานราชการในชุมชน ปี 2547 ได้รับการอบรมสมาชิกการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี จากสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ปี 2548 ได้รับงบประมาณ 150,000 บาท จากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจัดโครงการอบรมเทคนิคการซ่อมบูรณะอาคาร รุ่นที่ 5 ให้แก่พี่น้องในชุมชนสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้ซ่อมบ้านโบราณใช้เป็นบ้านพักโฮมสเตย์ และจัดเป็นพิพิธภัณฑ์นิทรรศการวัตถุโบราณไว้ในบ้านนั้นด้วยจำนวน 8 หลัง พร้อมทั้งพัฒนาฝีมืองานหัตถกรรมชาวบ้านให้ได้มาตรฐาน และจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์

ประวัติหมู่บ้านและแหล่งท่องเที่ยว ทำแผนที่ท่องเที่ยวในชุมชน ทำป้ายบอกทางไปสถานที่ต่างๆได้รับความร่วมมือจากชุมชนด้วยดีตลอดมา ปีพ.ศ. 2549 ได้รับงบประมาณสนับสนุน จากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาจัดโครงการอบรมเทคนิคการซ่อมบูรณะอาคาร รุ่นที่ 6 จำนวน 150,000 บาท เพื่อซ่อมบำรุงวิหารช่างญวนและได้รับงบประมาณจาก สำนักงานจังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 200,000 บาท เพื่อจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ในการผลิตสินค้าจำหน่าย (เหรียญชัยโพธิ์ธารินทร์; สัมภาษณ์)

ปีพ.ศ.2549 ชุมชนได้รับรางวัลชนะเลิศ หมู่บ้านวัฒนธรรมส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง ของจังหวัดอำนาจเจริญ

ปีพ.ศ.2549 ชุมชนได้รับคัดเลือกเป็นหมู่บ้านโอท็อป อันดับที่ 1 ของจังหวัดอำนาจเจริญ

ปีพ.ศ.2549 ชุมชนได้รับความสนใจจากสื่อมวลชน ไปถ่ายทำรายการถ่ายทอดทางทีวี หนังสือพิมพ์ วารสาร หลายครั้ง เช่น รายการรักบ้านเกิด รายการรอบภูมิภาค รายการอยู่อย่างอีสาน รายการเกม 1000 หน้า

ปีพ.ศ.2554 ออกรายการ ท.ไทยเดินทาง รายการ วีไอพี รายการฟ้าต่างสี รายการสบายดีทีวี ออกรายการวิทยุ กทม. รายการร่วมด้วยช่วยกัน ลงพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ วารสาร NATIONAL GEOGRAPHIC ฉบับ มิ.ย.50

ปีพ.ศ.2550 วันที่ 7 – 10 มิถุนายน พ.ศ. 2550 ได้รับเกียรติจากสำนักงานการท่องเที่ยวนำหมอลำน้อยไปร่วมแสดงในงานเทศกาลท่องเที่ยวไทย ปี 50 ที่เมืองทองธานี จ.นนทบุรี

ปีพ.ศ.2553 ชุมชนได้รับรางวัลพระราชทานจากสมเด็จพระเทพฯ เป็นหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง “อยู่เย็น เป็นสุข” ของจังหวัดอำนาจเจริญ

ปีพ.ศ.2553 โรงเรียนปลาควั่นหนองน้ำเที่ยง ส่งสื่อ ดีวีดี หมอลำน้อย เข้าคัดสรรได้รับโล่รางวัล เหรียญทอง หนึ่งโรงเรียนหนึ่งนวัตกรรม จากคุรุสภา

ปีพ.ศ.2553 กลุ่มส่งแจกันไม้ไผ่เข้าคัดสรร ได้รับ ระดับ 3 ดาว จาก สำนักงานพัฒนาชุมชน

ปีพ.ศ.2553 กลุ่มส่งเข้าประกวดได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ของจังหวัดได้รับความสนใจอย่างยิ่ง จนปัจจุบันหมู่บ้านปลาควั่น ได้นามเรียกขานเป็น หมู่บ้านหมอลำ

### 1.1.3 ลักษณะทั่วไป และระบบนิเวศ

บ้านปลาค้าว เป็นหมู่บ้านตำบล แบ่งการปกครองออกเป็น 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ 1/2/3/10 มีครัวเรือนประมาณ 600 หลังคา ประชากรประมาณ 3,000 คน มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 2,200 ไร่ ประกอบด้วย

- (1) พื้นที่ทางการเกษตร 1,220 ไร่
- (2) พื้นที่อยู่อาศัย 200 ไร่
- (3) พื้นที่สาธารณะ 780 ไร่

### 1.1.4 ลักษณะภูมิประเทศ

บ้านปลาค้าว เป็นหมู่บ้านเกษตร ชาวบ้านส่วนใหญ่ทำนา มีทุ่งนาล้อมรอบหมู่บ้าน มีป่าสาธารณะโคกป่าใหญ่ จำนวน 718 ไร่ หน้าฝนเขียวขจีไปด้วยต้นข้าว หน้าแล้งร้อน ทุ่งนาว่างเปล่ามีแต่ตอซังข้าว ประชาชนส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านทำงานหัตถกรรมในครัวเรือน ว่างๆ ซ้อมแสดงหมอลำ จัดงานบุญประเพณีตามจารีต 12 เดือนของอีสาน

|             |                                                   |
|-------------|---------------------------------------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดกับบ้านม่วงโป อำเภอปทุมราชวงศา                 |
| ทิศใต้      | ติดกับบ้านปลาค้าว หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 1             |
| ทิศตะวันออก | ติดกับบ้านหนองลุมพุก บ้านหนองยาง อำเภอปทุมราชวงศา |
| ทิศตะวันตก  | ติดกับบ้านปลาค้าว หมู่ที่ 2                       |

## 1.2 องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านปลาค้าว

จากการลงพื้นที่ภาคสนามและการระดมความคิดเห็นระหว่างคณะผู้วิจัยและชาวบ้านในชุมชนบ้านปลาค้าวจำนวน 30 คน ในประเด็นเกี่ยวกับองค์ความรู้ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของหมู่บ้านปลาค้าว ประกอบด้วยทรัพยากรทางวัฒนธรรมดังต่อไปนี้



รูปภาพที่ 4.1 ที่ตั้งศูนย์การเรียนรู้ตำบลปลาค้าว สถานที่ใช้ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาค้าว

### 1.2.1 พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน

วัดศรีโพธิ์ชัย จะมีพิพิธภัณฑสถานพื้นบ้านที่มีการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือทางการเกษตร และวิถีชีวิต เช่น และเครื่องมือเกี่ยวกับการประมงพื้นบ้าน เช่น สุ่ม มอง ไซตักปลา เบ็ด รอก เป็นต้น นอกจากนั้น หมู่บ้านปลาข้าว ยังมีพิพิธภัณฑสถานพื้นบ้านของหมู่บ้านอีกแห่งหนึ่ง ที่ใช้สำหรับแสดง อุปกรณ์ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น คันไถนา คราด และอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำข้าว เช่น ครกกระเดื่อง เป็นต้น และยังมีการรวบรวมของเก่าๆในหมู่บ้านจากชาวบ้านที่บริจาคให้กับพิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน เช่น เตาไรต์ จักรเย็บผ้า เป็นต้น



รูปภาพที่ 4.2 เครื่องมือในการเลี้ยงสัตว์และทางการเกษตรของชาวบ้านปลาข้าวที่จัดแสดงในพิพิธภัณฑสถานวัดศรีโพธิ์ชัย เช่น ฮางข้าวหมู พาชนะใส่รำข้าวสำหรับเลี้ยงหมู (ซ้าย) และ คันไถไม้ (ขวา)



รูปภาพที่ 4.3 เครื่องมือในการจับปลาของชาวบ้าน เช่น สวิงตักปลา (ซ้าย) และไซจับปลา (ขวา)





รูปภาพที่ 4.4 เอกสารโบราณ (ซ้าย) และหัวนาคนส่วนประกอบของฮางฮอด (รางรดน้ำสรง) (ขวา)



รูปภาพที่ 4.5 คันโซ อุปกรณ์ในการวิดน้ำ (ซ้าย) และพาชนะในการบรรจุน้ำทำมาจากดินเผา (ขวา)



รูปภาพที่ 4.6 มีดพริ้วและฝักมีดทำมาจากไม้ไผ่สาน (ซ้าย) และป้อมกันมด (ขวา)

### 1.2.2 งานทางสถาปัตยกรรม บ้านโบราณ

งานศิลปะทางสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านประกอบด้วย บ้านพื้นถิ่น จำนวน 2 หลัง ที่แสดงถึงภูมิปัญญาในการก่อสร้างด้วยวัสดุพื้นถิ่น โดยมีลักษณะของบ้านเป็นบ้านยกถุนสูง ใช้บันไดพาด มีการจัดสรรพื้นที่ในการใช้งานของตัวบ้านออกเป็นพื้นที่ต่างๆ เช่น ห้องนอนของพ่อและแม่จะเป็นห้องนอนใหญ่ และห้องนอนเล็กจะเป็นห้องนอนของลูกสาว ซึ่งเรียกว่าห้องส้วม ส่วนห้องครัวจะสร้างไว้แยกต่างหากโดยมีการเปิดผนังโล่งด้านใดด้านหนึ่งเพื่อการระบายอากาศหรือควันไฟจากการประกอบอาหาร ในส่วนของด้านหน้าของตัวบ้านจะเปิดโล่งเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการประกอบกิจกรรมของ

สมาชิกในครอบครัวโดยทั่วไป เช่น พื้นที่สำหรับการรับประทานอาหาร พักผ่อนและกิจกรรมทางสังคมทั่วไป ส่วนใต้ถุนบ้านที่ยกสูง ส่วนมากจะเป็นพื้นที่สำหรับเป็นคอกสัตว์และเก็บอุปกรณ์เครื่องใช้ทางการเกษตร

นอกจากนี้งานศิลปะทางสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านจะมีวิหารช่างญวนที่ได้มีการสร้างขึ้นประมาณ 200 กว่าปีแล้ว สร้างโดยช่างชาวญวนที่เคยมาอาศัยอยู่ที่บ้านปลาข้าวแห่งนี้ ผสมผสานกับช่างพื้นบ้าน ดังนั้นศิลปะจึงออกมาในรูปแบบผสมผสานระหว่างญวนและลาวอีสาน ลักษณะของวิหารมีระเบียงรอบและเสาค้ำเป็นซุ้มโค้งล้อมรอบทั้งสี่ด้าน มีบันไดทางขึ้นอยู่ทางด้านข้าง อุโบสถ หลังคาเป็นเครื่องไม้เดิม สันนิษฐานว่ามุงด้วยกระเบื้องดินเผา แต่ปัจจุบัน มีสภาพชำรุดและเปลี่ยนเป็นหลังคาสังกะสีแทน บันลมและเชิงชายเป็นไม้แกะสลักและลายฉลุ เหนือประตูทางเข้ามีจารึกเป็นตัวเลขไทย และตัวเลขญวนบอก พ.ศ. 2378 ชาวบ้านทั่วไปเรียก วิหารญวน ภายในวิหารมีโบราณวัตถุล้ำค่า เช่น พระพุทธรูปไม้ ตู้พระไตรปิฎกโองสวดไม้แบบโบราณ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีวัตถุโบราณ (สัปตช้าง เซลียง คันทวยไม้) พระพุทธรูปพระเจ้าใหญ่ ศรีโพธิ์ชัยที่มีพุทธลักษณะแบบลาวล้านช้าง ก่ออิฐ ถือปูน ปิดทอง สูง 1.20 เมตร หน้าตักกว้าง 1.50 เมตร เป็นพระพุทธรูปที่ชาวบ้านในเขตตำบลปลาข้าว และประชาชนในจังหวัดอำนาจเจริญเคารพเลื่อมใสมากที่สุดองค์หนึ่ง ในจำนวนพระพุทธรูปเก่าแก่ของจังหวัดอำนาจเจริญ เอกสารโบราณ งานศิลปะทางพระพุทธศาสนา

นอกจากนี้ยังหอแจกที่ยังคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์เดิมของตัวอาคาร ไม่ว่าจะเป็นการอนุรักษ์รักษาไว้ของตัวอาคารที่สร้างด้วยไม้ และรูปทรงอาคารแบบอีสาน ซึ่งทุกวันนี้ยังคงใช้ประโยชน์ของตัวอาคารเช่นเดิมโดยใช้เป็นสถานที่ทำวัตรของอุบาสกและอุบาสิกา



รูปภาพที่ 4.7 บริเวณด้านหน้าของวิหารช่างญวนแสดงองค์ประกอบทางสถาปัตยกรรมที่ผสมผสานศิลปะแบบลาวและเวียดนาม (ซ้าย) และระเบียงด้านข้างของตัวอาคารที่ออกแบบให้มีซุ้มโค้ง (ขวา)



รูปภาพที่ 4.8 หน้าจั่วของวิหารที่มีการออกแบบเป็นลายปูนปั้นและตกแต่งด้วยสี (ซ้าย) และช่อฟ้าที่ออกแบบเป็นรูปพระยานาค (ขวา)



รูปภาพที่ 4.9 ป้ายสื่อความหมายของวิหารช่างฉนวนบอกข้อมูลประวัติและรายละเอียดของวิหาร

### 1.2.3 งานศิลปะและหัตถกรรม

โปงไม้โบราณ ที่วัดฉิมพลีบ้านปลาข้าวเป็นการใช้ไม้เป็นวัสดุที่เป็นสัญลักษณ์ของพื้นที่บ้านอีสาน มีหลายชนิด เช่น เกราะ กะลอ โปง โปงมักใช้ตามวัดวาอาราม ซึ่งจะมีขนาดใหญ่เล็กต่าง ๆ กัน การตีโปงนิยมตีบอกเวลาเช้า เวลาเย็น ที่เรียกว่า ตีโปงเช้าเพื่อพระออกบิณฑบาตร ตีโปงแลงเพื่อให้พระลงอุโบสถ จึงนับว่าโปงเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ในสังคมพุทธศาสนา นอกจากนี้บ้านปลาข้าวยังมีกลองไม้ขนาดใหญ่ กลองเสียง กลองยาว ในหอระฆังของวัดฉิมพลี และยังผลิตภัณฑของที่ระลึกของชุมชน เช่น แจกันไม้ไผ่ เบ็ดตกปลา หวดสำหรับนั่งข้าวเหนียว เป็นต้น ซึ่งทำจากฝีมือของชาวบ้านและทำจากวัสดุในท้องถิ่นและมียอดขายสั่งซื้อทั้งในและต่างประเทศเป็นจำนวนมากในแต่ละปี นับเป็นผลิตภัณฑ์ที่ขึ้นชื่อของบ้านปลาข้าวเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ยังมีการผลิตบานประตูและหน้าต่างจากไม้ที่ทำจากวัสดุในท้องถิ่น เป็นพวกเศษไม้ที่นำมาหลอมรวมกันเป็นไม้แผ่นเดียว การประดิษฐ์รถลากเพื่อใช้สำหรับงานทางการเกษตร (Sky Lab) อีกด้วย ซึ่งในอนาคตจะมีการใช้รถสกายแลบในการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าว เนื่องจากว่า การท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในหมู่บ้านยังต้องใช้การเดินเสียส่วนมาก หากอากาศร้อน จะเป็นอุปสรรคแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างสูง





รูปภาพที่ 4.10 ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้ายและผ้าไหมของชุมชนบ้านปลาค้าวที่ออกแบบด้วยลวดลายแบบพื้นบ้าน เช่น ลายสีเหลี่ยมจัตุรัส ลายสีเหลี่ยมผืนผ้าสลับ (ซ้าย) และ หมอนขิด หมอนพิง ที่นอน (ฟูก) จากนุ่นและผ้าฝ้ายงานหัตถกรรมพื้นบ้าน (ขวา)



รูปภาพที่ 4.11 ผลิตภัณฑ์เครื่องจักสานที่จำหน่ายในศูนย์ OTOP เช่น หวดนึ่งข้าวเหนียว (ซ้าย) และ กระติบข้าว (ขวา)



รูปภาพที่ 4.12 ภูมิปัญญาประดิษฐ์ในการผลิตรถยกแليبเพื่อใช้งานเกษตร เช่น การบรรจุขน ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เช่น ข้าว มันสำปะหลังและยางพารา



รูปภาพที่ 4.13 ผลิตภัณฑ์ OTOP ของชุมชนบ้านปลาข้าว ผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่ในชุมชน

#### 1.2.4 พิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาและพิธีกรรมเกี่ยวกับผี

พิธีกรรมของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาข้าว ประกอบด้วย พิธีบายศรีสู่ขวัญทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้อนรับผู้ที่มาเยือนบ้านปลาข้าว ให้มีแต่ความร่มเย็นเป็นสุข คล้ายๆกับประเพณีการต้อนรับของชาวอีสานที่มีแขกผู้มาเยือนมาถึงเรือนชาน ซึ่งประกอบด้วยการทำพานบายศรีสู่ขวัญที่ทำจากวัสดุในท้องถิ่น เช่น ใบตอง ดอกไม้สด และมีด้ายสีขาว ที่ใช้ในการผูกข้อมือ โดยมีผู้ประกอบพิธีเรียกว่า ขะจ้ำ ซึ่งสืบทอดกันมาจากรุ่นบรรพบุรุษ ทำหน้าที่เรียกขวัญ หรือ เอ็นขวัญให้กับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน เพื่อความเป็นสิริมงคล นอกจากนั้น ยังมีการผูกด้ายสีขาวที่ข้อมือของนักท่องเที่ยว และกล่าวคำอวยพรให้ประสบความสำเร็จตามที่หวังทุกประการ

พิธีกรรมในการเลี้ยงผีปู่ตา จะจัดในช่วงเดือนสามของอีสาน ซึ่งตรงกับเดือนกุมภาพันธ์ตามปฏิทิน โดยประกอบพิธีกรรมที่ดอนห่อเจ้าปู่(ศาลปู่ตา) ซึ่งเชื่อกันว่า เป็นผู้ที่คอยคุ้มครองปกป้องรักษาชุมชนให้อยู่อาศัยอย่างร่มเย็นเป็นสุข หากใครต้องการบนบานและขอพรต่อองค์เจ้าปู่แต่ประการใด หากได้รับความสมหวัง จะต้องมาเซ่นไหว้ถวายต่อองค์เจ้าปู่ เป็นการแก้บนตามความเชื่อของคนพื้นถิ่นบ้านปลาข้าว ซึ่งชาวบ้านปลาข้าวจะมีพิธีบุญเบิกบ้านเลี้ยงปู่ตาโดยนัยมีความหมายเช่นเดียวกัน ฤกษ์งามยามดีของการจัดงานจะต้องตรงกับวันพุธ ข้างขึ้นของเดือน 6 ทุกปีก่อนถึงฤดูกาลทำนาเดือนหกจะมีการเลี้ยงปู่ตาเพื่อเป็นสิริมงคลแก่ลูกบ้านทุกคน

ประเพณีฮีตสิบสองคองสิบสี่ โดยจะมีความเกี่ยวข้องกับการเกษตรเป็นหลัก โดยเฉพาะประเพณีที่เกี่ยวข้องกับข้าว เช่น บุญกุ่มข้าวใหญ่ บุญคูณลานและบุญบั้งไฟ จะมีการจัดงานเป็นประเพณีประจำปีของหมู่บ้าน โดยจะใช้พื้นที่บริเวณโคกป่าใหญ่เป็นสถานที่ที่ใช้ในการจุดบั้งไฟของผู้เข้าร่วมงาน นอกจากนี้ในงานประเพณีบั้งไฟยังมีการแสดงพื้นบ้าน เช่น ขบวนแห่กลองยาวร่วมขบวนอีกด้วย

ประเพณีที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา เช่น บุญผะเหวดจะมีขบวนแห่พระเวสสันดร การเทศน์มหาชาติ สาเหตุที่มีการทำบุญผะเหวดมาจากโบราณกาลเล่าไว้ในหนังสือมาลัยหมื่นมาลัยแสนว่า เมื่อครั้งที่พระมาลัยเถรเจ้าได้เดินทางไปไหว้สักการะพระธาตุเกษแก้วจุฬามณีบนสรวงสวรรค์ชั้นดาวดึงส์ได้พบกับพระศรีอารียเมตไตรยพระพุทธองค์ได้ตรัสกับ พระมาลัยว่า หากมนุษย์ผู้ใดต้องการพบกับพระองค์และเกิดในศาสนาของพระศรีอารียก็ขออย่าได้กระทำบาปหนัก คือ ไม่ฆ่าปิตามารดา ไม่ฆ่าครูบาอาจารย์ ไม่ฆ่าพระสงฆ์สามเณร จงเคารพพวกท่านเหล่านั้น และต้องฟัง

เทศน์มหาชาติคาถาพันให้จบภายในวันเดียว ด้วยหวังในอาณิสสนั้นพุทธศาสนิกชนชาวไทยและชาวอีสานจึงมีความศรัทธาที่จะทำบุญมหาชาติหรือบุญผะเหวดกัน

นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการแห่กัณฑ์หลอน คำว่า "หลอน" เป็นภาษาถิ่นไทอีสาน แปลว่า "แอบมาหา หรือลักลอบไปหา โดยไม่บอกกล่าวล่วงหน้า" กัณฑ์หลอน คือ กัณฑ์เทศน์พิเศษ นอกเหนือจากกัณฑ์เทศน์ในบุญผะเหวดซึ่งมีเพียง 13 กัณฑ์ และแต่ละกัณฑ์จะมีเจ้าภาพเป็นเจ้าของ กัณฑ์นั้นๆ อยู่แล้ว กัณฑ์หลอน จึงเป็นกัณฑ์เทศน์ที่ไม่ได้จองไว้ก่อนแต่จะเป็นกัณฑ์เทศน์ที่ชาวบ้าน แต่ละคุ้มร่วมกันจัดขึ้นในวันที่มีการเทศน์ผะเหวดนั่นเอง โดยผู้มีศรัทธาจะตั้งกัณฑ์หลอนไว้ที่บ้านของตนแล้วบอกกล่าวพี่น้องที่มีบ้านเรือนอยู่ในคุ้มนั้นๆ จัดหาปัจจัยไทยทานต่างๆ เท่าที่มีจิตศรัทธาหาได้ ซึ่งส่วนมากจะใช้กระบุงหรือกระจาดไม้ไผ่ หรืออาจจะเป็นถังน้ำพลาสติก ใส่ข้าวสารลงไปประมาณ ครึ่งถึง แล้วหาดันกล้วยขนาดสูงประมาณ 1 เมตรตั้งไว้กลางกระบุง กระจาด หรือถังน้ำนั้น แล้วนำเงิน คีบด้วยไม้ไผ่ แล้วนำไปเสียบไว้ที่ลำต้นของต้นกล้วย ส่วนที่โคนต้นกล้วยนั้นนอกจากข้าวสารแล้ว อาจจะนำปัจจัยอื่นๆ เช่น रुपเทียน ผงซักฟอก มะพร้าวอ่อน กล้วยสุก ยาสามัญประจำบ้าน ฯลฯ ใส่ไว้เป็นเครื่องไทยทาน

#### 1.2.5 คนตรีและการแสดงพื้นบ้านต่างๆ

หมู่บ้านปลาเค้า มีคณะหมอลำที่มีชื่อเสียงหลายคณะและได้รับการว่าจ้างให้แสดงตามงานต่างๆ ทั่วประเทศ จนสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนในแต่ละปีหลายล้านบาท คณะหมอลำที่มีชื่อเสียงเช่น คณะ ถ.บันเทิงศิลป์ คณะดาวรุ่งเด่นสยาม คณะดาวจรัสแสง เป็นต้น

ปัจจุบัน คณะหมอลำได้ มีการพัฒนาประยุกต์การแสดงหลายรูปแบบ ทั้งด้านของเครื่องดนตรีที่มีเครื่องดนตรีตะวันตกเข้ามาผสม เรื่องการแต่งกายที่เป็นลักษณะของการแต่งกายพื้นเมืองแบบประยุกต์ และการแต่งชุดให้เข้ากับการแสดงสมัยนิยม แต่ในส่วนกลอนลำของคณะหมอลำกลุ่ม Home stay บ้านปลาเค้า ยังคงความเป็นเอกลักษณ์อย่างเด่นชัด ดังนี้

(1) หมอลำพื้น เป็นการลำที่มีลักษณะเรื่องราวหรือการเล่าเรื่อง ส่วนมากหมอลำพื้นจะเป็นชายมีเครื่องดนตรีที่ใช้ประกอบ คือ แคน การลำจะมีสองจังหวะ คือ ช้า ใช้กับเรื่องราวที่มีความเศร้า กับจังหวะเร็ว ใช้กับเรื่องราวที่สนุกสนานและการท่องเที่ยว เช่น กลอนลำที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ขึ้นชื่อของท้องถิ่นและการสะท้อนให้เห็นถึงวิถีของเกษตรกร

ตัวอย่างกลอนลำสั้น ของติอำนาง

“สาวเอ๋ยสาว สาวสวยข้าวสารขาวหลายเรื่องราววัฒนธรรม อำนาจเจริญดินแดน  
เชิญเจ้ามาเบิ่งแนของแท้ข้าวหอม มะลิแท้บ่มีปลอมหอมข้าวเม็ดใหญ่ หุงได้แม่นบ้านใครอวยช่วย  
ปานหนอน จัดใส่จานปานล่อน เรียงกันลาดปาดมะลิหอมอำนาจ ที่หนึ่งเมืองไทย มีแต่ผู้สนใจมาซื้อ  
มาสั่ง ผู้ฟังเอ๋ย

โอละหนอ....ละแม่รู้ว่าเคื่อนายมันหลายอันแท้ มาแนเยี่ยมลำอำนาจเจริญดูกำแดน  
นี้อีสาน เป็นเมืองบ้านขึ้นชื่อลือชา คนมาหาชมจมนมยามพอ ขอแนวเข้าอยากเอาเป็นพัน เมื่อ  
บ้านเมื่อช่องซังจับจ้องล่วงหน้าหาซื้อล่วน กินบ่ออันมันแซ่มันนัว บ่จักฮู้เมียผัวนัวซอนเข้าใส่ ต่ำบก  
ใหญ่ตักใส่เต็มจาน โอละคนจนค่านท้องมันออลอง กินบ่จ้องมันแซ่มันนัวหอมมะลิแท้บ่ปลอมข้าว  
หอมอวยช่วย เขาปลูกด้วยปุ๋ยหมักอินทรีย์ มีแต่ของดีๆ ข้าว ไข่ไก่ เขาใช้พวกปุ๋ยเคมี ปุ๋ยอ๋ปรี๋มัน  
เสียดินแสง เป็นไผ่แสงพวกเฮาชาวนา บ่จับปุ๋ยปลาตายเบ็ดอ๋อัยสร้อย กบเขียดน้อยบ่มีหอยคัน  
เพราะว่าปุ๋ยฆ่ามันบ่มีหมองอยู่ เช่าเคื่อหมู่วาคามันแพง ดินก็แข็งแถมหยิกบ่เข้า....”

(2) **มอลำกลอน** เป็นการลำที่มีหมอลำชาย-หญิง ลำสลับกัน โดยมีแคน เป็นเครื่องดนตรีประกอบหลัก หมอลำบ้านปลาเค้าจะมีเอกลักษณ์คือกลอนลำที่ใช้มักจะเป็นกลอนลำสั้น และมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนในกลุ่ม home stay



รูปภาพที่ 4.14 การแสดงหมอลำกลอน

ตัวอย่าง กลอนลำสั้น บ้านโอทอป

“โอละนอ...บ้านเอียบบ้านโอทอป ไผกะชอบไผกะสน หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ มีหลายอันหลายอย่าง มีรูปแบบต่างๆ น้อยใหญ่ปนกัน ไผมาเห็นแล้วหันมา งวหน้ามาส่ง หว่าแม่น แก้ม่องต้องของผู้สาวหมอลำ...

... ลำหือของดีมีค่า พัฒนาสืบไว้ ในบ้านบ่อออย บ่ให้ด้อย ถอยหล่ำลืมหอง ให้มันคง ยังมี บ่สนกันไปหนา ผลิตสินค้าพัฒนาไมไผ แจกกันใส่ดอกไม้ สายสร้อยข้อแขน ...

... มีเปลอนเก๊าอั้ง ฟังหมอลำม่วนพ็อน กินเลงพร้อมม่วนหลาย ยังคงไว้ หลาย อย่างหลายแนว...”

(3) **หมอลำหมู่** เป็นการลำที่มีผู้แสดงเป็นตัวละครตามเรื่องเกี่ยวกับนิทานพื้นบ้าน มีเครื่องดนตรีประกอบคือ พิณ แคน กลอง สำหรับหมอลำบ้านปลาเค้ามีการประยุกต์นำเอาเครื่องดนตรีสากลเช่น กีตาร์ คีย์บอร์ด เครื่องเป่า และ กลองชุด ผสมกับเครื่องดนตรีเดิม แล้วแต่งกลอนลำที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ ภูมิปัญญาของชาวบ้านบ้านปลาเค้า

(4) **หมอลำผสมวงดนตรี** เป็นการร้องลำในทำนองลำภูไท ลำสาละวัน ประกอบกับเครื่องดนตรีสากล กีตาร์เบส คีย์บอร์ด กลองชุด และเครื่องอีสาน พิณ แคน โดยเนื้อหาของกลอนจะเน้นการให้ข่าวสารหรือนโยบายของรัฐ เช่น

“โอ..นอ ผู้ฟังเอย คนฟัง ผากเสียงหวานหมอลำอ้อน มาเป็นกลอนประกาศข่าว เหาชาวไทยทุกถ้วนหน้า ทุกบ้านทุกคน ทุกตำบลทุกหมู่บ้าน ให้อยู่แบบพอเพียง ให้ฟังเสียงหมอลำ อย่างข้อยนำนั้นตามใช้ เอ็ดแนวใดเฮลได้ กินอยู่สบาย นโยบายนายมี ดังลิวาจัดการ ความปลอดภัยอยู่ในบ้าน ชีวิตให้มันเพียง เศรษฐกิจพอเพียง อยู่ข้างเคียงสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติได้พึ่งพา เจ้าเอย...

โอ..นอ หาเงินมาออมไว้ เก็บกันวันละบาท บ้านสะอาด ให้เขาได้ว่าอยู่ดี อบายมุขนั้นมี มาละเลิกด้วยละ เอาธรรมะมานำทาง กะลิตไปได้ ทำบุญซีเงินไว้ ยามใดหนอเขาใช้จ่าย ออกกำลังกายสู้มือ คือเว้าให้จ้อจำ แน่เด้อเอย



โอ..นอ ฟังมั่งเด้อเนื้อหมู่เจ้า อย่าเฝ้าหน่วยท่าก่อน บ่แม่นสอน ควรฟัง จังสิว่าลง  
ม่วน ขอเชิญชวนเด้อท่าน ให้พากันฟังต่อ เฮ็ดนำหนอนั้นควรเว้า สู้เจ้าสิบ่จน คนฟัง ทุกตำบลทุก  
หมู่บ้าน สุขสำราญแบบพอเพียง สิบเอียงปล้ม สมดังหมาย นั้นหนา ขอลาลงแล้วละหนอ...”

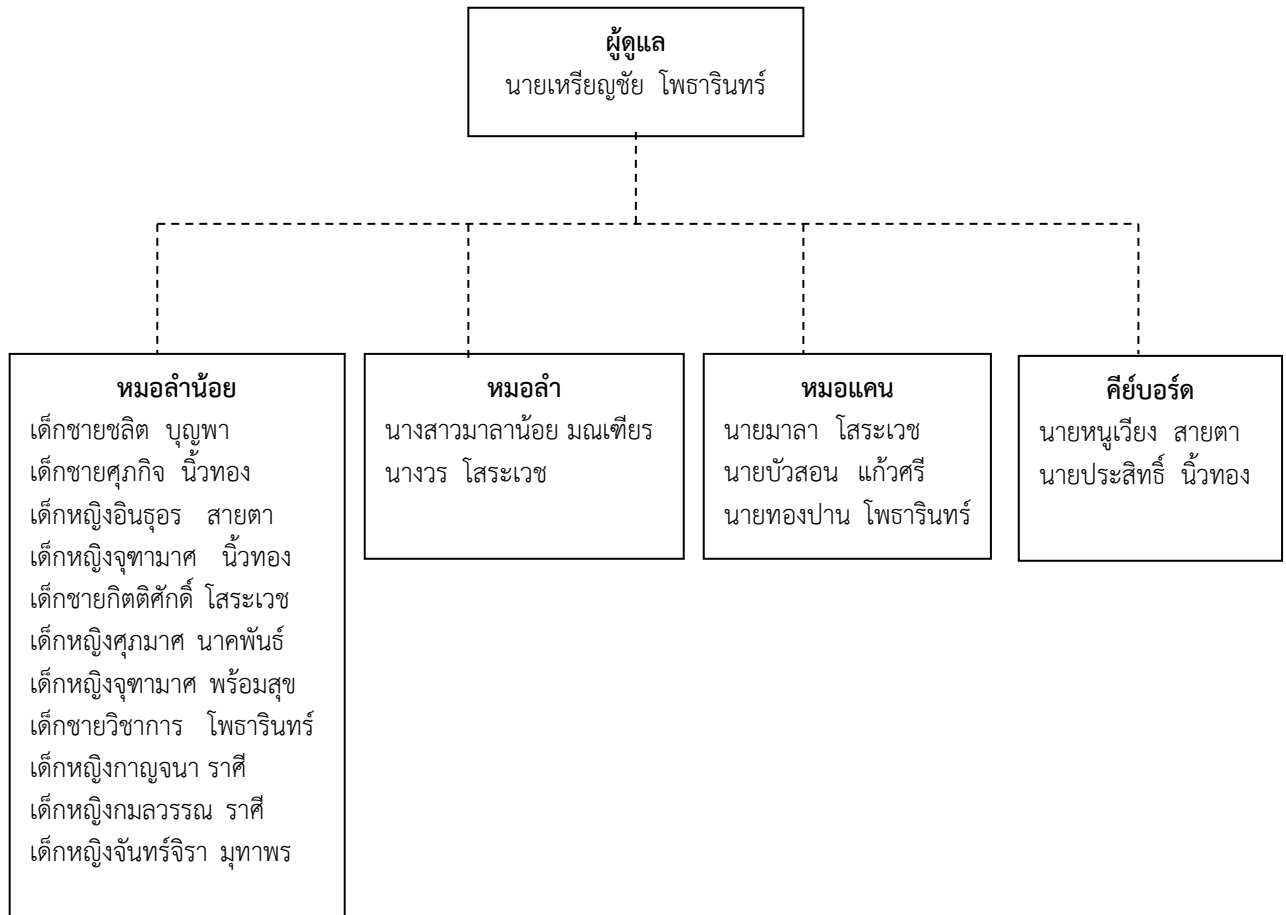
(5) **หมอลำซิ่ง** เป็นลักษณะการลำที่จังหวะค่อนข้างกระชับ เหมือนลำเพลินหรือลำ  
หมู่ ใช้เครื่องดนตรีสากลประกอบกับเครื่องดนตรีพื้นเมือง และมีการเต้น (หางเครื่อง) ส่วนเนื้อหา  
ของกลอนนั้น เน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์บ้านปลาข้าว แหล่งท่องเที่ยวในอุบลราชธานีและ  
อำนาจเจริญ การรณรงค์ต่างๆ เช่น รณรงค์ความปลอดภัยในการขับยานพาหนะ

นอกจากการแสดงหมอลำตามที่ต่างๆ แล้ว คณะหมอลำบ้านปลาข้าวยังมีธรรมเนียมปฏิบัติที่  
เป็นเอกลักษณ์คือก่อนที่จะไปแสดงในงานต่างๆ จะมีพิธีไหว้ครูหมอลำ หรือที่เรียกว่าเปิด  
วง ซึ่งมีบุคลากรตั้งแต่ 80 – 200 คน แสดงให้ชมฟรีก่อนออกไปรับงาน

ความน่าสนใจของหมอลำบ้านปลาข้าว นอกจากการรับงานแสดงหมอลำทั่วไป จนกลายเป็น  
สัญลักษณ์ของจังหวัดและได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) แล้ว การสืบสาน  
วัฒนธรรมโดยมีการถ่ายทอดให้กับเยาวชนรุ่นหลัง และตั้งเป็นกลุ่ม หมอลำน้อย ในปี พ.ศ.2549 ทำ  
ให้เป็นที่กล่าวขานถึง “หมอลำน้อยฝึปากกล้า แห่งบ้านปลาข้าว” ซึ่งนับว่าเป็นจุดเด่นของกลุ่ม



รูปภาพที่ 4.15 คณะหมอลำน้อยของกลุ่มเยาวชนบ้านปลาข้าว



**แผนภาพที่ 4.1** โครงสร้างการดำเนินงานของกลุ่มหมอลำน้อยบ้านปลาเค้า

หมอลำน้อย เป็นกลุ่มเยาวชนอายุ 7-15 ปี โดยแบ่งเป็นกลุ่มประถมและมัธยม ทั้งสองกลุ่มจะมีการร้องกลอนลำทั้งแบบโบราณ ว่ากลอนปากเปล่าเป็นจังหวะจะโคน ประกอบการฟ้อน การร้องแบบลำพื้นบ้านคือกลอนลำทางสั้น และมีการสร้างความครึกครื้นให้กับผู้ฟัง คือการ “สอย” (ต้นกลอนสวดสองแง่สองง่าม คล้ายกับลำตัดของภาคกลาง) นอกจากนี้ยังมีการลำสมวงดนตรีเพื่อสร้างความสนุกสนาน โดยเนื้อหาของกลอนยังคงเน้นให้เห็นความเป็นเอกลักษณ์ของคนในชุมชนบ้านปลาเค้า การตอบสนองนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ อย่างชัดเจน

ตัวอย่างกลอนลำพื้นบ้าน เยาวชนบ้านปลาเค้า

“ พวกเราอยู่อย่างอีสาน บ่เกียจบ่คร้านทำงานแข็งขัน ทำนาทำไร่ไถหว่าน ให้กินทุกวันขยันอดทน สวนคร้ว ปลูกผักปลูกแพง ปลูกถั่วปลูกแตงแบ่งกันทุกคน ข้าวโพดหมากเขือ หมากโดนที่ใครหลายคน อยากมีอยู่กิน หมากม่วงหมากเฟืองหมากไฟบักยมลำไยใคร่ขำกระถิน หมากหุ้ง ตำลึง ตำมื่น บักนาว มีกิน พอเพียงพอใช้ มีข้าวเต็มเล้าเต็มนา กุ้งหอยปูปลากบเขียดกะหลาย ประหยัดเงินทองใช้จ่ายๆ อยู่กินง่ายๆ อย่างคนอีสาน มาว่าจิงซิเนาะนำ พวกเราจดจำมุ่งทำแต่งาน เกษตรผลมผลสาน ที่ในหลวง ท่าน ทรงเมตตา เสาบ่พากันเล่น งานเว้นแต่เข้าฮอดค้ำ บ่เฮ็ดน้างดีบ่เว้า มีข้าวกองทุกเฮือน จ่ายบ่เปลืองหาซื้อ บ่คือเขาเป็นเฒ่าแก่ เบิ่งพ่อแม่พื้นพาก่อสร้าง ยามว่างแม่่น บ่มี เขาจะเฮ็ดจิงซี้คือกาย กำแพง เอาแต่แสงซอดค้ำ ขำเฮงพอได้ ปลูกผักสวนครัวเอาไว้ มีกินนั้นสู้อย่าง นำตำลึงเลี้ยงเปิดไก่พร้อม บ่ได้คั้นเบิ่งมัน คั้นในนามีข้าว มีปลา ปล่อยเป็นหมู ตามคั้นคูมีแต่กอนอไม้ ใบตั่ว ใบกระโดน

อยู่น้ำโพนคันฮั่ว หัวนา ยามหม่นป่า เป็น บ่อนหาอาหารซุบเลี้ยง แม่นซุคน บ่ออกคน หาซ่อน  
ออนซอนแ่งใหญ่ใหญ่ อยู่กันไปละปมีเดียดฮ้อน เดือนฮ้อน เดียดฮ้อน เดียดฮ้อน ย่อนอยู่กินสบาย  
โอนันละนา ละนา ละนา จงพัฒนานำกันไว้ นำกันไว้...

นอกจากนี้คณะหมอลำน้อยยังมี การแสดงดนตรีเดี่ยว เช่น เป่าแคน ดิดพิณ และ  
การแสดงอื่นๆ เช่น กลองยาว ร้องสรภัญญะ กล่อมลูก ผญา ซึ่งนับว่าเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวได้  
เป็นอย่างดี

#### 1.2.6 ภาษา

ภาษาดั้งเดิมของชาวลาวเวียงจันทน์ จะมีเอกลักษณ์ในการออกเสียงสระ “อ” ซึ่งจะ  
เป็นเสียงขึ้นจมูก ซึ่งมีระดับเสียงวรรณยุกต์ 6 ระดับ: Low (เอก) Mid (สามัญ) High (ตรี) Rising  
(จัตวา) High Falling (ใกล้เคียงกับโท) และ Low Falling (โท) ระดับเสียงจะแตกต่างกัน ไปตามชน  
พื้นเมืองของผู้พูดและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ เช่น ชาวหลวงพระบางจะใช้ ระดับเสียงวรรณยุกต์ 5 ระดับ  
คือ กลางต่ำลงขึ้น ต่ำขึ้น กลางระดับ สูงขึ้น และกลางขึ้น โดยบรรพบุรุษของหมู่บ้านปลาเค้าเป็นชาว  
ลาวที่อพยพมาจากเวียงจันทน์ ที่มีเชื้อสายภูไท ดังนั้น ภาษาพูดจึงออกสำเนียงเหนือๆ ขึ้นจมูก แต่  
ปัจจุบันคนรุ่นใหม่ไม่สามารถพูดภาษาเช่นนั้นได้อีกแล้ว เนื่องจากว่ารับเอาวัฒนธรรมของไทย  
สมัยใหม่เข้ามาเต็มตัว จึงยังพูดได้เฉพาะคนสูงอายุเท่านั้น และบ้านปลาเค้าก็มิได้มีการอนุรักษ์ภาษา  
ถิ่นเอาไว้

#### 1.2.7 วัฒนธรรมทางด้านอาหาร

ส่วนใหญ่จะเป็นอาหารพื้นถิ่นอีสานทั่วไป แต่จะมีการสร้างความแตกต่างด้วยการใช้  
วัตถุดิบที่สดในการประกอบอาหาร และเป็นวัตถุดิบที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เช่น ปลาเค้า โดย  
ส่วนมากอาหารของบ้านปลาเค้าจะเป็นอาหารตามฤดูกาล เช่น แกงเห็ด แกงหน่อไม้ และนึ่งปลาเค้า  
ซึ่งเป็นปลาสัญลักษณ์ของบ้านปลาเค้า นั่นเอง ส่วนใหญ่จะรับประทานกับข้าวเหนียว และจะมีพิธีพา  
แลง ซึ่งเป็นการต้อนรับนักท่องเที่ยวโดยการนั่งล้อมวงรับประทานอาหารเย็นร่วมกัน จากนั้นจะได้ชม  
การแสดงของคณะหมอลำของหมู่บ้าน พร้อมกับการแสดงแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างชาวบ้านและ  
นักท่องเที่ยวอย่างสนุกสนาน



รูปภาพที่ 4.16 อาหารพื้นบ้านนึ่งปลาเค้าอันเลื่องชื่อของบ้านปลาเค้า (ซ้าย) และต้มปลาเค้า (ขวา)



รูปภาพที่ 4.17 อาหารพื้นบ้านเมนูต่างๆที่สามารถหารับประทานได้ตามฤดูกาล เช่น ข้าวเหนียว ส้มตำ ปลาทอด แกงหน่อไม้ รวมถึงอาหารที่ทุกคนสามารถรับประทานได้ (ไข่เจียว) (ข้าว) และ ผลไม้ ในหมู่บ้าน เช่น กล้วยตานี (ขวา)

#### 1.2.8 เครื่องนุ่งห่ม/ เครื่องแต่งกาย

การแต่งกายของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาข้าวที่ยังคงสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนส่วนมากจะเป็นเครื่องนุ่งห่มที่ผลิตขึ้นในรูปแบบของผ้าโสร่ง ผ้าขาวม้า ผ้าไหม ผ้าหมี่ ผ้ามัดหมี่สีขาว เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนที่ผลิตจากผ้าไหมและผ้าฝ้ายทั้งผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการแปรรูป เช่น หมอนขิด ผ้าชิ้น พูกนุ่น หมอนอิง และผลิตภัณฑ์ที่ไม่ผ่านการแปรรูป เช่น ผ้าไหม ผ้าขาวม้า ซึ่งผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับผ้าของชุมชนจะมีการตกแต่งลวดลายต่างๆ เช่น ลายน้ำไหล ลายมัดหมี่ เป็นต้น ทั้งนี้ในชุมชนจะมีการตั้งกลุ่มสตรีทอผ้าที่เป็นกลุ่มผลิตผลิตภัณฑ์จากผ้าของชุมชน



รูปภาพที่ 4.18 รูปแบบการแต่งกายของชาวบ้านแบบพื้นถิ่นซึ่งสามารถพบได้ส่วนใหญ่ช่วงงานเทศกาลบุญต่างๆและการแสดงหมอลำ การแต่งกายของผู้ชายมักจะมีผ้าขาวม้าพาดเอวและนุ่งโสร่ง (ข้าว) และผู้หญิงจะนุ่งซิ่น (กระโปรง) ที่ทำมาจากผ้าฝ้ายตกแต่งด้วยลวดลายแบบพื้นถิ่นและมีผ้าสไบพาดไหล่ (ขวา)



### 1.2.9 กลุ่มอาชีพของชาวบ้าน

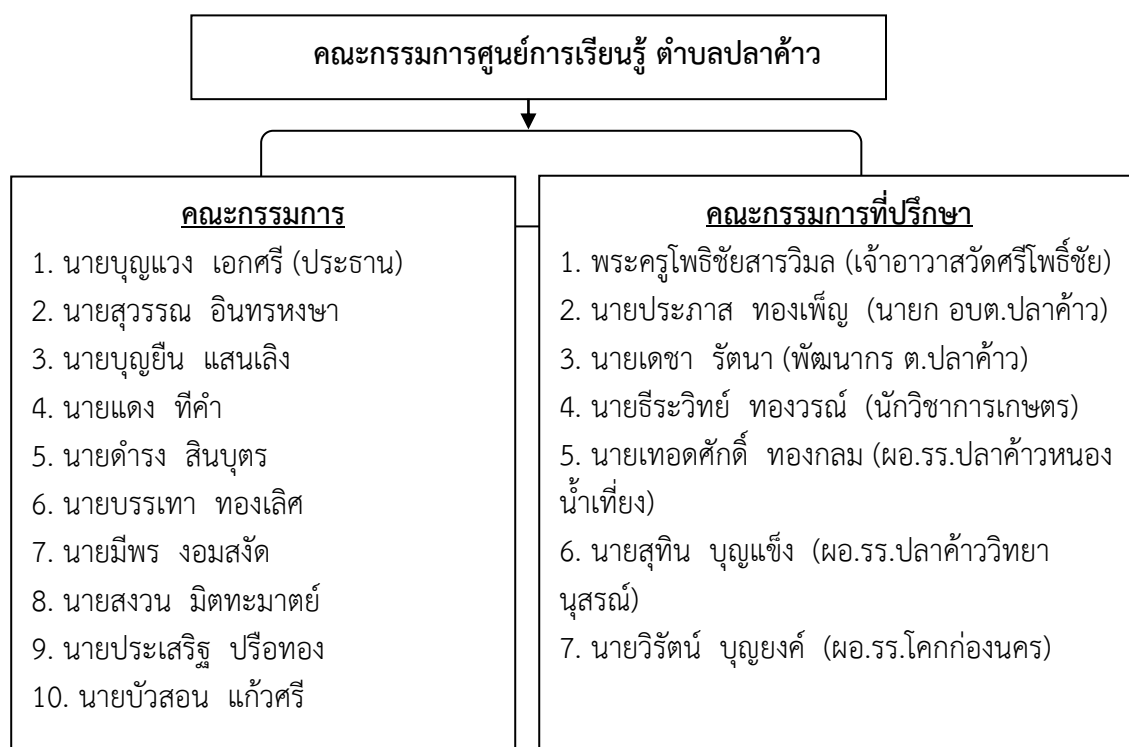
กลุ่มอาชีพของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาข้าว ประกอบด้วย กลุ่มสตรีทอผ้า กลุ่มผลิตบานประตูหน้าต่างไม้ กลุ่มโฮมสเตย์ กลุ่มร้านค้าชุมชน กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน กลุ่มปุ๋ยหมักเวียนและกลุ่มเกษตรอินทรีย์ มีงานฝีมือผลิตเครื่องดนตรี อาทิ พิณ แกะสลักลวดลายต่าง ๆ งานแกะสลัก การทอผ้า เป็นต้น โดยวัตถุประสงค์ในการตั้งกลุ่มอาชีพต่างๆในหมู่บ้าน เพื่อเป็นการสร้างพลังในการต่อแรงกับนักธุรกิจภายนอก และเป็นการสร้างรายได้เสริมให้กับชาวบ้านปลาข้าวอีกด้วย นอกจากนั้นยังมีงานฝีมือที่ยอดเยี่ยมคือ งานแกะสลักตุ๊กตาไม้ขนุน การทอผ้าฝ้าย ผ้าไหม ผ้าซิด หมอนซิด หมอนปักทอง การถักเสื่อไหมพรม เป็นต้น

### 1.3 การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน

ชุมชนบ้านปลาข้าวประกอบด้วยผู้มีความรู้ ปรารถนาท้องถิ่นและผู้เชี่ยวชาญทักษะต่างๆ เป็นผู้นำชุมชน โดยมีการกระตุ้นให้คนในชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยว

#### 1.3.1 การสร้างจิตสำนึกสำหรับชาวบ้าน

มีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในระหว่างชาวบ้าน โดยตั้งให้มีศูนย์การเรียนรู้ของตำบล อันประกอบด้วยคณะกรรมการและที่ปรึกษา และบริหารจัดการในรูปแบบองค์กรชุมชน ให้คนชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์



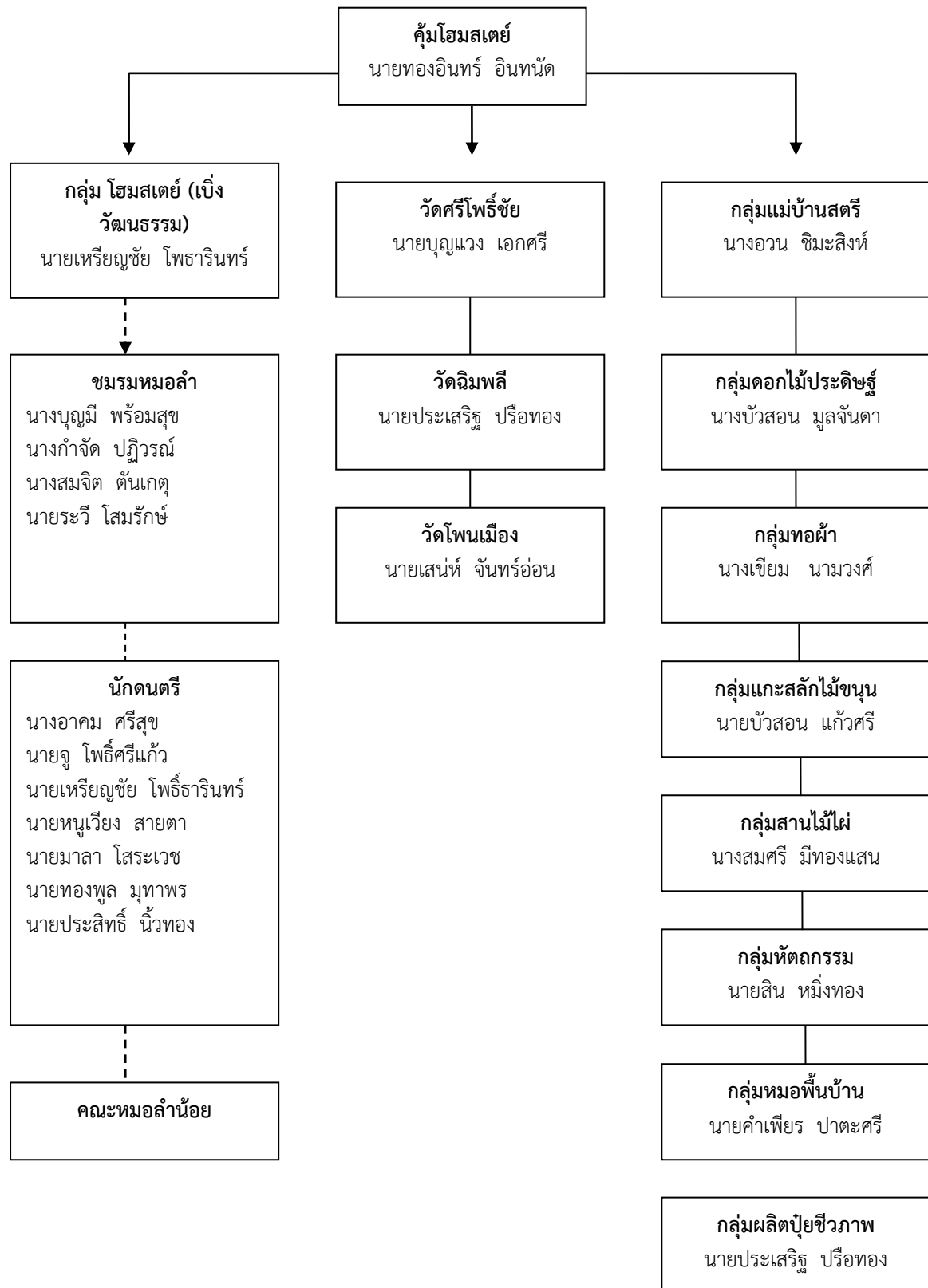
แผนภาพที่ 4.2 คณะกรรมการศูนย์การเรียนรู้ ตำบลปลาข้าว

#### 1.3.2 มัคคุเทศก์ท้องถิ่นเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การสร้างจิตสำนึกของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชนบ้านปลาข้าว นั้นมีวิธีการที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาพื้นที่และแหล่งท่องเที่ยวโดยไม่ส่งผลกระทบต่อ

สิ่งแวดล้อมโดยรอบ รวมถึงการไม่ใช้ภาชนะที่ทำจากโฟม หรือ พลาสติก หรือ วัสดุอื่นที่จะก่อให้เกิดขยะ สำหรับการรับรองนักท่องเที่ยวในบ้านพัก และยังมีการรณรงค์ความสะอาดของชุมชน มีจุดทิ้งขยะที่ชัดเจน สำหรับนักท่องเที่ยว ทั้งเขตที่พักและตามเส้นทาง ซึ่งถึงแม้ว่าจะยังไม่เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ได้ให้ข้อสังเกตเอาไว้ก็ตาม แต่ทางชุมชนบ้านปลาข้าวก็ยังให้ความสำคัญกับการจัดการขยะ นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นตามฤดูกาลในการรับรองนักท่องเที่ยว เช่น การประกอบอาหารจากปลาข้าว ซึ่งเป็นปลาในท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากนี้แล้วบ้านปลาข้าวยังมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยการสร้างจิตสำนึกเรื่อง การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยผ่านกระบวนการเรื่องเล่าและความเชื่อ เกี่ยวกับ ดอนหอยเจ้าปู่ และโคกบ่าใหญ่ ซึ่งเป็นพื้นที่พันธุ์ไม้ธรรมชาติ ทำให้คนในชุมชนเคารพและช่วยกันดูแลรักษาให้คงสภาพความสมบูรณ์ไว้ได้

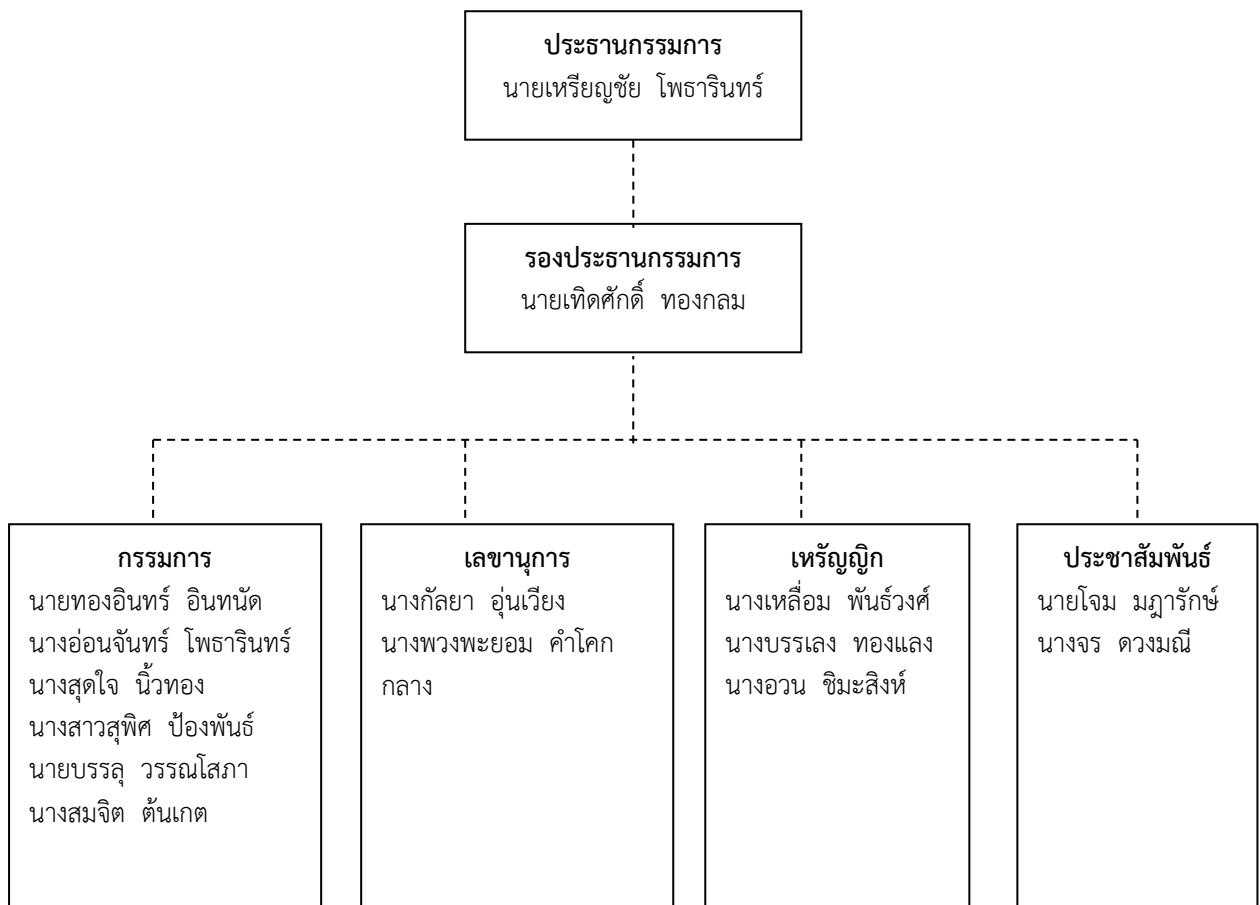


แผนภาพที่ 4.3 กลุ่มการเรียนรู้ต่างๆของหมู่บ้านปลาข้าวและฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยว

### 1.3.3 การจัดการท่องเที่ยวของชุมชน

การบริหารงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาค้าวจะดำเนินการโดยกลุ่มโฮมสเตย์ (เป็งวัฒนธรรม) เป็นกลุ่มหลัก ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่ประสานงานกับนักท่องเที่ยวที่มีความประสงค์จะเดินทางมาเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาค้าว โดยกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่ทำการวางแผนเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้บริการ บ้านพัก อาหารและการดูแลด้านต่างๆสำหรับนักท่องเที่ยว โดยมีแผนผังการบริหารดังแผนภาพด้านล่าง

#### 1) ผังองค์กร



แผนภาพที่ 4.4 ผังองค์กรของกลุ่มโฮมสเตย์ (เป็งวัฒนธรรม)

#### 2) หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย

##### ประธานและรองประธานกลุ่มโฮมสเตย์

- บริหารจัดการที่พักของกลุ่มในการรับนักท่องเที่ยว
- จัดสรรงบประมาณในการบริหาร
- จัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การนำเที่ยวและการสืบทอดหมอลำ
- บริหารงานด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

##### กรรมการ

- มีคฤหาสน์ที่ท้องถิ่น

- หมอลำเยาวชน
- จัดการอาหาร
- ดูแลสุขอนามัยบ้านพัก

#### เลขานุการ

- สรุปรายงานการประชุม
- ดูแลสินค้า OTOP

#### เหรียญญิก

- ดูแลค่าใช้จ่ายและการเงินของกลุ่ม

#### ประชาสัมพันธ์

- ดูแลงานการประชาสัมพันธ์

### 1.3.5 การจัดสรรรายได้

โฮมสเตย์บ้านปลาข้าว คิดอัตราค่าบริการที่แพแบบเหมาจ่าย (อาหาร/กิจกรรม/แพ็คเกจ 1 คืน) ตามจำนวนของนักท่องเที่ยวของแต่ละกลุ่มดังต่อไปนี้

|       |    |      |     |     |
|-------|----|------|-----|-----|
| 1- 5  | คน | คนละ | 700 | บาท |
| 6-10  | คน | คนละ | 600 | บาท |
| 11-20 | คน | คนละ | 500 | บาท |
| 21-30 | คน | คนละ | 450 | บาท |
| 31-40 | คน | คนละ | 400 | บาท |
| 41-50 | คน | คนละ | 350 | บาท |

ทั้งนี้หากแพ็คเกจค้างคืนเพียงอย่างเดียว คิดค่าบริการ 100 บาท ต่อ คน หรือ หากนักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะชมการแสดงของชาวบ้านปลาข้าว ทางกลุ่มผู้ดำเนินการจะคิดอัตราค่าบริการอยู่ที่ประมาณ 1,500 – 2,000 บาท ต่อรายการทั้งนี้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกรายการของการแสดงได้ตามความต้องการ (ยกเว้นค่าบริการ) ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** ค่าบริการของกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านปลาข้าว

| จำนวนคน | กลองยาว | บายศรี | หมอลำกลอน | หมอลำซิ่ง | อาหารเช้า | อาหารเย็น | เครื่องดื่ม | ที่พัก | ค่าบริการ | กิจกรรม | รวม |
|---------|---------|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|--------|-----------|---------|-----|
| 1-5     | -       | 50     | 100       | -         | 50        | 100       | 50          | 100    | 50        | 200     | 700 |
| 6-10    | -       | 50     | 100       | -         | 50        | 100       | 50          | 100    | 50        | 100     | 600 |
| 11-20   | -       | 50     | 50        | -         | 50        | 50        | 50          | 100    | 50        | 100     | 500 |
| 21-30   | 30      | 20     | 50        | 50        | 50        | 50        | 50          | 50     | 50        | 50      | 450 |
| 31-40   | 20      | 10     | 40        | 30        | 50        | 50        | 50          | 50     | 50        | 50      | 400 |

**หมายเหตุ:** อัตราค่าบริการ (ต่อ 1 คน)

ในการจัดสรรรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งหมดจะแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

1) **กลุ่มบ้านพัก** จะทำการจัดสรรเงินให้กับสมาชิกของกลุ่มบ้านพักที่รองรับนักท่องเที่ยวเป็นเงิน 100 บาทต่อจำนวนนักท่องเที่ยว 1 คน

2) **กลุ่มกิจกรรม** จะนำเงินที่เหลือจากการหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินการกิจกรรมนั้นๆ และจะแบ่งสรรให้กับสมาชิกที่ร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนเงินที่เท่ากัน

## **ตอนที่ 2: การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน**

ผลการประเมินความรู้ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้แบบทดสอบความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว จำนวน 30 คน

1. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 85 คิดเป็นจำนวน 3 คน
2. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 80 คิดเป็นจำนวน 2 คน
3. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 75 คิดเป็นจำนวน 3 คน
4. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 70 คิดเป็นจำนวน 5 คน
5. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 65 คิดเป็นจำนวน 7 คน ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30
6. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 60 คิดเป็นจำนวน 3 คน
7. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 50 คิดเป็นจำนวน 2 คน
8. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 45 คิดเป็นจำนวน 2 คน
9. ผู้ที่ได้คะแนนร้อยละ 40 คิดเป็นจำนวน 3 คน

### **สรุปได้ว่า**

1. มีผู้ที่ได้คะแนนถึงร้อยละ 65 คิดเป็นจำนวน 7 คน ซึ่งเป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ใหญ่ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30
2. มีผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ร้อยละ 50 อยู่จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 16.67 ซึ่งมีจำนวนที่น้อยมาก แสดงให้เห็นว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นของบ้านปลาข้าวส่วนใหญ่มีความรู้และทักษะค่อนข้างดีในระดับหนึ่ง ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้ที่ได้คะแนนสูงสุดถึงร้อยละ 85 อยู่ถึง 3 คน

## **ตอนที่ 3: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 1 (Pilot Test 1) ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น**

การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจะเป็นการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 1 (Pilot Test 1) ที่มีต่อคุณสมบัติ ความสามารถ บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ผลการประมวลแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณสมบัติ/ความสามารถ/บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทของมัคคุเทศก์

ส่วนที่ 5: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์

### ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับเพศของนักท่องเที่ยว

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| 1. ชาย  | 5          | 15.20  |
| 2. หญิง | 28         | 84.80  |
| รวม     | 33         | 100    |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยว เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับอายุของนักท่องเที่ยว

| อายุ             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 18         | 54.50  |
| 2. 21 - 30 ปี    | 15         | 45.50  |
| รวม              | 33         | 100    |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ปี

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว

| ระดับการศึกษา             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| 1. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 33         | 100    |
| รวม                       | 33         | 100    |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักท่องเที่ยวทั้งหมดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพของนักท่องเที่ยว

| อาชีพ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------|
| 1. นักเรียน/นักศึกษา | 33         | 100    |
| รวม                  | 33         | 100    |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ของนักท่องเที่ยว

| รายได้                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท  | 26         | 78.80  |
| 2. 5,000 - 10,000 บาท | 7          | 21.20  |
| รวม                   | 33         | 100    |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20

**ตารางที่ 4.7** แสดงข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ปัจจุบันของนักท่องเที่ยว

| ที่อยู่ปัจจุบัน | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|-----------------|------------|------------|
| 1. อุบลราชธานี  | 20         | 60.60      |
| 2. อำนาจเจริญ   | 3          | 9.10       |
| 3. มุกดาหาร     | 3          | 9.10       |
| 4. ศรีสะเกษ     | 2          | 6.10       |
| 5. ยโสธร        | 2          | 6.10       |
| 6. สุรินทร์     | 1          | 3.00       |
| 7. นครพนม       | 1          | 3.00       |
| 8. กาฬสินธุ์    | 1          | 3.00       |
| <b>รวม</b>      | <b>33</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 รองลงมา คือ จังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดมุกดาหาร จำนวนจังหวัดละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 รองลงมา คือ จังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดยโสธร จำนวนจังหวัดละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และน้อยที่สุดคือคือ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดนครพนม และจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนจังหวัดละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว

**ตารางที่ 4.8** แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของการเดินทางของนักท่องเที่ยว

| ลักษณะของการเดินทาง         | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|-----------------------------|------------|------------|
| 1. เดินทางมากับสถานที่ทำงาน | 33         | 100        |
| <b>รวม</b>                  | <b>33</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมากับสถานที่ทำงาน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.9** แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ้านปลาข้าวของนักท่องเที่ยว

| ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวที่บ้านปลาข้าวเป็น ครั้งที่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|----------------------------------------------------|------------|------------|
| 1. ครั้งแรก                                        | 28         | 84.80      |
| 2. มากกว่า 1 ครั้ง ครั้งที่ 2                      | 4          | 12.10      |
| 3. มากกว่า 1 ครั้ง ครั้งที่ 3                      | 1          | 3.10       |
| <b>รวม</b>                                         | <b>33</b>  | <b>100</b> |



จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ เดินทางมาเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 และน้อยที่สุดคือ เดินทางมาเป็นครั้งที่ 3 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยว

| ท่านเดินทางมากท่องเที่ยวกับ | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|-----------------------------|------------|------------|
| 1. มากับคณะ                 | 33         | 100        |
| <b>รวม</b>                  | <b>33</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมากับคณะ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.11** แสดงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยว

| จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาด้วย | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|---------------------------|------------|------------|
| 1. มากกว่า 10 คน          | 33         | 100        |
| <b>รวม</b>                | <b>33</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวมากกว่า 10 คน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.12** แสดงข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

| วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|----------------------------------------------|------------|------------|
| 1. ศึกษาหาความรู้/ดูงาน                      | 33         | 100        |
| <b>รวม</b>                                   | <b>33</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อศึกษาหาความรู้/ดูงาน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

### ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณสมบัติ/ความสามารถ/บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

**ตารางที่ 4.13** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                                         | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| <b>1. ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>                                                    |           |                      |                  |
| 1.1 สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน                                                 | 3.60      | 0.65                 | มาก              |
| 1.2 มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจช่วยผู้อื่น | 3.93      | 0.65                 | มาก              |
| 1.3 มีธรรมาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น                       | 4.24      | 0.56                 | มากที่สุด        |

|     |      |      |     |
|-----|------|------|-----|
| รวม | 3.92 | 0.62 | มาก |
|-----|------|------|-----|

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด
2. มีน้ำใจ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อรู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
3. สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.14** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                            | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>2. ด้านบุคลิกภาพ</b>                                           |             |                      |                  |
| 2.1 มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่น แจ่มใส             | 3.36        | 0.54                 | ปานกลาง          |
| 2.2 มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ได้ | 3.69        | 0.68                 | มาก              |
| 2.3 แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ                                   | 4.75        | 7.06                 | มากที่สุด        |
| 2.4 เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกาย                               | 4.18        | 0.68                 | มาก              |
| 2.5 วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ                                      | 4.12        | 0.64                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                        | <b>4.22</b> | <b>1.92</b>          | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด
2. เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
3. วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
4. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
5. มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่น แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                                    | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>3. ด้านความรู้</b>                                                     |             |                      |                  |
| 3.3 ช่างสังเกต สนใจในสิ่งรอบตัว                                           | 3.27        | 0.76                 | ปานกลาง          |
| 3.2 มีความรู้ในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว                                   | 3.33        | 0.77                 | ปานกลาง          |
| 3.3 สามารถถ่ายทอดข้อมูลเกร็ดความรู้ต่างๆของชุมชนให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ | 3.39        | 0.74                 | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                                | <b>3.33</b> | <b>0.75</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สามารถถ่ายทอดข้อมูลเกร็ดความรู้ต่างๆของชุมชนให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. มีความรู้ในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. ช่างสังเกต สนใจในสิ่งรอบตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทีศิลป์ของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                                | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>4. ด้านวาทีศิลป์</b>                                               |             |                      |                  |
| 4.1 มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง                                    | 3.78        | 0.69                 | มาก              |
| 4.2 มีจังหวะและลีลาการพูดเหมาะสม                                      | 3.39        | 0.55                 | มาก              |
| 4.3 ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น                    | 4.42        | 5.33                 | มากที่สุด        |
| 4.4 มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย                                        | 3.36        | 0.54                 | ปานกลาง          |
| 4.5 สามารถสร้างความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย | 3.06        | 0.74                 | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                            | <b>3.60</b> | <b>1.57</b>          | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทีศิลป์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด
2. มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

3. มีจังหวะและลีลาการพูดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
4. มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
5. สามารถสร้างความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.17** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านคุณสมบัติความรักในงานที่ได้รับผิดชอบของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                                                  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>5. ความรักในงานที่ได้รับผิดชอบ</b>                                                   |             |                      |                  |
| 5.1 มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน รักที่จะให้ความดูแลนักท่องเที่ยว                       | 3.36        | 0.60                 | ปานกลาง          |
| 5.2 มีความสุขในการทำงาน                                                                 | 3.66        | 0.64                 | มาก              |
| 5.3 ยินดีที่จะหยิบบันทึกประสบการณ์ที่ดีที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ        | 3.48        | 0.66                 | มาก              |
| 5.4 รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ และพอใจที่จะพัฒนางานของตน | 3.63        | 0.69                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                              | <b>3.53</b> | <b>0.64</b>          | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านคุณสมบัติความรักในงานที่ได้รับผิดชอบของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. มีความสุขในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ และพอใจที่จะพัฒนางานของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
3. ยินดีที่จะหยิบบันทึกประสบการณ์ที่ดีที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
4. มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน รักที่จะให้ความดูแลนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.18** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์

| ความสามารถของมัคคุเทศก์                                                  | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| <b>6. ความสามารถด้านภาษา</b>                                             |           |                      |                  |
| 6.1 มีความสามารถด้านภาษาและวาทศิลป์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.27      | 0.71                 | ปานกลาง          |
| 6.2 สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนัก                                 | 3.30      | 0.63                 | ปานกลาง          |

|                                                                                                     |             |             |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| ทองเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง<br>6.3 มีความสามารถในการพูด ฟัง และเข้าใจใน<br>ภาษาต่างประเทศ | 2.90        | 0.63        | ปานกลาง        |
| <b>รวม</b>                                                                                          | <b>3.15</b> | <b>0.65</b> | <b>ปานกลาง</b> |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. มีความสามารถด้านภาษาและวาทศิลป์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. มีความสามารถในการพูด ฟัง และเข้าใจในภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.19** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์

| ความสามารถของมัคคุเทศก์                                                                                                                     | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|----------------------|
| <b>7. ความสามารถด้านวิชาการ</b>                                                                                                             |             |                          |                      |
| 7.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น<br>ที่ตั้ง ประวัติ ความเป็นมา สถาปัตยกรรม                                                          | 3.27        | 0.62                     | ปานกลาง              |
| 7.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นท้องถิ่น เช่น<br>ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม<br>ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ<br>ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน | 3.54        | 0.79                     | มาก                  |
| 7.3 ความรู้รอบตัวอื่นๆ เช่น การปฐม<br>พยาบาล                                                                                                | 2.93        | 0.70                     | ปานกลาง              |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                  | <b>3.24</b> | <b>0.70</b>              | <b>ปานกลาง</b>       |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านวิชาการของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับความเป็นท้องถิ่น เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติ ความเป็นมา สถาปัตยกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. ความรู้รอบตัวอื่นๆ เช่น การปฐมพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

| ความสามารถของมัคคุเทศก์                                                                                             | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>8. ความสามารถด้านการนำเที่ยว</b>                                                                                 |             |                      |                  |
| 8.1 จัดเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะ                                                                       | 3.03        | 0.88                 | ปานกลาง          |
| 8.2 แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ                                                             | 3.12        | 0.85                 | ปานกลาง          |
| 8.3 สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมและความสนใจของนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้ง                       | 3.09        | 0.72                 | ปานกลาง          |
| 8.4 สามารถตอบสนองความต้องการในความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ถูก                                                        | 3.12        | 0.73                 | ปานกลาง          |
| 8.5 สามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการนำเที่ยว                                                    | 3.12        | 0.85                 | ปานกลาง          |
| 8.6 เอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกและปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง | 3.24        | 0.83                 | ปานกลาง          |
| 8.7 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง                                                              | 2.93        | 0.70                 | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                                                                          | <b>3.08</b> | <b>0.81</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. เอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกและปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. สามารถตอบสนองความต้องการในความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ถูก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
4. สามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
5. สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมและความสนใจของนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

6. จัดเวลาในการนำเสนอแต่ละรายการได้พอเหมาะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

7. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

#### ส่วนที่ 4: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทของมัคคุเทศก์

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของครูของมัคคุเทศก์

| บทบาทของมัคคุเทศก์                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>1. บทบาทของครู</b>                                                                                               |             |                      |                  |
| 1.1 สามารถอธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ | 3.57        | 0.61                 | มาก              |
| 1.2 สามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวในสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบได้                                                 | 3.27        | 0.71                 | ปานกลาง          |
| 1.3 มีวิธีการที่จะถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                  | 3.30        | 0.63                 | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                                                                          | <b>3.38</b> | <b>0.65</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของครูของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สามารถอธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. มีวิธีการที่จะถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. สามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวในสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์

| บทบาทของมัคคุเทศก์                                                                                                                   | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| <b>2. บทบาทของนักจิตวิทยา</b>                                                                                                        |           |                      |                  |
| 2.1 สามารถเข้าใจจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมาน้อยเพียงใด ตามความแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นเพความรู้ และอาชีพนักท่องเที่ยว | 3.15      | 0.66                 | ปานกลาง          |
| 2.2 สัมผัสจากการตอบสนองของ                                                                                                           | 3.12      | 0.69                 | ปานกลาง          |

|                                                            |      |      |         |
|------------------------------------------------------------|------|------|---------|
| นักท่องเที่ยวและพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ |      |      |         |
| รวม                                                        | 3.13 | 0.67 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สามารถเข้าใจจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมาน้อยเพียงใด ตามความแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นเพความรู้ และอาชีพนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. สังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยวและพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.23** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์

| บทบาทของมัคคุเทศก์                                                                                                                      | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| <b>3. บทบาทของนักแสดง</b>                                                                                                               |           |                      |                  |
| 3.1 สามารถสร้างสรรค์การนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบโลน และการเล่นเกมต่างๆ | 3.54      | 0.97                 | มาก              |
| 3.2 มีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนานขณะนำเที่ยว                                                                   | 4.39      | 3.41                 | มากที่สุด        |
| รวม                                                                                                                                     | 3.96      | 2.19                 | มาก              |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. มีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนานขณะนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. สามารถสร้างสรรค์การนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบโลน และการเล่นเกมต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักการทูตของมัลลเทศก์

| บทบาทของมัลลเทศก์                                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>4. บทบาทของนักการทูต</b>                                                                                                                     |             |                      |                  |
| 4.1 สามารถอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญทางมรดกวัฒนธรรมที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ | 3.54        | 0.79                 | มาก              |
| 4.2 ไม่ตำหนิติเตียน พุดจาเสียดสี หรือพุดจาให้ตลกขบขันเกินความพอดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเทศชาติ หรือบุคคลสำคัญใดๆ                          | 3.96        | 0.80                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                      | <b>3.75</b> | <b>0.79</b>          | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักการทูตของมัลลเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. ไม่ตำหนิติเตียน พุดจาเสียดสี หรือพุดจาให้ตลกขบขันเกินความพอดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเทศชาติ หรือบุคคลสำคัญใดๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. สามารถอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญทางมรดกวัฒนธรรมที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

#### ส่วนที่ 5: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อหน้าที่ของมัลลเทศก์

ตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัลลเทศก์ในการรับเข้านักท่องเที่ยว

| หน้าที่ของมัลลเทศก์                                                                          | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| <b>1. หน้าที่ในการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer-in)</b>                                     |           |                      |                  |
| 1.1 สามารถเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับงาน เช่น รายชื่อนักท่องเที่ยว จำนวนวันและเวลาเดินทางมาถึง | 3.36      | 0.60                 | ปานกลาง          |
| 1.2 มีการจัดเตรียมป้ายชื่อของนักท่องเที่ยว เพื่อแสดงแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดรับเข้า            | 2.54      | 0.93                 | ปานกลาง          |
| 1.3 มีการต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่นเป็นกันเอง                                           | 4.21      | 0.81                 | มากที่สุด        |
| 1.4 กล่าวต้อนรับ ถามทุกข์สุข ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งด้านภูมิศาสตร์                  | 3.81      | 0.84                 | มาก              |

|                                  |      |      |     |
|----------------------------------|------|------|-----|
| สถานที่สำคัญและน่าสนใจระหว่างทาง |      |      |     |
| รวม                              | 3.48 | 0.79 | มาก |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการรับนักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. มีการต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด
2. กล่าวต้อนรับ ถามทุกข์สุข ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งด้านภูมิศาสตร์ สถานที่สำคัญ และน่าสนใจระหว่างทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
3. สามารถเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับงาน เช่น รายชื่อนักท่องเที่ยว จำนวนวันและเวลาเดินทางมาถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
4. มีการจัดเตรียมป้ายชื่อของนักท่องเที่ยวเพื่อแสดงแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดรับเข้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.26** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว

| หน้าที่ของมัคคุเทศก์                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| <b>2. หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring)</b>                                                                                                          |           |                      |                  |
| 2.1 ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ ช่วยเหลือแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถออกเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด                | 3.03      | 0.88                 | ปานกลาง          |
| 2.2 ทำสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวในกลุ่มของตนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ                                                                                | 2.51      | 0.87                 | ปานกลาง          |
| 2.3 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว และทำเครื่องหมายเพื่อป้องกันการพลัดหลง สูญหาย                                                                  | 2.48      | 0.90                 | ปานกลาง          |
| 2.4 นำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ และตรงตามเวลาที่กำหนด ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ความสนใจของนักท่องเที่ยว | 3.09      | 0.76                 | ปานกลาง          |
| 2.5 ดูแลอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้นักท่องเที่ยว                                                                                        | 3.42      | 0.56                 | มาก              |
| 2.6 สร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้สนุกสนานรื่นรมย์ตลอดรายการ                                                                                       | 3.51      | 0.87                 | มาก              |
| รวม                                                                                                                                               | 2.77      | 0.83                 | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้สนุกสนานรื่นรมย์ตลอดรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. ดูแลอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
3. นำนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ และตรงตามเวลาที่กำหนด ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ความสนใจของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
4. ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ ช่วยเหลือแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถออกเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
5. ทำสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวในกลุ่มของตนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
6. ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว และทำเครื่องหมายเพื่อป้องกันการพลัดหลง สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.27** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว

| หน้าที่ของมัคคุเทศก์                                     | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>3. หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)</b> |             |                      |                  |
| 3.1 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วน      | 2.72        | 0.83                 | ปานกลาง          |
| 3.2 กล่าวขอบคุณ และนำส่งนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจ    | 3.96        | 1.13                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                               | <b>3.34</b> | <b>0.98</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. กล่าวขอบคุณ และนำส่งนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตอนที่ 4: ข้อเสนอแนะต่างๆจากนักท่องเที่ยวในการร่วมระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติ บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในหมู่บ้านปลาข้าว ประกอบด้วยข้อเด่นและข้อจำกัดดังต่อไปนี้**

### **1. จุดเด่น**

- 1.1 การต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยการร่าเริงยาวต้อนรับ ซึ่งถือเป็นเอกลักษณ์ของหมู่บ้าน ปลาข้าวสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
- 1.2 รสชาติของอาหารท้องถิ่นมีเอกลักษณ์และเป็นที่ถูกปากสำหรับนักท่องเที่ยว
- 1.3 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวถึงแม้ว่าจะมีจำนวนจำกัดแต่ก็มีความสะอาด เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ
- 1.4 การฝึกฝนมัคคุเทศก์ที่เป็นเยาวชนในการนำเที่ยวทำให้หมู่บ้านมีเอกลักษณ์และความ น่าสนใจเพราะเป็นการแสดงให้เห็นถึงการปลูกฝังจิตสำนึกแก่เยาวชนของหมู่บ้านให้เกิดความรักและ ความหวงแหนในทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่ตนเองมีอยู่
- 1.5 มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายและสามารถดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวได้

### **2. ข้อจำกัด**

#### **2.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์**

- 1) มัคคุเทศก์ค่อนข้างจะละเอียดและไม่ให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเท่าที่ควร และ ควรเข้าหานักท่องเที่ยวมากกว่านี้ โดยเฉพาะตำแหน่งของการยืนในการบรรยายและการเดินนำทาง นั้นยังไม่เหมาะสม
- 2) ยังมีความเขินอายในการเข้าหานักท่องเที่ยวและยังขาดประสบการณ์ในการดูแล เอาใจใส่นักท่องเที่ยวทำให้ขาดบรรยากาศในการนำเที่ยวที่ครึกครื้นและเป็นกันเอง

#### **2.2 ด้านบุคลิกภาพ**

- 1) ควรมีความมั่นใจในการพูดและการถ่ายทอดข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูล ต่างๆของชุมชนของตนเองให้มากกว่านี้

#### **2.3 ด้านความรู้**

- 1) ด้านความมั่นใจ ไหวพริบ และความรู้ในการให้ข้อมูลมีน้ำเสียงน่าฟัง พูดดัง ฟัง ชัด แต่ในเรื่องข้อมูลยังไม่แน่นพอ ยังเกร็งและไม่กล้าพูดและเข้าหานักท่องเที่ยว ถ้ามีการเตรียมตัว นานและฝึกฝนบ่อยๆ จะมีศักยภาพมากขึ้น

#### **2.4 ด้านวาทศิลป์**

- 1) มัคคุเทศก์ควรพูดจาสื่อสารบรรยายแหล่งท่องเที่ยวให้เสียงดัง ฟังชัดมากกว่านี้
- 2) ยังขาดทักษะในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนที่เป็นการชักจูงให้ นักท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าว เช่น วัตถุโบราณ โบราณสถาน และทรัพยากรทางวัฒนธรรมต่างๆ เป็นต้น

#### **2.5 ความรักในงานที่ได้รับมอบ**

- 1) ควรให้ความสนใจ ความเอาใจใส่กับนักท่องเที่ยวมากกว่านี้

#### **2.6 ความสามารถด้านภาษา**

- 1) ควรที่จะต้องมีการฝึกฝนวิธีการพูดและการใช้ภาษาให้ชำนาญมากกว่านี้

2) การใช้ภาษาอังกฤษ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นสามารถพูดภาษาอังกฤษได้แต่ยังไม่มี ความมั่นใจในการพูด ดังนั้นควรจะต้องมีการฝึกฝนมากขึ้นและลดความประหม่าและเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร

## 2.7 ความสามารถด้านวิชาการ

1) ควรศึกษาข้อมูลท้องถิ่นให้มากกว่านี้ (ศึกษารายละเอียดของวัฒนธรรมต่างๆ) จะสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในข้อมูลได้เป็นอย่างดีกว่านี้

2) การเตรียมตัวสำหรับภาษาอังกฤษยังน้อย

## 2.8 ความสามารถในการนำเที่ยว

1) ควรมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ดีกว่านี้

2) ยังขาดการสร้างบรรยากาศในการท่องเที่ยวอยู่ ยังเรียบเหงามิครึกครื้น ทำให้ไม่ดึงดูดความสนใจเท่าไร ถ้ากระตือรือร้นกว่านี้จะดีมาก

3) เนื่องจากมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ของหมู่บ้านปลาค้าวยังเด็กและยังไม่มีประสบการณ์ที่มากพอที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในหมู่บ้านและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆได้ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาความรู้รอบตัว และนำพวกเกร็ดความรู้ ความเชื่อต่างๆ มาถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวได้รับฟัง

4) มัคคุเทศก์ควรมีวิธีการจูงนำเที่ยวและการออกแบบกิจกรรมทางการท่องเที่ยวให้น่าสนใจมากกว่านี้ เช่น การสร้างสรรค์กิจกรรมในแต่ละฐานการเรียนรู้สำหรับนักท่องเที่ยวได้ร่วมทำกิจกรรม รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในฐานะเจ้าของพื้นที่

5) ควรมีการจัดกลุ่มบรรยายนำเที่ยวที่มีแบบแผนมากกว่านี้ เนื่องจากมัคคุเทศก์ไม่มีตำแหน่งในการยืนบรรยายที่ชัดเจนทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางตามกลุ่มด้านหลังไม่สามารถรับฟังข้อมูลได้เข้าใจทำให้ไม่รู้เรื่องในสิ่งที่มัคคุเทศก์บรรยาย

6) การวางแผนเกี่ยวกับเส้นทางในการนำเที่ยวควรมีกิจกรรมที่สอดแทรกระหว่างเส้นทางเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละที่นั้นไม่ไกลจนเกินไป

7) ควรมีเครื่องมือช่วยในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เช่น โทรโข่งเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถได้ยินในขณะที่มัคคุเทศก์ทำการบรรยาย

8) ควรจัดเตรียมป้ายชื่อของมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้จักชื่อของนักท่องเที่ยวคนอื่นๆและมัคคุเทศก์ได้ง่ายมากขึ้น

9) การจัดแสดงของหมู่บ้านนั้นยังมีข้อจำกัดสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเนื่องจากยังไม่มีแปลเป็นภาษาอังกฤษทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ชาวบ้านกำลังแสดง เช่น เนื้อเพลงในการรำ เนื้อหาเกี่ยวกับการบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น

## 2.9 ด้านการจัดการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาค้าว

1) หมู่บ้านควรมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยวในแต่ละจุดของแหล่งท่องเที่ยวหรือระหว่างทาง เช่น ห้องน้ำ หมวก ร่ม พานห่มต่างๆ เนื่องจากระยะทางแต่ละสถานที่ห่างไกลกันพอสมควรและอากาศค่อนข้างร้อน อากาศที่ร้อนสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเป็นลมหรือหมดสติได้โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากประเทศที่มีอากาศหนาว

2) ถนนในการเดินทางควรปรับปรุงให้สะดวกสบายมากขึ้น

3) ในหมู่บ้านยังขาดเครื่องมือการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ เช่น การเดินทาง ควรจะมีป้ายแนะนำว่าเส้นทางแต่ละเส้นทางนั้นจะนำไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ไหนบ้าง

4) ในแหล่งท่องเที่ยวบางที่ เช่น พิพิธภัณฑ์ควรมีการจัดหมวดหมู่เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถเยี่ยมชมและรับทราบข้อมูลได้ง่าย ทั้งยังควรมีการจัดแสดงที่น่าสนใจมากกว่านี้ รวมถึงการปรับปรุงทัศนียภาพของแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสะอาดและน่าเยี่ยมชม

5) ควรมีการจัดเตรียมถังขยะระหว่างเส้นทางในการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวแต่ละ แห่งรวมถึงถังขยะในแหล่งท่องเที่ยวด้วย

## **ตอนที่ 5: องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกที่ท้องถิ่นชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศไทย**

### **5.1 ข้อมูลทั่วไป**

แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ตั้งอยู่ในจังหวัดบันเตียน เมียนเจย ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศไทย การท่องเที่ยวโดยชุมชนได้เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2550 โดย Agir Pour Le Cambodge (APLC) ในการพัฒนาชุมชนและการอนุรักษ์วัด โดยที่ชุมชนบันเตียรณมาร์นั้นจะมีวัด เขมรคือปราสาทบันเตียรณมาร์ที่สร้างขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกันกับนครวัดในศตวรรษที่ 12 และ ประกอบด้วยวัดรายล้อมขนาดเล็กจำนวนมากในชุมชนนี้ที่ได้รับการอนุรักษ์เป็นแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน

การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์สามารถส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนที่ไม่เคยเอาใจใส่ในการอนุรักษ์วัดในชุมชนหันมาเอาใจใส่และเกิดความรักความภาคภูมิใจในทรัพยากรทางวัฒนธรรมของตนเอง การท่องเที่ยวโดยชุมชนสามารถส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนเกิดความรัก ความความหวงแหนและความเป็นเจ้าของในทรัพยากรทางวัฒนธรรมในชุมชนของตนเอง Agir Pour Le Cambodge ได้เข้ามามีบทบาทในฐานะผู้ฝึกสอนให้ชุมชนได้มีศักยภาพในการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในเรื่องของทักษะการบริการและการจัดการและส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดการการนำท่องเที่ยว (Tour operation) และการทำงานร่วมกับเครือข่ายต่างๆที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในช่วงปลายปี พ.ศ.2551 APLC ได้สิ้นสุดงบประมาณในการดำเนินงานโครงการของตนเอง ในพื้นที่ชุมชนบันเตียรณมาร์ อย่างไรก็ตาม Global Heritage Fund (GHF) ได้มีความสนใจในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนนี้และได้มีโครงการในการอนุรักษ์และฟื้นฟูวัดในชุมชนบันเตียรณมาร์ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของชุมชนบันเตียรณมาร์ GHF ได้มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาชุมชนดังต่อไปนี้

1.1 สร้างความเข้มแข็งให้กับแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในฐานะองค์กรเพื่อชุมชนท้องถิ่นโดยการเพิ่มศักยภาพในฐานะผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว

1.2 ส่งเสริมศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อได้รับรายได้จากการท่องเที่ยวและมีการกระจายรายได้อย่างเท่าเทียม

1.3 เพิ่มงบประมาณสำหรับแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน “งบประมาณการพัฒนาท้องถิ่น” เพื่อโครงการในการพัฒนาชุมชน

1.4 ยกกระดับชุมชนบันเตียรณมาร์และแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในฐานะแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

1.5 ส่งเสริมการพัฒนาแบบพอเพียงในแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในฐานะองค์กรท้องถิ่นในปี พ.ศ.2554

1.6 ส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยผ่านโครงการการอนุรักษ์ของ GHF และส่งเสริมสมาชิกของ GHF ในการปรับทัศนคติความเป็นเจ้าของผ่านมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่น

1.7 สนับสนุนการบริหารงานที่เน้นความเท่าเทียมกันของประชาชนของชุมชนบัณฑิตยธรรมา

ในปี พ.ศ.2552 เมื่อองค์กร MSME ของประเทศกัมพูชาเริ่มกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ชุมชนบัณฑิตยธรรมาได้เข้าแข่งขันโครงการ Hidden Treasure และได้รับรางวัลจาก USAID ในฐานะ Hidden Treasure Winner ในระยะเวลาต่อมาชุมชนนี้ได้รับการดำเนินงานสนับสนุนจาก MSME ในการสร้างความเข้มแข็งทางด้านคุณภาพการบริการและส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและเป็นต้นแบบสำหรับชุมชนอื่นๆในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนและเพื่อความยั่งยืนในการจัดการธุรกิจในระยะยาว

## 5.2 การมีส่วนร่วมของชุมชน

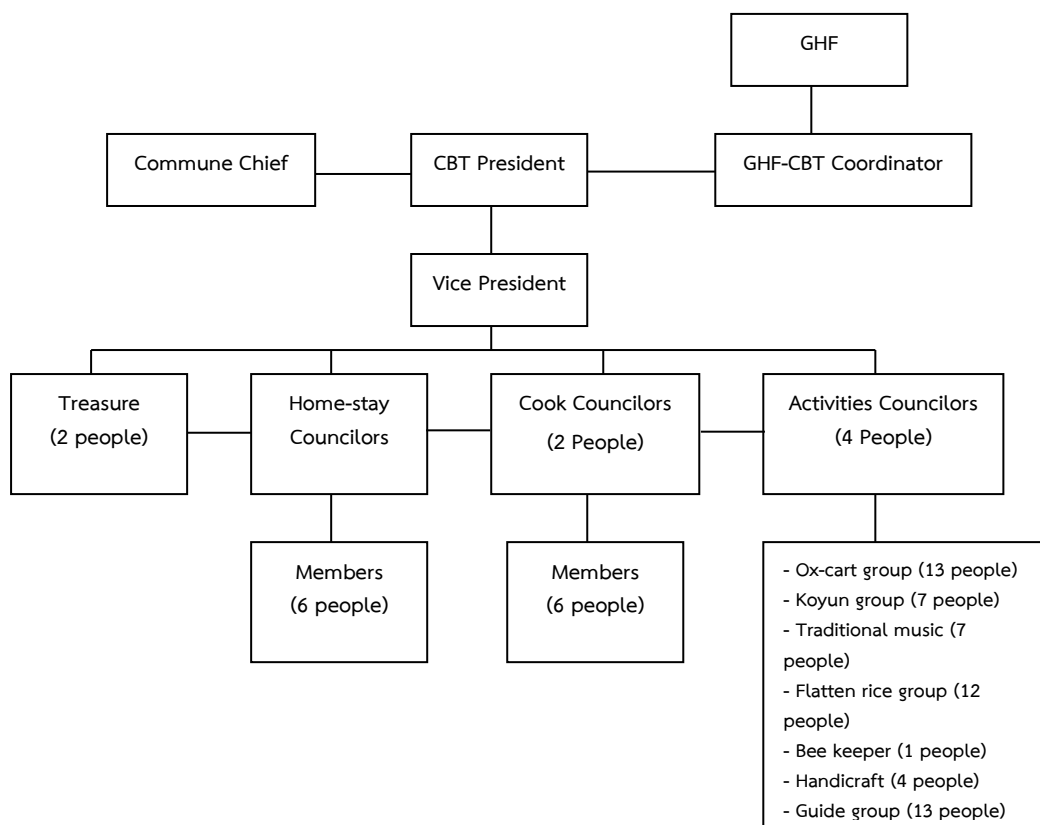
ประชาชนในชุมชนบัณฑิตยธรรมาประกอบด้วย 3,430 ครอบครัว โดยมี 1,278 ครอบครัวที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมา 74 ครอบครัวที่ได้รับผลประโยชน์โดยตรง เช่น การให้บริการทางการท่องเที่ยว (อาหาร ที่พักโฮม สเตย์ มัคคุเทศก์นำเที่ยว เป็นต้น) และที่เหลืออีก 1,204 ครอบครัวที่ได้รับผลประโยชน์ทางอ้อมจากการพัฒนาการท่องเที่ยว ชุมชนบัณฑิตยธรรมามีคณะกรรมการบริหารชุมชนที่มีความเข้มแข็งโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนในฐานะชุมชนต้นแบบ

ทุกๆ 2 ปี จะมีการเลือกตั้งคณะกรรมการโดยการเลือกตั้งจากเสียงส่วนใหญ่ที่ดำเนินการออกเสียงเลือกตั้งโดยสมาชิกของการท่องเที่ยวโดยชุมชนบัณฑิตยธรรมา ที่ปรึกษาชุมชนและผู้นำชุมชนโดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกที่ชัดเจนในการคัดเลือกกรรมการบริหารงานของการท่องเที่ยวโดยชุมชนบัณฑิตยธรรมา โดยที่จะต้องเป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในชุมชนบัณฑิตยธรรมา มีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีจิตอาสาที่จะทำงานเพื่อส่วนรวม มีความเข้าใจในภาษาเขมรพื้นฐาน (การอ่านและการเขียน) และบุคคลที่มีทักษะในการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในชุมชน

## 5.3 เป้าหมายของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบัณฑิตยธรรมา

- 1) จัดการท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมาและให้ความช่วยเหลือชาวบ้านเพื่อรับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว
- 2) ให้การส่งเสริมรายได้ที่เพิ่มขึ้นแก่ชาวบ้านในชุมชนผ่านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว
- 3) ใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวในการพัฒนาชุมชนร่วมกับโครงการของชุมชน
- 4) เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมา
- 5) ปรับปรุงองค์ความรู้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะธุรกิจของสมาชิกของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

## 5.4 โครงสร้างการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบั้งเตียรณมาร์



## แผนภาพที่ 4.5 โครงสร้างการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบั้งเตียรณมาร์

## 5.5 สินค้าและบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบั้งเตียรณมาร์

ทรัพยากรทางวัฒนธรรม เช่น วัดเขมรและวิถีชีวิตของชาวบ้านเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยวหลักในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเยี่ยมชมชุมชนบั้งเตียรณมาร์ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังสามารถร่วมกิจกรรมดังต่อไปนี้เมื่อเดินทางมาเยี่ยมชมชุมชนบั้งเตียรณมาร์

5.3.1 การเยี่ยมชมปราสาทบั้งเตียรณมาร์ (แหล่งท่องเที่ยวหลัก) และปราสาทอื่นๆ รอบๆ ปราสาทบั้งเตียรณมาร์

5.3.2 การรับประทานอาหารกลางวันที่ย้ายทหารบั้งเตียรณมาร์

5.3.3 การนั่งวัว/รถลากการปั่นจักรยานเยี่ยมชมหมู่บ้านและเรียนรู้วิถีชีวิตของชาวบ้านในชุมชนบั้งเตียรณมาร์

5.3.4 เยี่ยมชมและซื้อของที่ระลึกผลิตภัณฑ์จากผ้าไหม ณ Soieries du Mekong (Mekong Silk Center)

5.3.5 ชมพระอาทิตย์ตกดินที่ Ang Cheung Kros

5.3.6 ชิมอาหารท้องถิ่นที่จัดเตรียมโดยชาวบ้านในชุมชนบั้งเตียรณมาร์

5.3.7 แลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้วิถีชีวิตของชาวบ้านโดยการพักแรมแบบโฮม สเตย์และพูดคุยกับชาวบ้านเจ้าของบ้าน



## 5.6 การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจและการจัดการด้านการตลาดของชุมชนบัณฑิตยธรรมา

ชุมชนบัณฑิตยธรรมา มีคณะกรรมการบริหารงานที่มีศักยภาพสูงในการสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานโดยหลังจากได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานจาก GHF และการสนับสนุนทางเทคนิคจาก MSME ของประเทศกัมพูชาในปี พ.ศ.2555 ชุมชนบัณฑิตยธรรมาได้พยายามยกระดับทักษะและองค์ความรู้ของสมาชิกของการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตนเองให้มีความเข้มแข็งไม่ว่าจะโดยการสร้างเครือข่ายกับชุมชนอื่นๆ บริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐบาล สมาชิกของชุมชนแต่ละคนได้ใช้ความพยายามรักษากิจกรรมการดำเนินงานของชุมชนให้มีความยั่งยืน

เปรียบเทียบกับโครงการการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอื่นๆในประเทศกัมพูชา การท่องเที่ยวโดยชุมชนบัณฑิตยธรรมาจะอยู่ในระดับกลางที่มีการประสานงานกับภาคเอกชนในการดำเนินงานด้านการตลาด โดยมีบริษัทนำเที่ยวจำนวน 11 บริษัทที่ดำเนินงานร่วมกับชุมชนบัณฑิตยธรรมาและนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมชุมชนบัณฑิตยธรรมาอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการดำเนินงานด้านการตลาดของชุมชนบัณฑิตยธรรมาและการดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยว ในระยะแรกของการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรรมการดำเนินงานร่วมกับ APLC ได้ทำการติดต่อบริษัทนำเที่ยว ส่งเสริมสินค้าทางการท่องเที่ยวและหุ้นส่วนทางธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวต่างๆเป็นจำนวนมากเท่าที่เป็นไปได้เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนและสร้างเครือข่ายกับชุมชนอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีการสร้างเครือข่ายกับสมาคมตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวกัมพูชา (Cambodia Association of Travel Agent: CATA) ในการจัดการท่องเที่ยวรอบมณฑล (Familiarization Trip) ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมา และก่อให้เกิดการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมาอย่างต่อเนื่อง

ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการจัดการนำเที่ยว การปรับปรุงข้อมูลของการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมาให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและส่งข้อมูลให้กับหุ้นส่วนทางธุรกิจรวมถึงนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมาทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการดำเนินการท่องเที่ยวของชุมชนบัณฑิตยธรรมา ส่งผลให้จำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมาและรายได้ที่เกิดจากการจัดการท่องเที่ยวนั้นได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 5.7 ความท้าทายของการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนบัณฑิตยธรรมา

ข้อจำกัดในการเข้าถึง (Accessibility) ชุมชนบัณฑิตยธรรมายังคงเป็นประเด็นหลักในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนแห่งนี้ ข้อจำกัดในเรื่องของเส้นทางคมนาคม (โดยเฉพาะจากตัวชุมชนไปยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งรอบๆชุมชนบัณฑิตยธรรมา) โดยทั่วๆไปใช้เวลาประมาณ 8-10 ชั่วโมงในการเดินทางจากกรุงพนมเปญเมืองหลวงของประเทศกัมพูชามายังชุมชนบัณฑิตยธรรมา 5-6 ชั่วโมงในการเดินทางโดยรถยนต์จากเมืองเสียมเรียบมายังชุมชนบัณฑิตยธรรมา ประมาณ 3-4 ชั่วโมงในการเดินทางจากด่านช่องจอม จังหวัดสุรินทร์ ประเทศไทยมายังชุมชนบัณฑิตยธรรมา อย่างไรก็ตามอาจเกิดความยากลำบากในการเดินทางมากยิ่งขึ้นเมื่อถึงฤดูฝน และที่สำคัญจะไม่มีรถโดยสารสาธารณะให้บริการในการเดินทางจากชุมชนไปยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง ทำให้เกิดต้นทุนในการเดินทางและการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่สูงและทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมชมชุมชนบัณฑิตยธรรมาที่ค่อนข้างจำกัดและรายรับที่เกิดจากการท่องเที่ยวที่มีน้อยอาจทำให้ประชาชนในชุมชนรวมถึง

สมาชิกของการท่องเที่ยวโดยชุมชนบัณฑิตยธรรมาจารย์ความสนใจในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างจริงจัง

นอกจากนี้ข้อจำกัดในเรื่องของการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับระบบน้ำประปา รวมถึงระบบการจัดการขยะที่ยังคงไม่สามารถจัดการได้อย่างเต็มที่ ประชาชนในชุมชนยังคงใช้น้ำจากอ่างเก็บน้ำหรือน้ำฝนในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน ซึ่งระบบสุขอนามัยยังคงต้องได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมเพียงพอ

ในส่วนของปราสาทบัณฑิตยธรรมาจารย์และปราสาทต่างๆในชุมชนบัณฑิตยธรรมาจารย์ที่กำลังได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟูโดย Global Heritage Fund (GHF) นั้นยังคงต้องใช้เวลาอีกหลายปีในการดำเนินการฟื้นฟูให้แล้วเสร็จ

## 5.8 องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกที่ท้องถิ่นชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบัณฑิตยธรรมาจารย์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

ในการศึกษาองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกที่ท้องถิ่นชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบัณฑิตยธรรมาจารย์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ภาคสนามพร้อมด้วยชาวบ้านชุมชนบ้านปลาข้าวเพื่อทำการรวบรวมองค์ความรู้ด้านต่างๆของชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ผลการลงพื้นที่ภาคสนามพบว่าองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกที่ท้องถิ่นประกอบด้วย

### 5.8.1 แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

#### (1) ปราสาทหินบัณฑิตยธรรมาจารย์และหมู่ปราสาทหินบริวาร

ปราสาทบันทายฉมาร์” หรือ “บัณฑิตยฉมาร์” (Banteay Chhmar) ในภาษาเขมรแปลว่า “ป้อมเล็ก” (Narrow fortress) ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดบันเตียเมียนเจย ทางภาคตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศกัมพูชา ห่างจากเมืองศรีโสภณตามเส้นทางถนนไปทางทิศเหนือประมาณ 63 กิโลเมตร



รูปภาพที่ 4.19 ภาพถ่ายทางอากาศ เมืองบันทายฉมาร์จากทางทิศตะวันตก จะเห็นผังคูน้ำสี่เหลี่ยมและบารายไกลออกไป

กลุ่มปราสาทบันทายฉมาร์ เป็นเมืองหรือ “วิชัยปุระ” ขนาดใหญ่ ที่มีความสำคัญทางตอนเหนือ ในเขตอิทธิพลของเมืองพระนครหลวงหรือนครธม ตั้งอยู่บนเส้นทางราชมรรคา (Royal Road) เชื่อมโยงเมืองพระนครกับเมือง “วิมายะปุระ” หรือเมืองพิมายในเขตที่ราบสูง ขนาดของเมืองมีขนาดใหญ่ 3.5 x 2.5 ตารางกิโลเมตร ใหญ่กว่าปราสาทนครวัดสองเท่า แต่เล็กกว่าเมืองพระนครธม (3 x 3 ตารางกิโลเมตร)

เมืองบันทายฉมาร์ มีระบบการชลประทาน จัดการน้ำด้วยการขุดสระขนาดใหญ่ที่เรียกว่า “บาราย” ทางทิศตะวันออก เพื่อใช้กักเก็บน้ำสำหรับชุมชน ตรงกลางของบารายทางทิศตะวันออกเป็นเกาะ มีปราสาทหลังเล็ก ๆ ชื่อ “ปราสาทแม่บุญ” ตั้งอยู่ สันนิษฐานว่าเป็นปราสาทในคติ “เกาะราชยศรี” อันมี “ม้าพลาหะโพธิสัตว์” เปรียบประดั่งยานพาหนะลำใหญ่ที่พาผู้คนพ้นจากสังสารวัฏและทะเลแห่งทุกข์ เช่นเดียวกับ “คติ” ของ “ปราสาทนาคนัน - เนียคเปร้อย”



รูปภาพที่ 4.20 หมู่ปราสาท 10 หลัง ในเมืองโบราณ "บันทายฉมาร์"

กลุ่มปราสาทบันทายฉมาร์ มีปราสาททั้งหมดประมาณ 10 หลัง ปราสาทหลักคือปราสาทบันทายฉมาร์ ปราสาทตาปล่อง ปราสาทตาสก ปราสาทตาเปรี้ยว ปราสาท “ป้อม” ประจำทิศ (ที่เชื่อว่าปราสาทของราชวงศ์ผู้ก่อกำเนิดทั้งสี่ทิศ) ปราสาทตาพรหม และปราสาทแม่บุญ กลางบารายตะวันออก

ปราสาทบันทายฉมาร์ เป็นปราสาทขนาดใหญ่ใน “เมือง” ที่มีแนวกำแพงโบราณ (Ancient Wall) ล้อมรอบขนาด 3.5 x 2.5 คูน้ำที่ล้อมรอบปราสาทมีพื้นที่ประมาณ 1 x 1 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ปราสาทประมาณ 250 x 250 ตารางเมตร ชั้นนอกรายรอบด้วยระเบียงคดที่มีภาพสลักปูนต่ำ ถัดเข้ามาเป็นกำแพงที่มีภาพสลักสวยงาม ชั้นในเป็นระเบียงคด โคปุระ วิหาร ลานพิธีกรรม(โบสถ์) กุฏิ หอพระ ชุมปราสาทเมรุทิศ กำแพงของระเบียงมุขเชื่อมองค์ปราสาทที่นี่ มีการแกะสลักรูปนางอัปสร (Davatas) และลวดลายที่สวยงามสลับซับซ้อน หมู่ปราสาททอดยาวจากตะวันออกไปตะวันตก ส่วนมณฑลกลางเป็นหมู่ปราสาทประธานพระอาทิตย์อุทัย และหมู่ปราสาทพระพุทธรูปเจ้า ที่มี

ยอดปราสาทแบบศิขระ เรือนลดหลั่นและปราสาทที่สลักเป็นรูปพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวรสี่หน้า ลักษณะเช่นเดียวกับที่ปราสาทบายน

“ปราสาทบันทายฉมาร์” เป็นหมู่ปราสาทที่สร้างขึ้นตามคติความเชื่อในลัทธิ “วัชรยาน ต้นตระกูล” ลัทธินี้ ก็คือศาสนาพุทธนิกายมหายาน (มีพระพุทธรูปเจ้าและพระโพธิสัตว์มากมาย) ที่รับเอา รูปแบบวัฒนธรรมของฮินดูต้นตระกูล (ที่มีเทพเจ้าและพิธีกรรมที่เร้นลับ มีคาถาอาคม) เข้ามาผสมอีกทีหนึ่ง พระพุทธรูปเจ้าของวัชรยานจึงมีมากมาย แต่มีพระพุทธรูปเจ้าสูงสุด (ชินพุทธะ - พระปาญจสุกต) อยู่ 5 พระองค์ คือ “พระไวโรจนะ” (ผู้รุ่งโรจน์) ปางปฐมเทศนา ประจำทิศเบื้องบน - “พระอักโษภยะ” (ผู้ไม่หวั่น) ปางมารวิชัย ประจำทิศตะวันออก - “พระรัตนสัมภวะ” (ผู้เกิดจากรัตนนะ) ปางประทานพร ทิศใต้ - “พระอมิตาภะ” (ผู้มีแสงสว่างเป็นนิรันดร์) ปางสมาธิ ประจำทิศตะวันออก - “พระอโฆสิทธิ” (ผู้สำเร็จโดยไม่พลาต) ปางประทานอภัย ประจำทิศเหนือ

ต่อมา ในพุทธศตวรรษที่ 14 ลัทธิวัชรยานต้นตระกูลในอินเดียได้สร้างพระผู้ประทานกำเนิด “พระอาทิตย์พุทธะ” พระพุทธรูปเจ้าสูงสุดผู้ประทานกำเนิดพระชินพุทธะทั้ง 5 ในนามว่า “พระมหาไวโรจนะ”

เมื่อพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 แห่งราชวงศ์ “มเหศวรปุระ” ขึ้นปกครองราชอาณาจักรกัมพูชา พระองค์เลือกที่จะใช้ลัทธิวัชรยานต้นตระกูลปกครองแผ่นดิน ด้วยลัทธิวัชรยานต้นตระกูล เกิดขึ้นจากการผสมผสานคติความเชื่อใน “อำนาจ - อานุภาพ” ของเหล่าเทพเจ้าในฮินดูต้นตระกูล พระพุทธรูปเจ้าและพระโพธิสัตว์จึงกลายเป็นพระผู้มีอำนาจและอานุภาพเหนือกว่าเหล่าเทพเจ้าฮินดู ลัทธิวัชรยานต้นตระกูลของเขมรในยุคพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 เรียกกันว่า ลัทธิ “โลกेश्वร” มี “เทวโพธิสัตว์” ที่สำคัญคือ “พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร” ที่มีความหมายถึง “พระโพธิสัตว์ผู้สวดสวดดูแลและให้ความช่วยเหลือแก่มวลสัตว์โลก” พระนามดั้งเดิมคือ “สมันตสุข” (พระผู้สวดมองรอบด้าน) เมื่อมารวมกับอำนาจแห่ง “พระมหาศิวะเทพ” ผู้มีอานุภาพในการทำลายล้างของต้นตระกูล พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร ผู้กำเนิดจากพระอมิตาภะ จึงเป็นพระโพธิสัตว์ที่ยิ่งใหญ่มีอานุภาพแผ่ไพศาล ทั้งการช่วยเหลือและทำลาย ตามความเชื่อในลัทธิ “โลกेश्वร”

บันทึกของหลวงจีนฟาเหียน (Fa Hien) ผู้จาริกแสวงบุญไปยังอินเดียในราวพุทธศตวรรษที่ 9 ได้บอกเล่าประสบการณ์เดินทางในขากลับจากอินเดีย ผ่านมายังอาณาจักรศรีวิชัย ระหว่างทางในมหาสมุทรอินเดีย ท่านได้พบกับพายุไต้ฝุ่น ท่านจึงภาวนาถึงพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวรที่เชื่อว่า พระองค์ยังคงคอยสวดสวดช่วยเหลือมวลมนุษย์และด้วยอานุภาพอันยิ่งใหญ่ พระองค์ได้โปรดดลบันดาลให้พ้นจากภัยอันตรายจนท่านสามารถเดินทางกลับบ้านได้

ในโลกยุคโบราณที่ “การเมืองและความเชื่อทางศาสนา” เป็นกระบวนการที่ต้องพึ่งพาอาศัยเกื้อกูล จนแทบเป็นเนื้อเดียวกัน เถกเช่น เมื่อพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวรในคัมภีร์ในลัทธิศาสนามีความยิ่งใหญ่ กลับกันในโลก ปราสาทที่สร้างในสมัยของพระองค์ จึงปรากฏหน้าพระพักตร์ของพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 ในฐานะของ “เสมือน” พระโพธิสัตว์ผู้สวดสวดดูแลและปลดทุกข์ให้กับประชาชน ทั่วไปทุกหนแห่ง ทรงเป็นพระโพธิสัตว์ผู้มีอานุภาพทางธรรม และกษัตริย์เทวราชาผู้ทรง “แสงยานุภาพ” ในทางโลก เพื่อการควบคุม ปกครอง แรงงานไพร่ฟ้าแลประชาชนในพระราชอาณาจักรอันยิ่งใหญ่เช่นกัน

นอกจากที่พระองค์จะคอย “สวดสวด” ช่วยเหลือประชาชนในภาพของพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวรแล้ว พระองค์ยังได้แปลงพระอาทิตย์พุทธมหาไวโรจนะ - พระอมิตาภะ ให้มีใบหน้าและเครื่องแต่ง



กายเดียวกับพระองค์ เพื่อบอกกับโลกและประชาชนว่า “พระองค์อยู่สูงสุดเหนือผู้ใดในโลกและในสรวงสวรรค์”

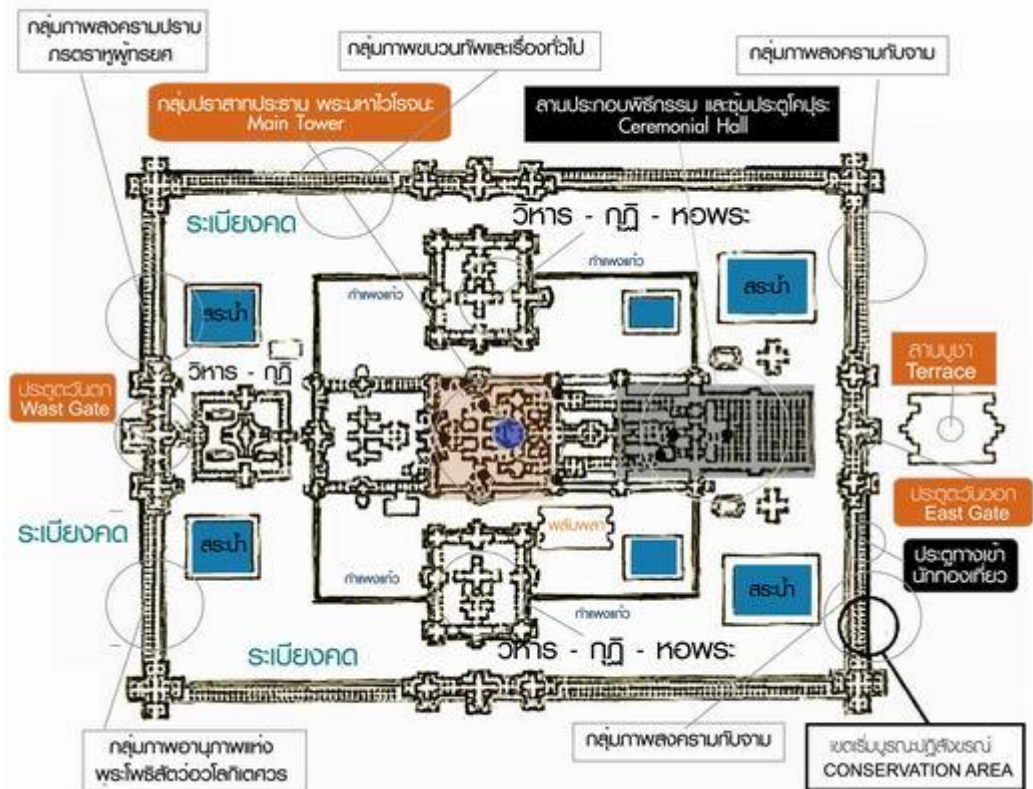
สำนักฝรั่งเศสแห่งปลายบูรพาทิศ ได้จัดลำดับยุคสมัยทาง “ประวัติศาสตร์ศิลป์” ของปราสาทบันทายฉมาร์ ให้อยู่ในยุคที่สองและสามของศิลปะแบบ “บายน” ราวต้นพุทธศตวรรษที่ 18 อยู่ในช่วงหลังการครองแผ่นดินของพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 ประมาณ 25 ปี ศิลปะบนใบหน้าของพระโพธิสัตว์ยอดปราสาทและศิลปะการแกะสลักที่นี้จึงดูไม่ค่อยงดงาม ไม่ละเอียดลออ ไม่ได้สัดส่วนเหมือนกับที่ปราสาทบายนและปราสาทในยุคเดียวกันที่อยู่ในเมืองพระนครหลวง



รูปภาพที่ 4.21 รูปแบบการวางผังปราสาท

รูปแบบการวางผังปราสาท วางตามแนวตะวันออกมาตะวันตก ในคติปรัชญาการวางมณฑลเวที "ยันตระมันดารา" (Mandala) หรือ "ยันตระมณฑล" ของตันตระญาณ วางสัดส่วนของมณฑลโลกมนุษย์ไว้ด้านนอก มณฑลพระโพธิสัตว์ มณฑลมานุชิพุทธะ มณฑลธยานิพุทธะปราสาทประธานของพระมหาไวโรจนะและมณฑลแห่งศักดิ์ (พลังเพชฌัญที่เกื้อหนุนเพศชาย)

ผังของอาคารที่ดูซับซ้อน เริ่มต้นจากทิศทั้งสี่ นับเข้ามาจากทิศตะวันออก เดินตรงไปยังลานพิธีวิหารหรือศาลาพิธีกรรมด้านหน้า เข้าไปหมู่ปราสาทชั้นที่สอง (พระโพธิสัตว์ – มานุชิพุทธะ - เทพเจ้าฮินดู) ชั้นที่สาม (เหล่าพระพุทเจ้า) ชั้นประธาน และชั้นศักดิ์ (พลังเบื้องหลัง) ทะลุออกมาพบกับหอพระที่เป็นมณฑลปราสาทด้านหลัง



รูปภาพที่ 4.22 ผังของอาคารของปราสาทบันเตียรณมาร์

ปราสาทบันทายฉมาร์ เปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าชมมาตั้งแต่ปี 2005 แต่เพราะเส้นทางที่ลำบาก จึงยังมีคนไปเที่ยวน้อย แต่ในวันนี้ การเดินทางไปที่เที่ยวชมปราสาทบันทายฉมาร์ สามารถเดินทางได้สะดวกมากขึ้น

ด้านหน้าคูน้ำ มีร่องรอยของสะพานนาคราช หรือสะพานสายรุ้ง ทางขวามือเป็นรูปเหล่าเทพเจ้า เทวดากำลังยุคนาค และทางซ้ายก็เป็นรูปสลักของเหล่าสุรากำลังยุคนาค แต่เป็นที่น่าเสียดาย ที่รูปสลักเทพเจ้าและอสูรที่เป็นราวสะพานชัคนาคเกษียรสมุทรทั้งสี่ทิศของ ปราสาทบันทายฉมาร์ ถูกทำลายและโจรกรรมรูปสลักสูญหายไปเป็นจำนวนมาก มีขุมประติมากรรม ตามแบบแผนประติมากรรม พระนครธม แต่มีขนาดเล็กกว่าครึ่งหนึ่ง ประติมากรรมออกพังทลายลงมาทั้งหมด แต่ถ้าบูรณะขึ้น นับจากเนื้อหินที่พังลงมา น่าจะสามารถเห็นประติมากรรมที่สมบูรณ์



รูปภาพที่ 4.23 ธรรมศาลาบริเวณทางเข้าหลักของปราสาท

ผ่านประตูตะวันออกข้ามคูน้ำเข้ามาด้านใน ทางขวามือเป็นที่ตั้งของ “วหิคุหะ” หรือ “ธรรมศาลา” ที่พักคนเดินทาง ในสภาพที่ยังสร้างไม่สมบูรณ์ และมีร่องรอยระเบิดในยุคสมัยของ “สงครามกลางเมือง” ตั้งอยู่ทางด้านหน้าสุด ลานด้านหน้าปราสาท ปัจจุบันเป็นที่วางหินที่ขุดรื้อมาจากซากถล่ม เพื่อเตรียมการบูรณปฏิสังขรณ์ ตามโครงการ “กองทุนมรดกโลก” (Global heritage fund) ที่เริ่มต้นบูรณะปราสาทบันทายฉมาร์มาตั้งแต่ปีที่ผ่านมา



รูปภาพที่ 4.24 หน้าบันโคปุระตะวันออกเป็นรูปพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร 4 กร แสดงอานภาพกลางสกลจักรวาล





รูปภาพที่ 4.25 เหล่าพระโพธิสัตว์ในซุ้มอานุกาภาพเรือนแก้วรอบคัวบัวส่วนบนด้านในของอาคาร  
ระเบียงคต

ด้านนอกสุดของหมู่ปราสาทเป็น “ระเบียงคต” ผังทรงสี่เหลี่ยมจัตุรัส เป็นระเบียงที่พัฒนามา  
จากระเบียงปราสาทนครวัด คือเป็นระเบียงมุงหลังคาหิน ด้านนอกรองรับด้วยเสาทองหลังคา และ  
มี “ชั้นลด” ที่มีเสาทองหลังคาอีกชั้นหนึ่ง ด้านในอีกด้านหนึ่งก่อเป็นกำแพงผนัง บนผนังก็จะสลักภาพ  
นูนต่ำบอกเล่าเรื่องเกียรติยศ ความศักดิ์สิทธิ์ อำนาจและอานุภาพ รูปแบบผนังของระเบียงแบบนี้ ทำ  
ให้แสงสว่างส่องเข้ามาระหว่างช่องเสาด้านนอกได้โดยสะดวก และทำให้ช่างสลักหรือนักท่องเที่ยวใน  
วันนี้สามารถมองเห็นภาพสลักบนผนังอีก ผังหนึ่งได้โดยสมบูรณ์



รูปภาพที่ 4.26 ประตูลูกทางซ้ายของโคปุระตะวันออก



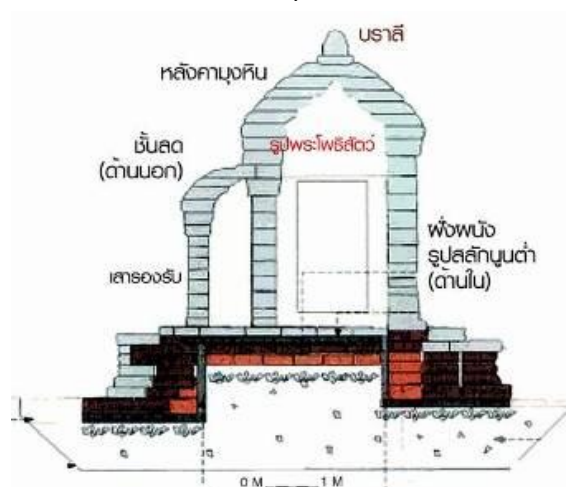


รูปภาพที่ 4.27 ภายสลักนูนต่ำระเบียงตะวันออก - ใต้ ข้างประตู  
เป็นเรื่องราวเกียรติยศในชัยชนะของสงครามยุทธนาวิกกับอาณาจักรจามปาเหนือโดนเล ساب

แต่หลังคาหินมุระเบียงคตส่วนใหญ่ก็ได้พังทลายลงมาหมดแล้ว อาจเป็นเพราะการคำนวณ  
น้ำหนักไม่ดีนัก จึงดูเหมือนมีแต่กำแพงที่มีรูปสลักนูนต่ำล้อมรอบแทน



รูปภาพที่ 4.28 แนวระเบียงคตที่ยังคงเหลืออยู่ภายในพื้นที่ปราสาท



รูปภาพที่ 4.29 แบบร่างของระเบียงคตด้านนอก

แต่ก็มีเสาธงหลังคา และชั้นลดบางส่วนของระเบียงคดด้านนอกหลงเหลือมาให้เห็นทางทิศใต้ ส่วนของกำแพงที่มีรูปสลักปูนดำพังทลาย เหลือเสาและค้ำบัวด้านบนไว้ มีรูปสลักบนค้ำเป็นรูปเหล่า “พระโลเกศวร 4 กร” ที่เกิดจากอานุภาพของ “พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวรเปล่งรัศมี” ดังที่คัมภีร์การันทวยหุสูตร กล่าวไว้ “....ด้วยเพียงพระโลมา 1 เส้นของพระองค์ก็มีอานุภาพมากกว่าพระพุทเจ้า 62 เท้า ของจำนวนเม็ดทรายในแม่น้ำคงคา นอกจากนั้นในชุมพระโลมาแต่ละชุมของพระองค์ ยังมีคนธรรพอยู่เป็นจำนวนพัน อีกชุมหนึ่งมีฤาษีอยู่เป็นจำนวนล้าน ผู้ที่ออกมาจากพระโพธิสัตว์เปล่งรัศมีจึงมีทั้งเทวดา คนธรรพ ฤาษี และพระพุทเจ้าอีกมากมาย...”



รูปภาพที่ 4.30 เสาธงหลังคาระเบียง

เสาธงหลังคาระเบียง มีรูปแกะสลักเป็นลายเส้นนูนต่ำมาก ๆ หรือแค่เขาระ่องเป็นเส้นเขียนเป็นรูปพระพุทเจ้าในซุ้มเรือนแก้ว ซึ่ง “เรือนแก้ว” ก็คือรูปธรรมของรัศมีที่พวงพุ่มเป็น “ออร่า” หรือ “พลัง” ที่เหล่าพระพุทเจ้ามากมายเปล่งอานุภาพออกมา เป็นเส้นแบ่งระหว่างโลกกับสวรรค์ ในยุคต่อมาซุ้มเรือนแก้วได้กลายมาเป็นซุ้มปราสาท รัศมีที่เรียกต่อกันมาว่า “ใบระกา” ได้กลายมาเป็นเครื่องประดับรอบองค์พระพุทธรูป ศาสนสถาน หน้าบัน บันแถลง ช่างโบราณได้ทำให้นามธรรมทางความเชื่อ กลายเป็นรูปธรรมที่สามารถรังสรรค์เป็นงานศิลปกรรมได้อย่างลงตัว



รูปภาพที่ 4.31 โคปุระตะวันออก ในสภาพพังทลาย

ตรงส่วนกลางของระเบียงคดทั้ง 4 ด้าน มี “โคปุระ” หรือซุ้มประตูทางเข้า เป็นซุ้มมณฑปไม่มี ยอดปราสาท มีประตูเข้า 3 ประตู ซึ่งอาจจะแทนความหมาย “ตรีกาย” ของพระพุทธเจ้าอาทิพุทธ หรือแทนความหมาย “รัตนตรัยมหายาน” ที่ประตูกลางจะมีความหมายถึง “พระอมิตาภะ” ประตู ทางซ้าย คือ “พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร” ประตูทางขวาแทน “พระนางปรัชญาปารมิตา” พระชน นีของเหล่าพระตถาคต และเป็นศักดิ์ (พลังเพศหญิงเบื้องหลัง) ของอานูภาพแห่งปราสาท



รูปภาพที่ 4.32 หน้าบัน แสดงภาพพุทธประวัติ

ทางด้านซ้ายของโคปุระ จะมีการเล่าเรื่องราวการสงครามผ่านผนัง เมื่อเข้าไปก็จะพบกับกอง หินขนาดมหึมาของลานและวิหารด้านหน้าทางซ้ายมือ ที่มีต้นไม้เขียวชอุ่ม ขึ้นอยู่อย่างหนาแน่น ทาง ด้านขวาเป็นบ่อน้ำ (Pond) ทิศใต้ มีรูปหน้าบันสามเหลี่ยมส่วนหน้าของวิหาร มาจัดวางไว้เพื่อ เตรียมการบูรณะ หน้าบันดังกล่าวสลักเป็นรูปพุทธประวัติตอนเสด็จออกมหาภิเนษกรรมณ์ เป็นภาพ ของเจ้าชาย "สิทธัตถะ" กำลังตัดพระเกศา มีอาชา "กัณฐกะ" และนาย "ฉันทะ" อยู่ด้านข้าง ด้านล่างเป็นเหล่าเทพยดานางฟ้าที่มาชุมนุมแซ่ซ้องสรรเสริญ



รูปภาพที่ 4.33 ภาพฉันทะประกอบเสียงดนตรีอันไพเราะ 24,000 โสลก เรื่องราวของฤาษี "วาลมิกิ" ผู้รจนาคัมภีร์ "รามายณะ" อันศักดิ์สิทธิ์ พระพรหม นกกระเรียนคู่และพรานป่า





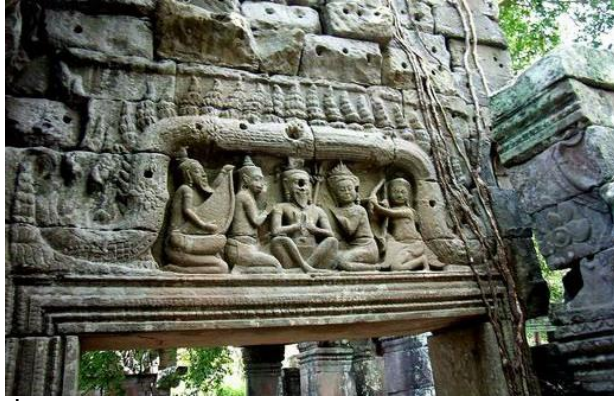
รูปภาพที่ 4.34 เทพเจ้า "ตรีมูรติ" ในลัทธิ "ฮินดูตันตระ"  
มีพระศิวะอยู่บนยอด พระนารายณ์อยู่ทางขวาและพระพรหมอยู่ทางซ้าย



รูปภาพที่ 4.35 ภาพมหากาพย์ "รามายณะ" อันศักดิ์สิทธิ์  
พระรามสังหารทศกัณฐ์ ลือลั่นไปทั้งสามภพ (แทนด้วยภาพบุคคลเหนือดอกไม้ 3 ดอก)



รูปภาพที่ 4.36 ภาพสลัก "ทศกัณฐ์"และ"กุ่มกกรรณ"



รูปภาพที่ 4.37 ภาพยนตร์ประกอบเสียงดนตรีอันไพเราะ 24,000 โคลก  
เรื่องเล่าของฤๅษีวาลมิกิ หนูนาม นางสีดา และพรานป่า



รูปภาพที่ 4.38 ภาพ "พระนางปรัชญาปารมิตา" เทวีแห่งวัชรยาน กำลังโปรดสรรพสัตว์



รูปภาพที่ 4.39 ภาพยนตร์ประกอบเสียงดนตรีอันไพเราะ 24,000 โคลก  
ฤๅษีวาลมิกิผู้รจนามหากาพย์"รามายณะ" กำลังเล่าเรื่องฤๅษีนารทะและพระนารายณ์สังหารฤๅษีสัมพู  
กะ

เส้นทางเดินมาทางซ้าย เข้ามาสู่ลานด้านหน้าและวิหารที่พังทลายลงมาทั้งหมด ด้านหน้าวิหาร  
เป็นซุ้มประตู 3 ประตู เข้ามาเป็นระเบียงทางยาว ที่มีซุ้มประตูอยู่โดยรอบทิศ หน้าบันและทับหลังแต่  
ละด้านจะสลักเล่าเรื่องราว "รามายณะ" มหากาพย์ศักดิ์สิทธิ์ของฮินดูต้นตระกูล





รูปภาพที่ 4.40 ภาพสลักยอตระเบียงที่เป็นรูปของครุฑ



รูปภาพที่ 4.41 ภาพสลักยอตระเบียงที่เป็นรูปของกินรี

หลังคา วิหารและระเบียงเชื่อมในส่วนมณฑลพิธีกรรมด้านหน้า ได้พังทลายลงไปกองทับถมจนเราต้องเดินผ่านไปด้านบนกองหินเสียเป็นส่วนใหญ่ เมื่อมองไปโดยรอบ จะเห็นภาพสลักยอตระเบียงที่เป็นรูปของ “กินรี” และ “ครุฑ” แทนความหมายของสัตว์ใน “ป่าหิมพานต์” ป่าใหญ่ที่ล้อมรอบเขา “พระสุเมรุ” และสรวงสวรรค์ที่ประทับของเหล่าพระโพธิสัตว์ เทวะและพระพุทธเจ้า



รูปภาพที่ 4.42 ปราสาทประธาน มณฑลที่ 2 ทรง "ศิขระ"



รูปภาพที่ 4.43 คิวบัวในมณฑลพระโพธิสัตว์ เป็นรูปเทวโพธิสัตว์และเทพเจ้าอินดู

มณฑลที่สอง เป็นปราสาทสามหลัง ที่มีใบหน้าของพระโพธิสัตว์ชัยวรมันปรากฏอยู่สมบูรณ์ดี ปราสาทตรงกลาง ไม่มีรูปหน้าบุคคล เพราะเป็นปราสาทพระพุทธรเจ้า ภาพสลักตรงคิวบัวด้านบน กำแพงโดยรอบมณฑลนี้ เป็นภาพเหล่าเทพเจ้าอินดูและเหล่าเทวโพธิสัตว์ที่มาเข้าเฝ้าพระอาทิตย์พุทธะ



รูปภาพที่ 4.44 แนวระเบียงคตและปราสาทแบบ “ศรีขร” ลดระดับขึ้นไป 5 ชั้น

สังเกตว่าปราสาทที่มีใบหน้าพระโพธิสัตว์ชัยวรมัน มักจะอยู่ด้านข้าง แต่ปราสาทที่วางไว้ตรง ส่วนกลางจะให้เป็นปราสาทแบบ “ศรีขร” ลดระดับขึ้นไป 5 ชั้น ประดับด้วยเครื่องบนและบันแถลงที่ สลักเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับพุทธประวัติ และอานุภาพแห่งพระพุทธองค์เป็นส่วนใหญ่ ส่วนตรงมุมของ ระเบียงอันซับซ้อน จะสร้างเป็นปราสาทขนาดย่อมไว้ด้านบน ด้านนอกกำแพงระเบียง สลักรูปนาง อปสรและลวดลายพรรณพฤกษาประดับไว้ตรงประตูทางเข้าทุกประตู



รูปภาพที่ 4.45 ภาพสลักหน้าบันชั้นใน ปราสาทประธาน



เป็นรูปพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร 8 กร เปล่งอานุภาพเหนือโลกและจักรวาล



รูปภาพที่ 4.46 ภาพสลักพระพุทเจ้ามี 4 กร



รูปภาพที่ 4.47 ภาพสลักหน้าบันชั้นใน ปราสาทประธานเป็นภาพพระไภสัชยไวฑูรยประภาสค์คต  
แวดล้อมด้วยสรรพสัตว์และเทพยดา

ตามเส้นทางเดินบนกองหิน เราจะมองเห็น “หน้าบัน” ของปราสาทจากซากที่พังทลายอย่างชัดเจน เพราะเราเดินลอยอยู่บนฟ้า (กองหิน) ทั้งที่อยู่ด้านนอก และด้านในที่ด้านพังถล่มลงไปแล้ว หน้าบันสลักเป็นรูปพระพุทเจ้า ที่มีรูปบุคคลชายหญิงและสรรพสัตว์อยู่รอบด้านข้าง ด้านล่างเป็นชุมชนเหล่าเทพยดา พระพุทเจ้ามีทั้งพระพุทเจ้าไภสัชยไวฑูรยประภาสค์คต พระธยานิพุทธะ อานุภาพมีสี่กร พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร สลับไปมาในทุกเรือนปราสาทที่มีความซับซ้อนของมุขระเบียงเชื่อม ได้กองก้อนศิลาทรายที่พังทลายลงมาบดบังทับถม จนยากที่จะมองเห็นฐานรูปทรงเดิม

ปราสาทประธาน อยู่ในส่วนมณฑลที่ 3 ด้านหน้าเชื่อมต่อกับระเบียงคดของส่วนที่ 2 สามทาง ปราสาทเป็นทรงศรีษะ เรือนปราสาทเป็นชั้นลดหลั่น ปราสาทด้านข้างอยู่กลางระเบียงคดทำเป็นหน้าพระโพธิสัตว์ มุขระเบียงคดทั้ง 4 เป็นปราสาทขนาดย่อม

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนขยาย เป็นปราสาทอีก 1 หลัง มีระเบียงต่อไปสามทาง เชื่อมส่วนที่ 3 กับโคปุระด้านทิศทางตะวันตก ส่วนนี้น่าจะเป็นมณฑล “ศักดิ์” หรือพลังเบื้องหลังที่ก่อเกิดอานุภาพแก่พระโพธิสัตว์สูงสุด





รูปภาพที่ 4.48 ชุ่มโคปุระ 3 เรือนยอดด้านหลังของมณฑลศักดิ์มอญย้อนกลับมาจากทิศตะวันตก



รูปภาพที่ 4.49 พระพุทธเจ้าในชุ่มเรือนแก้วแสดงอานุภาพบนสันกำแพงแก้วล้อมรอบมณฑลทั้ง 4

ถ้านับจากแผนผัง ยอดปราสาทของทั้ง 4 มณฑล น่าจะมีจำนวน 30-33 ยอด (นับรวมปราสาทตรงมุมระเบียง) ล้อมรอบด้วยกำแพงแก้วที่มีการวาง “บราลี” (เสาประดับยอดหลังคา) เป็นรูปพระพุทธเจ้าแสดงอานุภาพในชุ่มเรือนแก้ว ตามกันยาวเป็นแถวเป็นแนว



รูปภาพที่ 4.50 วิหารหรือหอพระ

เมื่อผ่านประตูของหมู่ปราสาทออกไป ก็จะไปพบกับ “วิหาร” หรือ “หอพระ” ที่มีระเบียงคดรูปสี่เหลี่ยมล้อมรอบ ระเบียงคดในทิศนี้ ทำเป็นกำแพงมีหน้าต่าง หลังคามุงศิลาทราย ด้านบนประดับด้วยบราลีรูปพระพุทธเจ้าอมิตาภะแสดงอานุภาพในชุ่มเรือนแก้วเช่นเดียวกับกำแพงแก้ว “หอพระ – วิหาร – กุฏิ” ไม่ได้มีเฉพาะทางทิศตะวันตกเท่านั้น ทางเหนือและใต้ก็มีมณฑลวิหารที่มีระเบียงคดแบบเดียวกันล้อมรอบ แต่ก็อยู่ในสภาพพังทลายเป็นส่วนใหญ่



รูปภาพที่ 4.51 โคปุระ” ด้าน ทิศตะวันตก 1



รูปภาพที่ 4.52 โคปุระ” ด้าน ทิศตะวันตก 2



รูปภาพที่ 4.53 โคปุระ” ด้าน ทิศตะวันตก 3





รูปภาพที่ 4.54 พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวรแปลงอานุกภาพ

ซุ้มประตู “โคปุระ” ด้านทิศตะวันตกที่มี 3 ประตูเช่นเดียวกับประตูอื่น ๆ ตรงกลางจะดูใหญ่ และอีกสองประตูจะดูเล็กกว่า มีประตูเล็กอยู่ข้างโคปุระประตูเล็กทางทิศใต้ เป็นระเบียงคดที่มี ผนังและเสารองรับ แต่เสา หลังคาและชั้นลดได้พังถล่มล้มระเนระนาดเป็น “โดมิโน” ออกไปด้านนอก จนหมด คงเหลือแต่ผนังด้านในของระเบียงที่ยังมีรูปสลักนูนต่ำเป็นภาพ “พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร แปลงอานุกภาพ” ในปางต่าง ๆ จากทั้งหมด 8 รูป ปัจจุบันเหลือเพียง 2 รูป หายไป 4 รูป อีก 2 รูป ด้านทิศใต้สุดอาจฝังจมอยู่ใต้กองกำแพงที่พังถล่มทับถมอยู่



รูปภาพที่ 4.55 สงครามระหว่างเจนละกับอาณาจักรจามปา



รูปภาพที่ 4.56 ราชทูตจากอาหรับเข้าเฝ้า โดยมีพระโอรสเป็นล่าม

ขึ้นมาทางทิศเหนือ ภาพสลักสลักกระเบียง ก็ยังคงเล่าเรื่องของสงครามระหว่างเจนละกับ อาณาจักรจามปา ขบวนแห่ เรื่องราชกิจ ราชสำนัก การบูชาศิวลึงค์ โดยมีภาพของ เจ้าชายศรีนทร กุมารที่กำลังต่อสู้กับภรรยาราชผู้ทรยศเป็นจุดเด่นของภาพสลัก (รูปภาพที่ 4.55)

ผนังระเบียงคดทางทิศเหนือ มีภาพของการเคลื่อนขบวนกองทัพ ขบวนเกียรดิยศ ราชกิจและ การสงคราม แต่กำแพงที่เหลืออยู่ก็พังทลายลงเป็นกองหินเป็นส่วนใหญ่ (รูปภาพที่ 4.56)



รูปภาพที่ 4.57 แนวผนังระเบียงคดทางทิศเหนือ



รูปภาพที่ 4.58 ฐานอาคารศิลาแลงประดับรูปสิงห์

ใกล้กับหอนิเวศน์ทางทิศใต้มีฐานอาคารศิลาแลงประดับรูปสิงห์แบก เรียกว่า “พลับพลา” ซึ่งน่าจะเป็นส่วนอาคาร เสาหิน เรือนหลังคาไม้มุงกระเบื้อง เพื่อใช้เป็นพลับพลาที่ประทับของพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 หรือพระโอรสเจ้าชายศรีนทรกุมาร (รูปภาพที่ 4.57-4.58)



รูปภาพที่ 4.59 การบูรณะปราสาท



รูปภาพที่ 4.60 ภาพพุทธนาวิกกับจามของพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 กับเจ้าชายศรีนทรกุมาร

เมื่อเดินออกจากมณฑลปราสาท บริเวณระเบียงคดทางตะวันออกด้านใต้ เป็นจุดเริ่มต้นของการบูรณะ เริ่มมีการรื้อและขุดขึ้นส่วนหินออกมาเรียงไว้ เพื่อเตรียมทำการบูรณะในระบบ “อนัสติโลซิส” ภาพสลักบริเวณระเบียงคดนี้ เป็นราชการสงคราม ภาพพุทธนาวิกกับจาม การเตรียมทัพและภาพเด่นของระเบียงแถบนี้คือภาพของพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 กับเจ้าชายศรีนทรกุมาร กำลังขึ้นไปสังเกตการณ์ข้าศึกศัตรูบนยอดเขา

รูปประติมากรรมที่พบในปราสาทบันทายฉมาร์ มีอยู่ครบถ้วนตามแบบแผนคติปรัชญาในลัทธิโลกेश্বর (วัชรยานต้นตระกูลแบบเขมร) ทุกประการ ทั้งรูปพระวัชรสัตว์ พระวัชรธร พระอมิตาภะปางสมาธิมีนาคปรก พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร พระนางปรัชญาปารมิตา พระโลกेश্বর พระโพธิสัตว์วัชรปราณี พระโพธิสัตว์ปัทมปราณี เทวษระ วัชรินมณฑล พระพุทธเจ้าโกสัลชนไวฑูรยประภาสยุคและพระชินอรุณทั้งสองอันได้แก่ พระโพธิสัตว์สุริยไวยโรจนจันทรโรจิ (เพศชาย) และพระโพธิสัตว์จันทรไวยโรจนโรหิณีศะ (ศักดิ์ของเพศหญิงตามลัทธิต้นตระกูล) พระโพธิสัตว์ไตรโลกยวิชัย และเหล่าพระโพธิสัตว์มากมาย



รูปภาพที่ 4.61 สะพานนาค

ประติมากรรมราวลูกกรง “สะพานนาค” ของปราสาทบันทายฉมาร์ ศิลปะที่นี้ได้เปลี่ยนรูปหวนาคเดิมในยุคนครวัด ให้กลายเป็นรูป “ครุฑยุคนาคที่ซับซ้อน” เห็นได้จากทั้งข้างหน้าและข้างหลังครุฑที่ยุดจะยื่นมือออกมาทั้งสองข้างกริดนี้แสดง “มูทรา” แห่งพลังอำนาจ

ในปัจจุบัน การเดินทางมาท่องเที่ยวปราสาทบันทายฉมาร์ สามารถเดินทางได้ง่ายและมีความสะดวกมากขึ้น ชุมชนที่อาศัยอยู่โดยรอบได้รับการพัฒนาเป็นชุมชนที่มีการจัดการท่องเที่ยว ปรับปรุงหมู่บ้านของตนให้เป็นหมู่บ้านโฮมสเตย์ (Home stay) รองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความนิยมท่องเที่ยวชมปราสาทโบราณที่มีตำนานเรื่องเล่า

มหาปราสาทอาณาจักรวัชรยานต้นตระกูลแห่งบันทายฉมาร์ ได้ผ่านพ้นการทำลายรูปสลักเพื่อแปลงระบอบให้กลับมาเป็นอาณาจักรแห่งฮินดูต้นตระกูลในยุคของพระเจ้าอินทรวรมันที่ 2 และผ่านพ้นสภาพสงครามกลางเมืองในยุคเขมรแดง จนมาถึงยุคโคกนาฏกรรมที่รูปสลักแสดงอาณาจักรอันยิ่งใหญ่ของพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวรเปล่งรัศมีบน กำแพงทิศตะวันตก ได้ถูกรื้อทำลาย โจรกรรม ลักลอบนำมาขายเป็นจำนวนมาก





รูปภาพที่ 4.62 ปราสาทตาพรหม ทางทิศใต้ของปราสาทบันทายฉมาร์

ชุมชนบันเตียฉมาร์ นักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวชมวิถีชีวิตผู้คน ตลาดและร้านค้า หลายส่วนของหมู่บ้านกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่ความทันสมัย บ้านพักแบบโฮมสเตย์และร้านค้าเกิดขึ้นหลายแห่ง สามารถเดินชมปราสาทบันทายฉมาร์ที่มีคูน้ำล้อมรอบ ชมปราสาทที่อยู่โดยรอบโดยเฉพาะปราสาท “ตาพรหม” ที่ “อาจเป็น” อโรคยศาลาที่มีรูปปราสาทเป็นใบหน้าของพระโพธิสัตว์ชัยวรมันเพียงแห่งเดียวในโลก และเดินทางไปชมพระอาทิตย์ตกที่ปราสาทแม่บุญกลางบาราย



รูปภาพที่ 4.63 ปราสาทบันทายทัฟ หมู่ปราสาท 5 หลังที่พังทลาย มีร่องรอยของเครื่องไม้เครื่องมือโบราณหลงเหลืออยู่เพียงแห่งเดียวในกัมพูชา

## (2) ทรัพยากรทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับงานทางด้านสถาปัตยกรรม

ทรัพยากรทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับงานทางด้านสถาปัตยกรรมนอกเหนือจากปราสาทหินบันเตอรีรณมาร์ตามที่ได้กล่าวถึงด้านบนแล้วนั้น สามารถเห็นได้จากงานสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวกับอาคารบ้านเรือนที่ค่อนข้างแสดงออกให้เห็นถึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวของที่พักอาศัยของชาวกัมพูชา โดยส่วนใหญ่ชาวกัมพูชาจะยังคงสร้างบ้านโดยใช้วัสดุจากไม้เป็นหลักและขนาดของบ้านจะมีขนาดใหญ่ระดับกลาง (รูปภาพที่ 45) ซึ่งจะไม่ใหญ่มากเหมือนกับอาคารบ้านเรือนของชาวบ้านในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อาจจะเนื่องมาจากสภาพทางเศรษฐกิจและระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐานของชาวบ้านในชุมชนบันเตียรณมาร์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มชาวบ้านที่ย้ายถิ่นฐานเข้ามาอาศัยใหม่ประมาณ 15-20 ปีก่อน จากสภาวะความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศ ลักษณะของบ้านส่วนใหญ่จะเป็นบ้าน 2 ชั้นยกสูงโดยมีฐานเสาคอนกรีตรองรับเสาไม้ของตัวอาคารอีกชั้น ใต้ถุนบ้านจะนิยมใช้เป็นพื้นที่เก็บโคย (รถไถพ่วง) ที่เป็นยานพาหนะในการขนส่งทางการเกษตรและเป็นพื้นที่เก็บอุปกรณ์ทางการเกษตรต่างๆ (รูปภาพที่ 4.66-4.67) รวมถึงเป็นพื้นที่พักผ่อนและต้อนรับแขก (รูปภาพที่ 46)



รูปภาพที่ 4.64 ลักษณะบ้านเรือนพื้นถิ่นของชาวกัมพูชา



รูปภาพที่ 4.65 บ้านเรือนจะยกสูงและมีการต่อฐานเสาเรือนใช้คอนกรีตเป็นฐานเสา



รูปภาพที่ 4.66 บ้านเรือนจะยกสูงและมีการต่อฐานเสาเรือนโดยบันเตียรณมาร์ใช้คอนกรีตเป็นฐานเสา



รูปภาพที่ 4.67 ฐานเสาเรือนคอนกรีต

เอกลักษณ์ทางด้านสถาปัตยกรรมที่ปรากฏในอาคารบ้านเรือนของชาวกัมพูชาที่เห็นได้อย่างชัดเจนอีกประการคือการตกแต่งหน้าจั่วของบ้าน (รูปภาพที่ 4.68) และชายคาของหลังคาด้วยลายไม้ประดับและการแกะสลักแผ่นไม้ (รูปภาพที่ 4.69)



รูปภาพที่ 4.68 ด้านหน้าจั่วของตัวบ้านจะนิยมตกแต่งด้วยลายไม้ประดับ



รูปภาพที่ 4.69 ชายคาของหลังคาบ้านจะนิยมตกแต่งด้วยการแกะสลักไม้ประดับ



รูปภาพที่ 4.70 บานหน้าต่างไม้นิยมทำเป็นบานเกร็ดไม้เพื่อช่วยระบายอากาศร้อน

### (3) งานหัตถกรรม

งานศิลปะและงานหัตถกรรมของชาวบ้านชุมชนบันเตียรณมาร์ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดจะเป็นงานหัตถกรรมเกี่ยวกับผ้าไหม โดยชุมชนบันเตียรณมาร์ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานระหว่างประเทศคือ Soieries Du Mekong Silk Center จากประเทศฝรั่งเศสให้เป็นศูนย์ผลิตงานหัตถกรรมจากผ้าไหมซึ่งเป็นศูนย์ที่มีการผลิตงานผ้าไหมจากฝีมือของชาวบ้านในชุมชนโดยอุปกรณ์พื้นถิ่น (รูปภาพที่ 4.72-4.73) นักท่องเที่ยวสามารถเยี่ยมชมกระบวนการผลิตภายในศูนย์ Soieries Du Mekong Silk Center ได้และสามารถเลือกซื้อสินค้าที่ผ่านการแปรรูปแล้ว ไม่ว่าจะเป็นกระเป๋าเงิน ผ้าคลุมไหล่ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าขึ้นและของที่ระลึกต่างๆที่ผลิตจากผ้าไหม (รูปภาพที่ 4.71)



รูปภาพที่ 4.71 ผ้าไหมที่ผ่านการบรรจุเพื่อรอนำส่งให้กับลูกค้า



รูปภาพที่ 4.72 เครื่องทอผ้าไหมแบบพื้นบ้าน





รูปภาพที่ 4.73 กระบวนการผลิตผ้าไหมของช่างทอผ้าไหมโดยใช้กระสวย (ซ้าย) และกี่หรือหูก (ขวา)

#### (4) ดนตรีและการแสดงพื้นบ้าน

ชุมชนบันเตียรณมาร์ได้มีกิจกรรมทางวัฒนธรรมดนตรีที่เป็นแบบผสมผสานดนตรีเขมรดั้งเดิมและสมัยใหม่เข้าไว้ด้วยกัน โดยวงดนตรีที่ใช้เล่นต้อนรับนักท่องเที่ยวและให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการฝึกหัดเล่นจะเป็นวงพื้นบ้านที่ประกอบด้วย ตะแซ่ (Takhe) ขิม (Khim) ซอ (Tro che, Tro u) ฉิ่ง (Ching) กลอง (Skor) เพลงที่ใช้เล่นเรียกว่าเพลงการ์ (Kar) เป็นเพลงที่มีจังหวะสนุกสนานเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการสมรสกล่าวถึงเรื่องราวของเจ้าสาวและเจ้าบ่าว สะท้อนให้เห็นถึงชีวิตวัยเด็กของทั้งคู่และเป็นการอวยพรในการดำเนินชีวิต



รูปภาพที่ 4.74 นักท่องเที่ยวสามารถร่วมเล่นดนตรีกับชาวบ้านได้ (ซ้าย) และวงดนตรีพื้นบ้านที่มาจากการรวมตัวกันของชาวบ้านที่มีความสนใจในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ (ขวา)



รูปภาพที่ 4.75 เครื่องดนตรีพื้นบ้าน “Tro Che” (ซ้าย) และ “Tro u” (ขวา)



รูปภาพที่ 4.76 เครื่องดนตรีพื้นถิ่น “ Skor” “กลอง” (ชาย) และเครื่องดนตรีพื้นถิ่น “Takhe” “ตะแซ่” (ขวา)

นอกจากวงดนตรีพื้นบ้านแล้ว ชุมชนบันเตียรณาร์ ยังมีการจัดกิจกรรมแสดงให้เห็นถึงศิลปะการร่ายรำแบบเขมรเช่น การฟ้อนรำประกอบกับวงดนตรี ที่ประกอบด้วย ระนาด (Ranard Ek) ตะโพน (Samphor ) กลองทัด (Skor thom) ปี่ (Sralai thom) ฉิ่ง (Ching) ซึ่งเครื่องดนตรีดังกล่าวจัดอยู่ในวงปี่พาทย์ หรือวงพิณเพียต (Pin peat)



รูปภาพที่ 4.77 การฟ้อนรำ poung mare dance ซึ่งเป็นรำประดิษฐ์ใหม่ประกอบวง pin peat

#### (5) วัฒนธรรมทางด้านอาหาร

ชุมชนบันเตียรณาร์จะมีการจัดเตรียมอาหารพื้นถิ่นแต่ละแบบสำหรับนักท่องเที่ยวโดยการจัดเตรียมอาหารของกลุ่มแม่บ้านฝ่ายจัดเตรียมอาหารที่ผ่านการฝึกอบรมการประกอบอาหารพื้นถิ่นทั้งในเรื่องของการให้บริการและสุขอนามัย โดยการให้บริการอาหารจะทั้งแบบจัดบริการให้กับนักท่องเที่ยวถึงบ้านพักโฮมสเตย์และการให้บริการอาหารที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อาหารพื้นถิ่นที่ให้บริการจะมีการคัดเลือกวัตถุดิบจากชุมชนเอง ไม่ว่าจะเป็นพืชผัก ผลไม้ ปลาและเนื้อต่างๆ ตัวอย่างเมนูอาหาร เช่น แกงไก่ ขนมหินขาวน้ำ เป็นต้น (รูปภาพที่ 4.78-4.80)





รูปภาพที่ 4.78 อาหารพื้นถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์ (ซ้าย) และ การจัดเตรียมอาหารของกลุ่มแม่บ้าน (ขวา)



รูปภาพที่ 4.79 อาหารและผลไม้พื้นถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์ (ซ้าย) ขนมจีนชาวน้ำรับประทานกับยอดกระถิน (ขวา)



รูปภาพที่ 4.80 อาหารเช้าและขนมในท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์

### 5.8.2 มัคคุเทศก์ท้องถิ่น

มัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์ประกอบด้วยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 13 คน โดยมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 5 คนที่สามารถนำเที่ยวได้ทั้งการบรรยายโดยภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่น ซึ่งมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทั้ง 5 คนจะผ่านการอบรมทักษะการนำเที่ยวไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและปราสาทหินบันเตียรณมาร์โดยอาจารย์สอนประวัติศาสตร์ชาวกัมพูชาจากกรุงเทพมหานคร และการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการนำเที่ยวโดยอาสาสมัครชาวต่างชาติจากการสนับสนุนขององค์กรต่างประเทศ คือ Heritage Watch และสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอีก 8 คนจะเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่กำลังฝึกอบรมทั้งทางด้านภาษาและทักษะหน้าที่ของการเป็นมัคคุเทศก์

## ตอนที่ 6: การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ ประเทศกัมพูชา

### 6.1 จุดแข็ง

6.1.4 การประสานงานกับภาคเอกชนในการดำเนินงานด้านการตลาด โดยเฉพาะบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเสียมเรียบและกรุงเทพมหานครรวมถึงต่างประเทศ เช่น Asia Adventures/ asian trails/ Exotissimo Travel/ Kambuja Voyages ในประเทศกัมพูชา และ Carpe Diem Travel ประเทศอังกฤษ และ Travelers MAP ของประเทศเกาหลีเหนือ

6.1.5 ความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมโดยเฉพาะปราสาทหิน บันเตียรณมาร์และกลุ่มปราสาทหินรายรอบ รวมถึงงานศิลปหัตถกรรมของศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าไหม Soieries Du Mekong Silk Center

6.1.6 ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว

6.1.7 คุณสมบัติและความสามารถในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

6.1.8 ช่องทางการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลข่าวสารของ CBT เช่น เว็บไซต์และ facebook

6.1.9 การมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและมีคณะกรรมการบริหารงานที่สามารถกระจายอำนาจให้กับแต่ละฝ่าย

6.1.10 การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบเจ้าของกิจการ เช่น เจ้าของบ้านพัก (Homestay Owner) พ่อครัว แม่ครัว เจ้าของยานพาหนะ มัคคุเทศก์ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่มาจากชาวบ้านในชุมชนและมีส่วนร่วมในการวางแผนและประชุมเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆของกลุ่ม และมีการกระจายรายได้แก่สมาชิกอย่างทั่วถึงกันไม่ว่าจะเป็นฝ่ายครัว ฝ่ายยานพาหนะ ฝ่ายมัคคุเทศก์ ฝ่ายบ้านพัก เป็นต้น

6.1.11 เครื่องมือในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์/เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ ไม่จะเป็นการดูแลรักษาระบบ การใช้ภาษา รูปภาพ การอัพเดทข้อมูล รวมถึงความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

6.1.12 มีการฝึกอบรม (training) ทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ให้กับกลุ่มมัคคุเทศก์รุ่นใหม่เพื่อทำหน้าที่ทดแทนกันได้เมื่อต้องต้อนรับนักท่องเที่ยวหลายกลุ่มหรือเมื่อมัคคุเทศก์หลักไม่สามารถทำหน้าที่ได้

## **6.2 จุดอ่อน**

6.2.1 ข้อจำกัดในการเข้าถึง (Accessibility) แหล่งท่องเที่ยวรอบนอกชุมชน เช่น ปราสาทบิรวารต่างๆ ของปราสาทบันเตียรณมาร์ รวมถึงป้ายบอกทางสำหรับการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง รวมถึงจำนวนและรูปแบบยานพาหนะในการเข้าถึงชุมชน

6.2.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบไฟฟ้าและประปา ยังไม่พร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ โดยที่หมู่บ้านจะใช้น้ำจากแหล่งน้ำบริเวณรอบปราสาทหินบันเตียรณมาร์และน้ำฝนที่เก็บกักไว้ในคร้วเรือนในแต่ละปี ถ้าหากมีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาพักที่โฮมสเตย์จำนวนประมาณ 6-7 คนต่อหลังมักจะเกิดปัญหาเรื่องการขาดแคลนน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคถึงระบบไฟฟ้าที่จะปิดให้ใช้เวลาประมาณ 22 นาฬิกา รวมถึงจุดพักนักท่องเที่ยวในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว เช่น ศาลาพักร้อน ห้องน้ำ ถึงขยะ เป็นต้น

6.2.3 ระบบการรักษาความปลอดภัย ภายในชุมชนยังไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้านหรือตำรวจชาวบ้าน

6.2.4 การรองรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม (NICHE Tourist) ที่อาจจะมีผลต่อการเติบโตของการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน เนื่องจากนักท่องเที่ยวในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเฉพาะที่มีความสนใจชุมชนบันเตียรณมาร์เท่านั้น ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มใหญ่ เช่น กลุ่มศึกษาดูงานยังมีไม่มาก

## **6.3 โอกาส**

6.3.1 การสนับสนุนจากหน่วยงานระดับนานาชาติ เช่น กองทุนมรดก (Global Heritage Fund: GHF)/ Heritage Watch/ United States Agency for International Development (USAID) ในการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน

6.3.2 การสนับสนุนจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลใน Lonely Planet เป็นช่องทางหนึ่งที่ผลักดันให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรู้จักชุมชนบันเตียรณมาร์มากยิ่งขึ้น

6.3.3 การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในประเทศ เช่น Cambodia Micro, Small and Medium Enterprise (MSME) และ CC BEN ของกัมพูชา

6.3.4 การพัฒนาระบบการสื่อสารภายในประเทศ 4G ของประเทศกัมพูชาทำให้ชุมชนบันเตียรณมาร์สามารถพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวต่างในประเทศได้อย่างต่อเนื่อง

6.3.5 การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่จะเป็นการเปิดโลกทัศน์ทั้งด้านข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการร่วมมือระหว่างกลุ่มประเทศในอาเซียนที่สามารถสร้างความมั่นใจในการเดินทางไปท่องเที่ยวยังพื้นที่ที่ไม่ใช่พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศกัมพูชาได้

## 6.4 อุปสรรค

6.4.1 ภาพลักษณ์ของประเทศที่ยังคงไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกังวลในการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่แหล่งท่องเที่ยวหลัก เช่น นครวัดเมืองเสียมเรียบหรือเมืองหลวงอย่างเช่นกรุงพนมเปญ

6.4.2 ข้อจำกัดในการเข้าถึง (Accessibility) ถนนเส้นหลักในการเข้าถึงชุมชนบันเตียมมาร์ยังเป็นถนนลูกรังและสภาพพื้นถนนยังไม่พร้อมในการรองรับการสัญจรโดยยานพาหนะของนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้ ทำให้ต้องใช้เวลาในการเดินทางค่อนข้างมากในการเดินทางจากตัวจังหวัดไปยังหมู่บ้าน และจำนวนป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจนและเพียงพอในแต่ละช่วงระยะทางในการเดินทางถึงชุมชนบันเตียมมาร์

### ตอนที่ 7: การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

#### 7.1 บทสรุปผลจากการประเมินทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

จากการประมวลผลแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการทำงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว สามารถทำให้ทราบถึงข้อจำกัดของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวในการทำหน้าที่ในฐานะมัคคุเทศก์นำเที่ยวประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

##### (1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

ด้านคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวในระดับปานกลางในด้านความรู้ ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.33 จากคะแนนเต็ม 5 ในขณะที่คุณสมบัติด้านอื่นๆ เช่น ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ และความรักในงานที่รับผิดชอบนั้น นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวในระดับมาก

##### (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์

ด้านความสามารถของมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความสามารถทางด้านภาษาของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.15 จากคะแนนเต็ม 5 โดยนักท่องเที่ยวยังให้ข้อเสนอแนะว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว นั้นยังขาดทักษะในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนที่เป็นการชักจูงให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าว ไม่ว่าจะเป็น วัตถุโบราณ โบราณสถาน และทรัพยากรทางวัฒนธรรมต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังควรต้องมีการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งมัคคุเทศก์ท้องถิ่นสามารถพูดภาษาอังกฤษได้แต่ยังไม่มีความมั่นใจในการพูด ดังนั้นควรจะต้องมีการฝึกฝนมากขึ้นและลดความประหม่าและเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นควรบรรยายให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้เสียงดังฟังชัดมากกว่านี้ รวมถึงการฝึกฝนวิธีการพูดและการใช้ภาษาให้ชำนาญมากกว่านี้

ส่วนความสามารถของมัคคุเทศก์ทางด้านวิชาการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความสามารถด้านวิชาการในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.24 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งนักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่นควรทำการศึกษาข้อมูลท้องถิ่นให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะข้อมูลของทรัพยากรและองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมต่างๆของชุมชน เพื่อสามารถบรรยาย

ให้ข้อมูลและตอบคำถามต่างๆของนักท่องเที่ยวได้ตรงประเด็นและสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในข้อมูลได้มากกว่านี้

### (3) บทบาทของมัคคุเทศก์

ด้านบทบาทของครู นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น บ้านปลาควัวในฐานะของบทบาทของครูในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.38 จากคะแนนเต็ม 5 ทั้งนี้สำหรับบทบาทของนักจิตวิทยา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นเดียวกันที่ค่าเฉลี่ย 3.13 จากคะแนนเต็ม 5

### (4) หน้าที่ของมัคคุเทศก์

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการทำหน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring) ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.77 จากคะแนนเต็ม 5 ซึ่งนักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่นควรมีความมั่นใจในการพูดและการถ่ายทอดข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลต่างๆของชุมชนของตนเองให้มากกว่านี้ รวมถึงด้านความมั่นใจ ไหวพริบ และความรู้ในการให้ข้อมูลที่ยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอ เนื่องจากขาดการศึกษาความรู้รอบตัว และนำพวงเกร็ดความรู้ ความเชื่อต่างๆ ของชุมชนมาถ่ายทอดให้นักท่องเที่ยวได้รับฟัง อีกทั้งทักษะในการสื่อสารที่ยังไม่กล้าแสดงออก กล้าพูด และเข้าหานักท่องเที่ยว และทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

นักท่องเที่ยวยังให้ข้อสังเกตว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นค่อนข้างจะละเลยและไม่ให้ความเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเท่าที่ควร โดยเฉพาะตำแหน่งของการยืนในการบรรยายและการเดินนำทางนั้นยังไม่เหมาะสม นอกจากนี้ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นยังมีความเขินอายในการเข้าหานักท่องเที่ยวและยังขาดประสบการณ์ในการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวซึ่งทำให้ขาดบรรยากาศในการนำเที่ยวที่ครึกครื้นและเป็นกันเอง รวมถึงควรมีวิธีการจัดนำเที่ยวและการออกแบบกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากกว่านี้ เช่น การสร้างสรรค์กิจกรรมในแต่ละฐานการเรียนรู้สำหรับนักท่องเที่ยวได้ร่วมทำกิจกรรม รวมถึงการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ในฐานะเจ้าของพื้นที่ และการวางแผนเกี่ยวกับเส้นทางในการนำเที่ยวควรมีกิจกรรมที่สอดแทรกระหว่างเส้นทางเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละที่นั้นไม่ไกลจนเกินไป ควรมีเครื่องมือช่วยในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เช่น โทรโข่งเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถได้ยินในขณะที่มัคคุเทศก์ทำการบรรยาย และการจัดเตรียมป้ายชื่อของมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้จักชื่อของนักท่องเที่ยวคนอื่นๆและมัคคุเทศก์ได้ง่ายมากขึ้น

สำหรับหน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.34 จากคะแนนเต็ม 5 ทั้งนี้ก่อนการเดินทางกลับของนักท่องเที่ยวควรมีกิจกรรมที่เป็นการสื่อให้เห็นถึงความผูกพันระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยี่ยมชม

## 7.2 แนวทางการอบรมความรู้และทักษะสำหรับมัคคุเทศก์บ้านปลาควัว

จากการประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการนำเที่ยวด้านต่างๆ จะเห็นได้ว่าประเด็นสำคัญที่ยังเป็นข้อจำกัดในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้แก่ (1) คุณสมบัติด้านความรู้ (2) ความสามารถทางด้านภาษา (3) ความสามารถด้านวิชาการ (4) บทบาทของครู (5) บทบาทของนักจิตวิทยา (6) หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring) และ (7) หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) ดังนั้นการอบรมพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาควัวจึงควรที่จะสอดคล้องกับประเด็นข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้นเพื่อก่อให้เกิดการ

พัฒนาทางด้านความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ประเด็นในการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจึงประกอบด้วย (1) เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว (2) การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว และ (3) เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ประเด็นหัวข้อย่อยในการอบรมทั้ง 3 ด้านนั้นประกอบด้วยประเด็นดังต่อไปนี้และสามารถรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เอกสารภาคผนวก ข

**(1) เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว**

- (1.1) การบรรยายคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว
- (1.2) การสันทนการระหว่างนำเที่ยว
- (1.3) การวางแผนการจัดเส้นทางในการจัดนำเที่ยว

**(2) การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว**

- (2.1) การกล่าวคำทักทาย การแนะนำตนเองและการกล่าวคำอำลา
- (2.2) คำศัพท์สำคัญในการนำเที่ยวและบรรยายแหล่งท่องเที่ยว

**(3) เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์**

- (3.1) คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์
- (3.2) มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์
- (3.3) สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น
- (3.4) จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- (3.5) การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์
  - (3.5.1) การรับนักท่องเที่ยว (Transfer-in)
  - (3.5.2) การนำเที่ยว (Touring)
  - (3.5.3) การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)

สำหรับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาข้าวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวตามประเด็นที่นักท่องเที่ยวได้เสนอแนะ ประกอบด้วย (1) การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (2) เครื่องมือการสื่อความหมายแหล่งท่องเที่ยว และ (3) การจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยวในแต่ละจุดของแหล่งท่องเที่ยวหรือระหว่างทาง เช่น ห้องน้ำ หมวก ร่ม พาหนะต่างๆ เนื่องจากระยะทางแต่ละสถานที่ห่างไกลกันพอสมควรและอากาศค่อนข้างร้อน อากาศที่ร้อนสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเป็นลมหรือหมดสติได้โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจากประเทศที่มีอากาศหนาว

2. เครื่องมือการสื่อความหมายแหล่งท่องเที่ยวที่ยังมีประสิทธิภาพ เช่น การเดินทางควรจะมีป้ายแนะนำว่าเส้นทางแต่ละเส้นทางนั้นจะนำไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ไหนบ้าง

3. การจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นถนนในการเดินทางควรปรับปรุงให้สะดวกสบายมากขึ้น และในแหล่งท่องเที่ยวบางที่ เช่น พิพิธภัณฑ์ควรมีการจัดหมวดหมู่เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถเยี่ยมและรับทราบข้อมูลได้ง่าย ทั้งยังควรมีการจัดแสดงที่น่าสนใจมากกว่านี้ รวมถึงการปรับปรุงทัศนียภาพของแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสะอาดและน่าเยี่ยมชม นอกจากนี้ควรมีการ



จัดเตรียมถังขยะระหว่างเส้นทางในการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งรวมถึงถังขยะในแหล่งท่องเที่ยวด้วย

#### **ตอนที่ 8: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot Test 2) ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น**

การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจะเป็นการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot Test 2) ที่มีต่อคุณสมบัติ ความสามารถ บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ผลการประมวลแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณสมบัติ/ความสามารถ/บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทของมัคคุเทศก์

ส่วนที่ 5: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์

#### **ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล**

**ตารางที่ 4.28** แสดงเกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|------------|------------|------------|
| 1. ชาย     | 9          | 15.00      |
| 2. หญิง    | 51         | 85.00      |
| <b>รวม</b> | <b>60</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยว เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

**ตารางที่ 4.29** แสดงเกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ             | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|------------------|------------|------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 1          | 1.70       |
| 2. 21 - 30 ปี    | 59         | 98.30      |
| <b>รวม</b>       | <b>60</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 98.30 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ปี

**ตารางที่ 4.30** แสดงเกี่ยวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา             | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|---------------------------|------------|------------|
| 1. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 60         | 100        |
| <b>รวม</b>                | <b>60</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.30พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.31** แสดงเกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อาชีพ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|----------------------|------------|------------|
| 1. นักเรียน/นักศึกษา | 60         | 100        |
| <b>รวม</b>           | <b>60</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.31 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.32** แสดงเกี่ยวกับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายได้                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|------------------------|------------|------------|
| 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท   | 41         | 68.30      |
| 2. 5,001 – 10,000 บาท  | 15         | 25.00      |
| 3. 10,001 - 15,000 บาท | 4          | 6.70       |
| <b>รวม</b>             | <b>60</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

**ตารางที่ 4.33** แสดงเกี่ยวกับที่อยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ที่อยู่ปัจจุบัน | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|-----------------|------------|------------|
| 1. อุบลราชธานี  | 43         | 71.70      |
| 2. ศรีสะเกษ     | 9          | 15.00      |
| 3. อำนาจเจริญ   | 3          | 5.00       |
| 4. สุรินทร์     | 3          | 5.00       |
| 5. นครพนม       | 1          | 1.70       |
| 6. ยโสธร        | 1          | 1.70       |
| <b>รวม</b>      | <b>60</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 รองลงมา คือ ศรีสะเกษ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมา คือ จังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดสุรินทร์ จำนวนจังหวัดละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และน้อยที่สุดคือคือ จังหวัดนครพนมและจังหวัดยโสธร จำนวนจังหวัดละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.34 แสดงเกี่ยวกับลักษณะของการเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ลักษณะของการเดินทาง         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| 1. เดินทางมากับสถานที่ทำงาน | 57         | 95.00  |
| 2. ซื้อโปรแกรมทัวร์มา       | 0          | 0      |
| 3. เดินทางมาด้วยตนเอง       | 3          | 5.00   |
| รวม                         | 60         | 100    |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมากับสถานที่ทำงาน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาคือ เดินทางมาด้วยตนเอง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่บ้านปลาข้าวของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวที่บ้านปลาข้าวเป็น ครั้งที่ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|------------|--------|
| 1. ครั้งแรก                                        | 45         | 75.50  |
| 2. มากกว่า 1 ครั้ง ครั้งที่ 2                      | 9          | 15.00  |
| 3. มากกว่า 1 ครั้ง ครั้งที่ 3                      | 4          | 6.70   |
| 4. มากกว่า 1 ครั้ง ครั้งที่ 4                      | 2          | 3.30   |
| รวม                                                | 60         | 100    |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือ เดินทางมาเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาคือ เดินทางมาเป็นครั้งที่ 3 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 และน้อยที่สุดคือ เดินทางมาเป็นครั้งที่ 4 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงเกี่ยวกับลักษณะของผู้ร่วมเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ท่านเดินทางมากับท่องเที่ยวกับ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| 1. มากับคณะ                   | 60         | 100    |
| รวม                           | 60         | 100    |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมากับคณะ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.37 แสดงเกี่ยวกับจำนวนผู้ร่วมเดินทางของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาด้วย | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| 1. มากกว่า 10 คน          | 57         | 95.00  |

|            |           |            |
|------------|-----------|------------|
| 2. 2-5 คน  | 3         | 5.00       |
| <b>รวม</b> | <b>60</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.37 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวมากกว่า 10 คน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และรองลงมาคือ มีผู้ร่วมเดินทางระหว่าง 2-5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.38** แสดงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

| วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|----------------------------------------------|------------|------------|
| 1. ศึกษาหาความรู้/ดูงาน                      | 60         | 100        |
| <b>รวม</b>                                   | <b>60</b>  | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อศึกษาหาความรู้/ดูงาน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 100

### **ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณสมบัติ/ความสามารถ/บทบาทและหน้าที่ของมัคคุเทศก์**

**ตารางที่ 4.39** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                                          | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>1. ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>                                                     |             |                      |                  |
| สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน                                                      | 3.61        | 0.82                 | มาก              |
| 1.2 มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อรู้จักอาหารห่วงใยผู้อื่น | 3.76        | 0.76                 | มาก              |
| 1.3 มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น                        | 4.03        | 0.68                 | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                                      | <b>3.89</b> | <b>0.75</b>          | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

2. มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อรู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

3. สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.40 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                            | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>2. ด้านบุคลิกภาพ</b>                                           |             |                      |                  |
| 2.1 มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่น แจ่มใส             | 3.56        | 0.74                 | ปานกลาง          |
| 2.2 มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ได้ | 3.78        | 0.71                 | มาก              |
| 2.3 แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ                                   | 4.01        | 0.62                 | มาก              |
| 2.4 เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกาย                               | 4.00        | 0.63                 | มาก              |
| 2.5 วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ                                      | 3.86        | 0.76                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                        | <b>3.84</b> | <b>0.69</b>          | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
3. วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
4. มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
5. มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่น แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.41 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์        | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| <b>3. ด้านความรู้</b>         |           |                      |                  |
| ช่างสังเกต สนใจในสิ่งรอบตัว   | 3.43      | 0.85                 | ปานกลาง          |
| 3.2 มีความรู้ในการบรรยายแหล่ง | 3.41      | 0.80                 | ปานกลาง          |

|                                                                                   |             |             |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------|
| ห้องเที่ยว                                                                        |             |             |                |
| 3.3 สามารถถ่ายทอดข้อมูล<br>เกร็ดความรู้ต่างๆของชุมชนให้<br>นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ | 3.36        | 0.97        | ปานกลาง        |
| <b>รวม</b>                                                                        | <b>3.06</b> | <b>0.87</b> | <b>ปานกลาง</b> |

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. ช่างสังเกต สนใจในสิ่งรอบตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. มีความรู้ในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. สามารถถ่ายทอดข้อมูลเกร็ดความรู้ต่างๆของชุมชนให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.42** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                                        | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|----------------------|
| <b>4. ด้านวาทศิลป์</b>                                                        |             |                          |                      |
| มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง                                                | 3.71        | 0.88                     | มาก                  |
| 4.2 มีจังหวะและลีลาการพูด<br>เหมาะสม                                          | 3.51        | 0.99                     | มาก                  |
| 4.3 ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมาย<br>ได้ชัดเจนตรงประเด็น                        | 3.40        | 0.96                     | ปานกลาง              |
| 4.4 มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย                                                | 3.45        | 0.96                     | ปานกลาง              |
| 4.5 สามารถสร้างความสนใจของผู้ฟัง<br>และทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อ<br>หน่าย | 3.35        | 0.93                     | ปานกลาง              |
| <b>รวม</b>                                                                    | <b>3.48</b> | <b>0.94</b>              | <b>ปานกลาง</b>       |

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทศิลป์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

3. มีจังหวะและลีลาการพูดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
4. มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
5. สามารถสร้างความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.43** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านคุณสมบัติความรักในงานที่ได้รับผิดชอบของมัคคุเทศก์

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                                                  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>5. ความรักในงานที่ได้รับผิดชอบ</b>                                                   |             |                      |                  |
| 5.1 มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน รักที่จะให้ความดูแลนักท่องเที่ยว                       | 3.75        | 0.67                 | มาก              |
| 5.2 มีความสุขในการทำงาน                                                                 | 3.65        | 0.73                 | มาก              |
| 5.3 ยินดีที่จะหยิบนับประสบการณ์ที่ดีที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ           | 3.70        | 0.67                 | มาก              |
| 5.4 รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ และพอใจที่จะพัฒนางานของตน | 3.73        | 0.75                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                              | <b>3.70</b> | <b>0.70</b>          | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านคุณสมบัติความรักในงานที่ได้รับผิดชอบของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน รักที่จะให้ความดูแลนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

1. รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อจะให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ และพอใจที่จะพัฒนางานของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. ยินดีที่จะหยิบนับประสบการณ์ที่ดีที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
3. มีความสุขในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.44 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์

| ความสามารถของมัคคุเทศก์                                                        | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>ความสามารถด้านภาษา</b>                                                      |             |                      |                  |
| 1.1 มีความสามารถด้านภาษาและวาทศิลป์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ       | 3.30        | 0.59                 | ปานกลาง          |
| 1.2 สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง | 3.43        | 0.69                 | ปานกลาง          |
| 1.3 มีความสามารถในการพูด ฟัง และเข้าใจในภาษาต่างประเทศ                         | 3.08        | 0.82                 | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                                     | <b>3.27</b> | <b>0.70</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. มีความสามารถด้านภาษาและวาทศิลป์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. มีความสามารถในการพูด ฟัง และเข้าใจในภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.45 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์

| ความสามารถของมัคคุเทศก์                                                                                                            | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------------|
| <b>ความสามารถด้านวิชาการ</b>                                                                                                       |           |                      |                  |
| 2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติ ความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์                                                 | 3.45      | 0.92                 | ปานกลาง          |
| 2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นท้องถิ่น เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน | 3.50      | 0.79                 | มาก              |
| 2.3 ความรู้รอบตัวอื่นๆ เช่น การปฐมพยาบาล                                                                                           | 3.11      | 0.86                 | ปานกลาง          |



|     |      |      |         |
|-----|------|------|---------|
| รวม | 3.35 | 0.58 | ปานกลาง |
|-----|------|------|---------|

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านวิชาการของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับความเป็นท้องถิ่น เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติ ความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. ความรู้รอบตัวอื่นๆ เช่น การปฐมพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.46** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

| ความสามารถของมัคคุเทศก์                                                                                             | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>3. ความสามารถในการนำเที่ยว</b>                                                                                   |             |                      |                  |
| 3.1 จัดเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะ                                                                       | 3.41        | 0.84                 | ปานกลาง          |
| 3.2 แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ                                                             | 3.40        | 0.80                 | ปานกลาง          |
| 3.3 สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมและความสนใจของนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้ง                       | 3.26        | 0.88                 | ปานกลาง          |
| 3.4 สามารถตอบสนองความต้องการในความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ถูก                                                        | 3.26        | 0.75                 | ปานกลาง          |
| 3.5 สามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการนำเที่ยว                                                    | 3.26        | 0.79                 | ปานกลาง          |
| 3.6 เอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกและปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง | 3.56        | 0.83                 | มาก              |
| 3.7 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง                                                              | 3.27        | 0.86                 | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                                                                          | <b>3.34</b> | <b>0.77</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. เอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกและปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. จัดเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
3. แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
4. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
5. สามารถตอบสนองความต้องการในความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ถูก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
6. สามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
7. สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมและความสนใจของนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.47** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบหาของครูของมัคคุเทศก์

| บทบาทของมัคคุเทศก์                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>1. บทบาทของครู</b>                                                                                               |             |                      |                  |
| 1.1 สามารถอธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ | 3.60        | 0.76                 | มาก              |
| 1.2 สามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวในสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบได้                                                 | 3.98        | 4.03                 | มาก              |
| 1.3 มีวิธีการที่จะถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                  | 3.51        | 0.81                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                                                          | <b>3.69</b> | <b>1.86</b>          | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบหาของครูของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สามารถตอบคำถามนักท่องเที่ยวในสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2. สามารถอธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
3. มีวิธีการที่จะถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.48** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบหาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์

| บทบาทของมัคคุเทศก์                                                                                                                   | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>2. บทบาทของนักจิตวิทยา</b>                                                                                                        |             |                      |                  |
| 2.1 สามารถเข้าใจจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมาน้อยเพียงใด ตามความแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นเพความรู้ และอาชีพนักท่องเที่ยว | 3.40        | 0.69                 | ปานกลาง          |
| 2.2 สังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยวและพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์                                                 | 3.35        | 0.75                 | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                           | <b>3.37</b> | <b>0.85</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบหาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สามารถเข้าใจจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมาน้อยเพียงใด ตามความแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นเพความรู้ และอาชีพนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง
2. สังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยวและพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.49 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์

| บทบาทของมัคคุเทศก์                                                                                                                      | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>3. บทบาทของนักแสดง</b>                                                                                                               |             |                      |                  |
| 3.1 สามารถสร้างสรรค์การนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบโลน และการเล่นเกมต่างๆ | 3.43        | 0.87                 | ปานกลาง          |
| 3.2 มีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนานขณะนำเที่ยว                                                                   | 3.51        | 0.85                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                                                                              | <b>3.47</b> | <b>0.86</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. มีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนานขณะนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับมาก
2. สามารถสร้างสรรค์การนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบโลน และการเล่นเกมต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.50 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักการทูตของมัคคุเทศก์

| บทบาทของมัคคุเทศก์                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>4. บทบาทของนักการทูต</b>                                                                                                                     |             |                      |                  |
| 4.1 สามารถอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญทางมรดกวัฒนธรรมที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ | 3.58        | 0.84                 | มาก              |
| 4.2 ไม่ตำหนิติเตียน พุดจาเสียดสี หรือพุดจาให้ตลกขบขันเกินความพอดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเทศชาติ หรือบุคคลสำคัญใดๆ                          | 3.55        | 0.81                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                      | <b>3.56</b> | <b>0.82</b>          | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบประมาณของนักการทูตของมณฑลเทศาภิบาล พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. สามารถอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความรูสึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญทางมรดกวัฒนธรรมที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2. ไม่ตำหนิติเตียน พุดจาเสียดสี หรือพุดจาให้ตลกขบขันเกินความพอดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องประเทศชาติ หรือบุคคลสำคัญใดๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.51** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในการรับเข้านักท่องเที่ยว

| หน้าที่ของมณฑลเทศาภิบาล                                                                                      | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>1. หน้าที่ในการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer-in)</b>                                                     |             |                      |                  |
| 1.1 สามารถเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับงาน เช่น รายชื่อนักท่องเที่ยว จำนวนวันและเวลาเดินทางมาถึง                 | 3.23        | 0.90                 | ปานกลาง          |
| 1.2 มีการจัดเตรียมป้ายชื่อของนักท่องเที่ยวเพื่อแสดงแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดรับเข้า                             | 2.96        | 1.11                 | ปานกลาง          |
| 1.3 มีการต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง                                                          | 3.86        | 0.81                 | มาก              |
| 1.4 กล่าวต้อนรับ ถามทุกข์สุข ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งด้านภูมิศาสตร์ สถานที่สำคัญและน่าสนใจระหว่างทาง | 3.70        | 0.84                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                                                   | <b>3.43</b> | <b>0.91</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวของมณฑลเทศาภิบาลในการรับเข้านักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. มีการต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2. กล่าวต้อนรับ ถามทุกข์สุข ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งด้านภูมิศาสตร์ สถานที่สำคัญและน่าสนใจระหว่างทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

3. สามารถเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับงาน เช่น รายชื่อนักท่องเที่ยว จำนวนวันและเวลาเดินทางมาถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

4. มีการจัดเตรียมป้ายชื่อของนักท่องเที่ยวเพื่อแสดงแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดรับเข้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.52** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว

| หน้าที่ของมัคคุเทศก์                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>2. หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring)</b>                                                                                                          |             |                      |                  |
| 2.1 ดูแล ตรวจสอบ จำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ ช่วยเหลือแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถออกเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด              | 3.38        | 0.94                 | ปานกลาง          |
| 2.2 ทำสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวในกลุ่มของตนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ                                                                                | 2.91        | 0.92                 | ปานกลาง          |
| 2.3 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว และทำเครื่องหมายเพื่อป้องกันการพลัดหลง สูญหาย                                                                  | 2.98        | 1.09                 | ปานกลาง          |
| 2.4 นำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ และตรงตามเวลาที่กำหนด ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ความสนใจของนักท่องเที่ยว | 3.65        | 0.65                 | มาก              |
| 2.5 ดูแลอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหานักท่องเที่ยว                                                                                           | 3.48        | 0.81                 | ปานกลาง          |
| 2.6 สร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้สนุกสนานรื่นรมย์ตลอดรายการ                                                                                       | 3.40        | 0.86                 | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                        | <b>3.30</b> | <b>0.87</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. นำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ และตรงตามเวลาที่กำหนด ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ความสนใจของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2. ดูแลอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหานักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3. สร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้สนุกสนานรื่นรมย์ตลอดรายการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

4. คู่มือตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ ช่วยเหลือแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถออกเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

5. ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว และทำเครื่องหมายเพื่อป้องกันการพลัดหลง สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

6. ทำสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวในกลุ่มของตนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.53** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว

| หน้าที่ของมัคคุเทศก์                                     | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-------------|----------------------|------------------|
| <b>3. หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)</b> |             |                      |                  |
| 3.1 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วน      | 2.98        | 0.94                 | ปานกลาง          |
| 3.2 กล่าวขอบคุณ และนำส่งนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจ    | 3.65        | 0.84                 | มาก              |
| <b>รวม</b>                                               | <b>3.31</b> | <b>0.89</b>          | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยรายละเอียดซึ่งสามารถแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

1. กล่าวขอบคุณ และนำส่งนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2. ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่บ้านปลาข้าวจาก การดำเนินการนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot Test 2)** นักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนดังต่อไปนี้

#### **1. จุดเด่น**

1.1 รูปแบบของที่ระลึกและผลิตภัณฑ์ชุมชนสามารถออกแบบและผลิตของที่ระลึกที่บ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของบ้านปลาข้าว เช่น พวงกุญแจ ตุ๊กตา หมอลำ แคน เพื่อเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังชุมชนบ้านปลาข้าว

1.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของโฮมสเตย์ เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเจ้าบ้านกับนักท่องเที่ยว การใช้ชีวิต รับประทานอาหารร่วมกันระหว่างเจ้าของบ้านและแขกผู้มาเยือน

1.3 มัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้รับการฝึกอบรมและเปิดโอกาสให้เยาวชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน

## **2. ข้อจำกัด**

### **2.1 ด้านบุคลิกภาพ**

(1) ด้านการแต่งกาย มัคคุเทศก์ควรมีการแต่งกายที่พร้อมเพรียงกัน และเข้ากับสถานการณ์นั้นๆ เช่น การนำผ้าพื้นถิ่น หรือ ผ้าไทย มาเป็นเครื่องแต่งกายในการนำเที่ยว เพื่อเป็นการเผยแพร่เอกลักษณ์ และสร้างความภาคภูมิใจ อันจะนำไปสู่การอนุรักษ์ หวงแหนในภูมิปัญญาของชุมชนของตน

(2) มัคคุเทศก์ไม่สวดมนต์ก่อนท่องเที่ยวในการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและไม่มีกิจกรรมในการเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

### **2.2 ด้านวาทีศิลป์**

(1) ทักษะการพูด มัคคุเทศก์ใช้ภาษาท้องถิ่นในการบรรยายมากเกินไปในบางจุด ใช้ประโยคคำสั่งมากกว่าประโยคขอร้อง น้ำเสียงแข็ง การบรรยายข้อมูลที่ไม่เป็นธรรมชาติ เป็นลักษณะการท่องเที่ยวจำและขาดความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลภาษาต่างประเทศ รวมถึงขาดทักษะในการให้ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว

(2) การบรรยายข้อมูลวัดฉิมพลี มีความเหมาะสมดีเนื่องจากการเชื่อมโยงถึงตำนานและเรื่องเล่า ทำให้เกิดความน่าสนใจ อย่างไรก็ตามการบรรยายของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นยังขาดอรรถรสในการเล่าเรื่องให้มีความน่าสนใจ น่าติดตาม ประโยชน์ที่ได้รับ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศรัทธาความเชื่อ และรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนทั้งอดีตและปัจจุบัน

### **2.3 ความสามารถในการนำเที่ยว**

(1) การให้ข้อมูลของมัคคุเทศก์ควรมีการแนะนำตัวทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศก่อนการให้ข้อมูลอื่นๆเสมอ และควรมีการแจ้งกำหนดการ ระยะเวลาที่ใช้ในการนำชมในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจและเตรียมพร้อมก่อนการออกเดินทางท่องเที่ยวทุกครั้ง รวมถึง แม้ว่ามัคคุเทศก์จะมีการเตรียมตัวที่ดี และมีความพร้อมในการนำเที่ยวแต่การให้ข้อมูลของมัคคุเทศก์ยังขาดความน่าสนใจ ขาดความน่าเชื่อถือของข้อมูล เช่น การให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง การให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกัน การถาม-ตอบ ที่ยังไม่สามารถให้คำตอบแก่นักท่องเที่ยวได้ ขาดการสร้างการสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยว รวมถึงการพูดโน้มน้าว ทักษะการพูดเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในวัฒนธรรม ทรัพยากรที่ชุมชนมีอยู่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรักและความภาคภูมิใจในทรัพยากรของชุมชน

### **2.4 ความสามารถด้านวิชาการ**

(1) การบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นยังไม่เพียงพอ เช่น บ้านโบราณ หากมีการเล่าเรื่องราวโดยเชื่อมโยงกับชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ชาวบ้านในชุมชน การใช้ชีวิตของคนในสมัยก่อนร่วมด้วย รวมถึงกิจกรรมในแต่ละวันที่ชาวบ้านได้ดำเนินชีวิตในบ้านโบราณ จะสามารถก่อให้เกิดความน่าสนใจและนักท่องเที่ยวสามารถเกิดความเข้าใจ และจินตนาการร่วมด้วย



## 2.5 ด้านการจัดการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าว

(1) ศูนย์ OTOP แหล่งเรียนรู้/จัดแสดงภูมิปัญญาท้องถิ่น งานศิลปหัตถกรรมที่สามารถก่อให้เกิดความหวงแหนศิลปหัตถกรรมพื้นถิ่น เช่น กระติบข้าว แจกันไม้ไผ่ ปลอกหมอนชิต และเครื่องมือเครื่องใช้ในครัวเรือน เป็นต้น ยังขาดการจัดแสดงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ประกอบกับการให้ข้อมูล เรื่องราว (story telling) ซึ่งถ้ามีการพัฒนาด้านข้อมูลของผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือวิธีการใช้งานก็จะก่อให้เกิดความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

(2) การจัดการป้ายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว เช่น พิพิธภัณฑ์วัดศรีโพธิ์ชัยและวิหารช่างญวน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถจัดกิจกรรมการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมและเอกลักษณ์ของสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น ที่สามารถนำไปสู่ความตระหนักหวงแหน รักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ควรมีการติดป้ายบอกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทางสถาปัตยกรรมและกิจกรรมที่ทางชุมชนใช้งานพื้นที่ ซึ่งหากมีคำบรรยายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการให้ข้อมูลจะช่วยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว และสามารถจินตนาการภาพให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจมากขึ้น

### ตอนที่ 9: การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

จากการจัดกิจกรรมระดมความคิดเห็น (Focus Group) จากทุกภาคส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทางการท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชนบ้านปลาข้าว เพื่อการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อนำไปสู่การดำเนินการจัดทำ benchmarking กับชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรามาร์ ประเทศกัมพูชา ผลของการระดมความคิดเห็นพบว่า จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านปลาข้าว ประกอบด้วย

#### 9.1 จุดแข็ง

9.1.1 การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยทั้งผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารจัดการกลุ่ม เยาวชนในชุมชน วัดและโรงเรียน เป็นการแสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนบ้านปลาข้าว

9.1.2 เอกลักษณ์ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทุนทางสังคมและภูมิปัญญาด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหมอลำ พิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) และอาหารท้องถิ่น รวมถึงภูมินิเวศของชุมชนที่ประกอบด้วยความหลากหลายของพันธุ์พืชพันธุ์ไม้ต่างๆ

9.1.3 มีการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนหมอลำพื้นบ้านสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา

9.1.4 ศักยภาพและความพร้อมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายทอดและฝึกอบรมต่อจากมัคคุเทศก์รุ่นใหญ่ เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความพยายามในการเรียนรู้และมีจิตบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

## 9.2 จุดอ่อน

9.2.1 ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นใหม่ในการให้บริการ การนำเสนอและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอ ซึ่งมาจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดความเขินอายและไม่รู้

จังหวะและการใช้วาจาศิลป์ต่างๆในการบรรยายข้อมูลและการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยว

9.2.2 ขาดกิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาแวะเที่ยวครึ่งวันหรือ 2-3 ชั่วโมง น่าจะมีรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่มนี้ด้วย

9.2.3 ไม่มีการนำเสนอจุดเด่น (Theme) ทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าวที่ชัดเจน โดยเฉพาะหมอลำที่เป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนควรมีวิธีการนำเสนอที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้หมอลำพื้นบ้านหรือพิพิธภัณฑ์หมอลำพื้นบ้าน เป็นต้น

9.2.4 การขาดการดูแลและจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว หรือการสร้างพื้นที่นำเสนอข้อมูล (Information Zone) สำหรับหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP)

9.2.5 ระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่ไกลกันควรมียานพาหนะในการบริการการเดินทางที่เหมาะสม เช่น จักรยาน รถลาก เป็นต้น

9.2.6 ไม่มีการติดตามหรือประเมินผลการทำงานในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเฉพาะในประเด็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ยังไม่ต่อเนื่อง

9.2.7 การขาดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น การขาดป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังชุมชนบ้านปลาข้าวที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างทาง รวมถึงป้ายบอกทางภายในหมู่บ้าน สถานที่จอดรถ

9.2.8 ขาดแนวทางการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนถ้าหากมีการเดินทางไปศึกษาต่ออาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอได้

## 9.3 โอกาส

9.3.1 กระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาข้าวถือเป็นทรัพยากรที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวข้างต้น

9.3.2 มีหน่วยงานจากภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาให้ความสนใจเดินทางมาศึกษาดูงานและเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาข้าวที่มีเอกลักษณ์เกี่ยวกับหมอลำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสนใจจากสื่อมวลชนและการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านปลาข้าวผ่านสื่อมวลชนต่างๆที่เคยมาเยี่ยมชม

9.3.3 การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น Facebook สามารถเอื้อต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในโลกการสื่อสารปัจจุบัน

9.3.4 การสนับสนุนและผลักดันให้เป็นชุมชนหมอลำอาเซียนโดยทางจังหวัด  
อำนาจเจริญเป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับชุมชนในการพัฒนาตลาดกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักในระดับ  
ต่างประเทศต่อไป

#### **9.4 อุปสรรค**

9.4.1 การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานภาครัฐที่  
ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน

9.4.2 การเปิดประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) อาจเป็นการเพิ่มคู่แข่งสำหรับการ  
ท่องเที่ยวโดยชุมชน เนื่องจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่างมีทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความ  
หลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศ  
พม่า

## บทที่ 5

### การวิเคราะห์ร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้และกระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชาภายใต้ประเด็นคุณสมบัติของมัคคุเทศก์และความสามารถของมัคคุเทศก์

ในส่วนของบทที่ 5 จะเป็นการวิเคราะห์ถึงร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 2 แห่ง โดยใช้เครื่องมือใน TOWS MATRIX ในการกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันและร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว และแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่อีสานตอนล่างของประเทศไทย

#### 5.1 การวิเคราะห์ร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ (TOWS MATRIX)

จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญสามารถสรุปประเด็นต่างๆได้ดังตารางด้านล่างต่อไปนี้

##### 5.1.1 การจำแนกจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

ตารางที่ 5.1 การจำแนกจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว

| <u>จุดแข็ง (Strengths: S)</u>                                                                                                                                                                                                                    | <u>โอกาส (Opportunities: O)</u>                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S1. การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยทั้งผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารจัดการกลุ่ม เยาวชนในชุมชน วัดและโรงเรียน เป็นการแสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนบ้านปลาข้าว                                | O1. กระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาข้าวถือเป็นทรัพยากรที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวข้างต้น |
| S2. เอกลักษณ์ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทุนทางสังคมและภูมิปัญญาด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้านงานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) และอาหารท้องถิ่น รวมถึงภูมิโนเวศของชุมชนที่ประกอบด้วยความหลากหลายของพันธุ์พืชพันธุ์ไม้ต่างๆ | O2. มีหน่วยงานจากภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาให้ความสนใจเดินทางมาศึกษาดูงานและเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาข้าวที่มีเอกลักษณ์เกี่ยวกับหมอลำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสนใจจากสื่อมวลชนและการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านปลาข้าวผ่านสื่อมวลชนต่างๆที่เคยมาเยี่ยมชม                   |
| S3. มีการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนหมอลำพื้นบ้านสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา                                                                              | O3. การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น Facebook สามารถเชื่อมต่อ                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>S4. ศักยภาพและความพร้อมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายทอดและฝึกอบรมต่อจากมัคคุเทศก์รุ่นใหญ่ เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความพยายามในการเรียนรู้และมีจิตบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>การพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในโลกการสื่อสารปัจจุบัน</p> <p>O4. การสนับสนุนและผลักดันให้เป็นชุมชนหมอลำอาเซียนโดยทางจังหวัดอำนาจเจริญเป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับชุมชนในการพัฒนาตลาดกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักในระดับต่างประเทศต่อไป</p>                                                     |
| <p><b>จุดอ่อน (Weakness: W)</b></p> <p>W1. ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นใหม่ในการให้บริการ การนำเสนอและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอซึ่งมาจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดความเขินอายและไม่รู้จังหวะและการใช้วาจาศิลป์ต่างๆในการบรรยายข้อมูลและการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยว</p> <p>W2. ขาดกิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาแวะเที่ยวครึ่งวันหรือ 2-3 ชั่วโมง น่าจะมีรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่มนี้ด้วย</p> <p>W3. ไม่มีการนำเสนอจุดเด่น (Theme) ทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าวที่ชัดเจน โดยเฉพาะหมอลำที่เป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนควรที่จะมีวิธีการนำเสนอที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้หมอลำพื้นบ้าน หรือพิพิธภัณฑ์หมอลำพื้นบ้าน เป็นต้น</p> <p>W4. การขาดการดูแลและจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว หรือการสร้างพื้นที่นำเสนอข้อมูล (Information Zone) สำหรับหมอลำวิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP)</p> <p>W5. ระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่ไกลกันควรมียานพาหนะในการบริการการเดินทางที่เหมาะสม เช่น จักรยาน รถลาก เป็นต้น</p> | <p><b>อุปสรรค (Threats: T)</b></p> <p>T1. การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน</p> <p>T2. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) อาจเป็นการเพิ่มคู่แข่งสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนเนื่องจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่างมีทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศพม่า</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>W6. ไม่มีการติดตามหรือประเมินผลการทำงานในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการพัฒนากิจการกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเฉพาะในประเด็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ยังไม่ต่อเนื่อง</p> <p>W7. การขาดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น การขาดป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังชุมชนบ้านปลา ค้าวที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างทาง รวมถึงป้ายบอกทางภายในหมู่บ้าน สถานที่จอดรถ</p> <p>W8. ขาดแนวทางการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนถ้าหากมีการเดินทางไปศึกษาต่ออาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอได้</p> |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### 5.1.2 การประเมินค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weights) สำหรับปัจจัยภายในของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาค้าว ตำบลปลาค้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

จากการจำแนกจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาค้าว ดังตารางที่ 5.1 ด้านบน เมื่อนำผลของการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาค้าวดำเนินการผ่านกระบวนการให้คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weights) กับปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อทำการคำนวณค่าดึงดูด (Total Attractiveness Score: TAS) และเพื่อทราบถึงคะแนนดึงดูดโดยรวม (Sum Total Attractiveness Score) ผลของการให้คะแนนถ่วงน้ำหนักสามารถแสดงผลได้ตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 5.2 ผลการประเมินค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weights) สำหรับปัจจัยภายในของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาคว่ำ  
ปัจจัยภายใน

| ปัจจัยภายใน<br>(Internal Factors)                                                                                                                                                                                                                     | น้ำหนัก<br>(Weight) | ค่าคะแนนการ<br>ประเมิน<br>(Rating) | ค่าคะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก | ลำดับ<br>ความสำคัญ<br>(Priority) | หมายเหตุ<br>(Remarks) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| <b>จุดแข็ง</b>                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                                    |                         |                                  |                       |
| S1. การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยทั้งผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารจัดการกลุ่ม เยาวชนในชุมชน วัดและโรงเรียน เป็นการแสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนบ้านปลาคว่ำ                                     | 0.05                | 3                                  | 0.15                    | 2                                |                       |
| S2. เอกลักษณ์ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทุนทางสังคมและภูมิปัญญา ด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นหมอลำ พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) และอาหารท้องถิ่น รวมถึงภูมินิเวศของชุมชนที่ประกอบด้วยความหลากหลายของพันธุ์พืชพันธุ์ไม้ต่างๆ | 0.25                | 5                                  | 1.25                    | 1                                |                       |
| S3. มีการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนหมอลำพื้นบ้านสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา                                                                                   | 0.05                | 3                                  | 0.15                    | 2                                |                       |
| S4. ศักยภาพและความพร้อมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายทอดและฝึกอบรมต่อจากมัคคุเทศก์รุ่นใหญ่ เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความพยายามในการเรียนรู้และมีจิตบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว                                                         | 0.05                | 3                                  | 0.15                    | 2                                |                       |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                                            | 0.4                 |                                    | 1.70                    |                                  |                       |
| <b>จุดอ่อน</b>                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                                    |                         |                                  |                       |
| W1. ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นใหม่ในการ                                                                                                                                                                           | 0.1                 | 2                                  | 0.2                     | 3                                |                       |

| ปัจจัยภายใน<br>(Internal Factors)                                                                                                                                                                                                                                                         | น้ำหนัก<br>(Weight) | ค่าคะแนนการ<br>ประเมิน<br>(Rating) | ค่าคะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก | ลำดับ<br>ความสำคัญ<br>(Priority) | หมายเหตุ<br>(Remarkd) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| ให้บริการ การนำเสนอและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ยังไม่<br>ลึกซึ้งเพียงพอซึ่งมาจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดความเขินอายและ<br>ไม่รู้จังหวะและการใช้วาจาศิลปะต่างๆในการบรรยายข้อมูลและการโต้ตอบกับ<br>นักท่องเที่ยว                                         |                     |                                    |                         |                                  |                       |
| W2. ขาดกิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ เช่น นักท่องเที่ยวที่<br>ต้องการเดินทางมาแวะเที่ยวครึ่งวันหรือ 2-3 ชั่วโมง น่าจะมีรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่ม<br>นี้ด้วย                                                                                                        | 0.05                | 2                                  | 0.10                    | 5                                |                       |
| W3. ไม่มีการนำเสนอจุดเด่น (Theme) ทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาเค้าที่ชัดเจน<br>โดยเฉพาะหมอลำที่เป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนควรที่จะมีวิธีการนำเสนอที่<br>ชัดเจนกว่านี้ เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้หมอลำพื้นบ้านหรือพิพิธภัณฑ์หมอลำพื้นบ้าน<br>เป็นต้น                             | 0.10                | 4                                  | 0.40                    | 1                                |                       |
| W4. การขาดการดูแลและการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์ข้อมูล<br>แหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว หรือการสร้าง<br>พื้นที่นำเสนอข้อมูล (Information Zone) สำหรับหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์<br>ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) | 0.05                | 3                                  | 0.15                    | 4                                |                       |
| W5. ระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่ไกลกันควรมียานพาหนะในการ<br>บริการการเดินทางที่เหมาะสม เช่น จักรยาน รถลาก เป็นต้น                                                                                                                                                            | 0.05                | 2                                  | 0.10                    | 5                                |                       |
| W6. ไม่มีการติดตามหรือประเมินผลการทำงานในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการ<br>พัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเฉพาะในประเด็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ยังไม่                                                                                                                            | 0.05                | 2                                  | 0.10                    | 5                                |                       |



| ปัจจัยภายใน<br>(Internal Factors)                                                                                                                                                                  | น้ำหนัก<br>(Weight) | ค่าคะแนนการ<br>ประเมิน<br>(Rating) | ค่าคะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก | ลำดับ<br>ความสำคัญ<br>(Priority) | หมายเหตุ<br>(Remark) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------|
| ต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                          |                     |                                    |                         |                                  |                      |
| W7. การขาดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น การขาดป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังชุมชนบ้านปลาควาที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างทาง รวมถึงป้ายบอกทางภายในหมู่บ้าน สถานที่จอดรถ | 0.05                | 2                                  | 0.10                    | 5                                |                      |
| W8. ขาดแนวทางการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน ถ้าหากมีการเดินทางไปศึกษาต่ออาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอได้     | 0.15                | 2                                  | 0.30                    | 2                                |                      |
| รวม                                                                                                                                                                                                | 0.60                |                                    | 1.45                    |                                  |                      |
| รวมทั้งหมด                                                                                                                                                                                         | 1                   |                                    |                         |                                  |                      |

**หมายเหตุ:** การประเมินตัวเลข [1 = จุดแข็งที่มีศักยภาพน้อยที่สุด/ จุดอ่อนส่งผลกระทบในระดับมากที่สุด] [2 = จุดแข็งที่มีศักยภาพน้อย/ จุดอ่อนส่งผลกระทบในระดับมาก] [3 = จุดแข็งที่มีศักยภาพปานกลาง/ จุดอ่อนส่งผลกระทบในระดับปานกลาง] [4 = จุดแข็งที่มีศักยภาพมาก/ จุดอ่อนส่งผลกระทบในระดับน้อย] [5 = จุดแข็งที่มีศักยภาพมากที่สุด/ จุดอ่อนส่งผลกระทบในระดับน้อยที่สุด]

ตารางที่ 5.3 ผลการประเมินค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weights) สำหรับปัจจัยภายนอกของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว  
ปัจจัยภายนอก

| ปัจจัยภายนอก<br>(External Factors)                                                                                                                                                                                                                                                 | น้ำหนัก<br>(Weight) | ค่าคะแนนการ<br>ประเมิน<br>(Rating) | ค่าคะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก | ลำดับ<br>ความสำคัญ<br>(Priority) | หมายเหตุ<br>(Remarkd) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| <b>โอกาส</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |                                    |                         |                                  |                       |
| O1. กระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาข้าวถือเป็นทรัพยากรที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวข้างต้น | 0.10                | 3                                  | 0.30                    | 2                                |                       |
| O2. มีหน่วยงานจากภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาให้ความสนใจเดินทางมาศึกษาดูงานและเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาข้าวที่มีเอกลักษณ์เกี่ยวกับหมอลำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสนใจจากสื่อมวลชนและการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านปลาข้าวผ่านสื่อมวลชนต่างๆที่เคยมาเยี่ยมชม                   | 0.1                 | 3                                  | 0.30                    | 2                                |                       |
| O3. การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น Facebook สามารถเอื้อต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในโลกการสื่อสารปัจจุบัน                                | 0.25                | 4                                  | 1                       | 1                                |                       |
| O4. การสนับสนุนและผลักดันให้เป็นชุมชนหมอลำอาเซียนโดยทางจังหวัดอำนาจเจริญ เป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับชุมชนในการพัฒนาตลาดกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักในระดับต่างประเทศต่อไป                                                                                                                 | 0.25                | 4                                  | 1                       | 1                                |                       |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0.70                |                                    | 2.60                    |                                  |                       |

| ปัจจัยภายนอก<br>(External Factors)                                                                                                                                                                                                                 | น้ำหนัก<br>(Weight) | ค่าคะแนนการ<br>ประเมิน<br>(Rating) | ค่าคะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก | ลำดับ<br>ความสำคัญ<br>(Priority) | หมายเหตุ<br>(Remarks) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| <b>อุปสรรค</b>                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                    |                         |                                  |                       |
| T1. การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน                                                                                                                                              | 0.20                | 2                                  | 0.40                    | 1                                |                       |
| T2. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) อาจเป็นการเพิ่มคู่แข่งสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน เนื่องจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่างมีทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศพม่า | 0.10                | 2                                  | 0.20                    | 2                                |                       |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                                         | 0.30                |                                    | 0.6                     |                                  |                       |
| <b>รวมทั้งหมด</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>1</b>            |                                    | 3.2                     |                                  |                       |

**หมายเหตุ:** การประเมินตัวเลข [1 = โอกาสที่มีน้อยที่สุด/ อุปสรรคส่งผลกระทบในระดับมากที่สุด] [2 = โอกาสที่มีน้อย/ อุปสรรคส่งผลกระทบในระดับมาก] [3 = โอกาสที่มีศักยภาพปานกลาง/ อุปสรรคส่งผลกระทบในระดับปานกลาง] [4 = โอกาสที่มีศักยภาพมาก/ อุปสรรคส่งผลกระทบในระดับน้อย] [5 = โอกาสที่มีศักยภาพมากที่สุด/ อุปสรรคส่งผลกระทบในระดับน้อยที่สุด]

หลังจากที่ทำการประเมินค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weights) กับปัจจัยภายในและภายนอกของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการหาตำแหน่งกลยุทธ์ทางการแข่งขันของการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาในปัจจุบันเพื่อนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ทางการแข่งขันและการร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบ้านปลาและแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยต่อไป

### 5.1.3 การกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขัน (Competitive Strategies) และร่างนโยบาย (Policies) ในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลา

จากการวิเคราะห์ตำแหน่งกลยุทธ์ทางการแข่งขัน (Competitive Position) ของการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาพบว่า บ้านปลาอยู่ในตำแหน่งคำถาม (Question Marks) ซึ่งหมายถึงศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลามีศักยภาพเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีความเข้มแข็งและมีสภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ดังนั้นกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลา คือ กลยุทธ์การขยายตัว (Growth Strategies) โดยประกอบด้วยกลยุทธ์ด้านต่างๆที่ได้จากวิธีการ TOWS MATRIX ดังต่อไปนี้

#### 1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO: Aggressive strategy)

ตารางที่ 5.4 การกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก (SO: Aggressive strategy)

| จุดแข็ง (Strengths)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | โอกาส (Opportunities)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>S1. การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยทั้งผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารจัดการ กลุ่มเยาวชนในชุมชน วัดและโรงเรียน เป็นการแสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนบ้านปลา</p> <p>S2. เอกลักษณ์ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทุนทางสังคมและภูมิปัญญาด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นหมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) และอาหารท้องถิ่น รวมถึงภูมิโนะของชุมชนที่ประกอบด้วยความหลากหลายของพันธุ์พืชพันธุ์ไม้ต่างๆ</p> | <p>O1. กระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาคือถือเป็นทรัพยากรที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวข้างต้น</p> <p>O2. มีหน่วยงานจากภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาให้ความสนใจเดินทางมาศึกษาดูงานและเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาที่มีเอกลักษณ์เกี่ยวกับหมอลำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสนใจจาก</p> | <p>S1O1: กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน</p> <p>S1O2: กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลา เช่น สื่อมวลชน ภายนอกและสถาบันการศึกษา เป็นการศึกษาดูงาน</p> <p>S1O3: กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนเข้ามามีบทบาทใน</p> |

| จุดแข็ง (Strengths)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | โอกาส (Opportunities)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>S3. มีการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนหมอลำพื้นบ้านสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา</p> <p>S4. ศักยภาพและความพร้อมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายทอดและฝึกอบรมต่อจากมัคคุเทศก์รุ่นใหญ่ เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความพยายามในการเรียนรู้และมีจิตบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว</p> | <p>สื่อมวลชนและการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านปลา คำว ผ่านสื่อมวลชนต่างๆที่เคยมาเยี่ยมชม</p> <p>O3. การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น Facebook สามารถเอื้อต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในโลกการสื่อสารปัจจุบัน</p> <p>O4. การสนับสนุนและผลักดันให้เป็นชุมชนหมอลำอาเซียน โดยทางจังหวัดอำนาจเจริญเป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับชุมชนในการพัฒนาตลาดกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักในระดับต่างประเทศต่อไป</p> | <p>การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เช่น Facebook</p> <p>S1O4: กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน</p> <p>S2O2O3O4: กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรี</p> <p>S3O3: กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน</p> <p>S4O4: กลยุทธ์การส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมมััคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน</p> |

## 2. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST: Competitive Strategy)

ตารางที่ 5.5 การกำหนดกลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST: Competitive Strategy)

| จุดแข็ง (Strengths)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | อุปสรรค (Threats)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>S1. การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยทั้งผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารจัดการ กลุ่ม เยาวชนในชุมชน วัดและโรงเรียน เป็นการแสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนบ้านปลาข้าว</p> <p>S2. เอกลักษณ์ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทุนทางสังคมและภูมิปัญญาด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นหมอลำ พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) และอาหารท้องถิ่น รวมถึงภูมิโนเวศของชุมชนที่ประกอบด้วยความหลากหลายของพันธุ์พืชพันธุ์ไม้ต่างๆ</p> <p>S3. มีการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนหมอลำพื้นบ้าน สำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา</p> <p>S4. ศักยภาพและความพร้อมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายทอดและฝึกอบรมต่อจากมัคคุเทศก์รุ่นใหญ่ เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความพยายามในการเรียนรู้และมีจิตบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว</p> | <p>T1. การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน</p> <p>T2. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) อาจเป็นการเพิ่มคู่แข่งสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน เนื่องจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่างมีทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศพม่า</p> | <p>S1T1: กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง</p> <p>S2T1T2: กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน</p> <p>S3S4T1: กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)</p> <p>S3S4T2: กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชน</p> |

| จุดแข็ง (Strengths) | อุปสรรค (Threats) | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies)                           |
|---------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                     |                   | เป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ |

### 3. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO: Conservative strategy)

ตารางที่ 5.6 การกำหนดกลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO: Conservative strategy)

| จุดอ่อน (Weakness)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | โอกาส (Opportunities)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>W1. ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมััคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นใหม่ในการให้บริการ การนำเสนอและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอซึ่งมาจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดความเขินอายและไม่รู้จังหวะและการใช้วาจาที่ศิลปะต่างในการบรรยายข้อมูลและการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยว</p> <p>W2. ขาดกิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาแวะเที่ยวครึ่งวันหรือ 2-3 ชั่วโมง น่าจะมีรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่มนี้ด้วย</p> <p>W3. ไม่มีการนำเสนอจุดเด่น (Theme) ทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าวที่ชัดเจน โดยเฉพาะหมอลำที่เป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนควรมีวิธีการนำเสนอที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้หมอลำพื้นบ้านหรือพิพิธภัณฑ์หมอลำพื้นบ้าน</p> | <p>O1. กระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาข้าวถือเป็นทรัพยากรที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวข้างต้น</p> <p>O2. มีหน่วยงานจากภายนอก โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาให้ความสนใจเดินทางมาศึกษาดูงานและเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาข้าวที่มีเอกลักษณ์เกี่ยวกับหมอลำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสนใจจากสื่อมวลชนและการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านปลาข้าวผ่านสื่อมวลชนต่างๆที่เคยมาเยี่ยมชม</p> <p>O3. การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น Facebook สามารถเอื้อต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งถือ</p> | <p>W1W8O1O3O4: กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมััคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา</p> <p>W1W3O1: กลยุทธ์การพัฒนา กิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism)</p> |

| จุดอ่อน (Weakness)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | โอกาส (Opportunities)                                                                                                                                                                                                                                                          | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>เป็นต้น</p> <p>W4. การขาดการดูแลและจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว หรือการสร้างพื้นที่นำเสนอข้อมูล (Information Zone) สำหรับหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP)</p> <p>W5. ระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่ไกลกัน ควรมียานพาหนะในการบริการการเดินทางที่เหมาะสม เช่น จักรยาน รถลาก เป็นต้น</p> <p>W6. ไม่มีการติดตามหรือประเมินผลการทำงานในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเฉพาะในประเด็นมีคฤหบดีท้องถิ่นที่ยังไม่ต่อเนื่อง</p> <p>W7. การขาดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น การขาดป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังชุมชนบ้านปลาข้าวที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างทาง รวมถึงป้ายบอกทางภายในหมู่บ้าน สถานที่จอดรถ</p> <p>W8. ขาดแนวทางการฝึกอบรมมีคฤหบดีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนถ้าหากมี</p> | <p>ได้ว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในโลกการสื่อสารปัจจุบัน</p> <p>O4. การสนับสนุนและผลักดันให้เป็นชุมชนหมอลำอาเซียน โดยทางจังหวัดอำนาจเจริญเป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับชุมชนในการพัฒนาตลาดกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักในระดับต่างประเทศต่อไป</p> | <p>ผ่านจุดเด่น (Theme) หมอลำของหมู่บ้านปลาข้าว</p> <p>W1O3O4: กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน</p> <p>W4O3: กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูลรูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน</p> <p>W5O2: กลยุทธ์การจัดเตรียมยานพาหนะในการบริการการเดินทางท่องเที่ยวภายในชุมชนที่เหมาะสมกับระยะทางและฐานการเรียนรู้ เช่น จักรยาน รถลาก สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเป็นกลุ่ม</p> |



| จุดอ่อน (Weakness)                                                                                         | โอกาส (Opportunities) | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| การเดินทางไปศึกษาต่ออาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอได้ |                       |                                       |

#### 4. กลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT: Defensive strategy)

ตารางที่ 5.7 การกำหนดกลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT: Defensive strategy)

| จุดอ่อน (Weakness)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | อุปสรรค (Threats)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>W1. ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นใหม่ในการให้บริการ การนำเสนอและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอซึ่งมาจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดความเขินอายและไม่รู้จังหวะและการใช้วาจาศิลป์ต่างๆในการบรรยายข้อมูลและการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยว</p> <p>W2. ขาดกิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาแวะเที่ยวครึ่งวันหรือ 2-3 ชั่วโมง น่าจะมีรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่มนี้ด้วย</p> <p>W3. ไม่มีการนำเสนอจุดเด่น (Theme) ทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าวที่ชัดเจน โดยเฉพาะหมอลำที่เป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนควรที่จะมีวิธีการนำเสนอที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้หมอลำพื้นบ้าน</p> | <p>T1. การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน</p> <p>T2. การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อาจเป็นการเพิ่มคู่แข่งสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนเนื่องจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่างมีทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศพม่า</p> | <p>W1T1: กลยุทธ์การส่งเสริมการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อรับงบประมาณในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)</p> <p>W7T1: กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน</p> |

| จุดอ่อน (Weakness)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | อุปสรรค (Threats) | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| <p>หรือพิพิธภัณฑ์หมอลำพื้นบ้าน เป็นต้น</p> <p>W4. การขาดการดูแลและจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว หรือการสร้างพื้นที่นำเสนอข้อมูล (Information Zone) สำหรับหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP)</p> <p>W5. ระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่ไกลกัน ควรมียานพาหนะในการบริการการเดินทางที่เหมาะสม เช่น จักรยาน รถลาก เป็นต้น</p> <p>W6. ไม่มีการติดตามหรือประเมินผลการทำงานในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเฉพาะในประเด็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ยังไม่ต่อเนื่อง</p> <p>W7. การขาดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น การขาดป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังชุมชนบ้านปลาข้าวที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างทาง รวมถึงป้ายบอกทางภายในหมู่บ้าน สถานที่จอดรถ</p> <p>W8. ขาดแนวทางการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง</p> |                   |                                       |

| จุดอ่อน (Weakness)                                                                                                                    | อุปสรรค (Threats) | กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนถ้าหากมีการเดินทางไปศึกษาต่ออาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอได้ |                   |                                       |

จากตารางสามารถสรุปกลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ด้านต่างสำหรับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวได้ดังต่อไปนี้

### 1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO: Aggressive strategy)

1.1 **S1O1:** กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.45)

1.2 **S1O2:** กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นการศึกษาดูงาน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.45)

1.3 **S1O3:** กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เช่น Facebook (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 1.15)

1.4 **S1O4:** กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 1.15)

1.5 **S2O2O3O4:** กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรี (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 3.55)

1.6 **S3O3:** กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 1.15)

1.7 **S4O4:** กลยุทธ์การส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 1.15)

### 2. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST: Competitive Strategy)

2.1 **S1T1:** กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.55)

2.2 **S2T1T2:** กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำพิพิธภัณฑสถานบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้น

โดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 1.85)

2.3 **S3S4T1**: กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น และอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.7)

2.4 **S3S4T2**: กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.5)

### 3. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO: Conservative strategy)

3.1 **W1W8O1O3O4**: กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 2.60)

3.2 **W1W3O1**: กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ผ่านจุดเด่น (Theme) หมอลำของหมู่บ้านปลาข้าว (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.90)

3.3 **W1O3O4**: กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 1.5)

3.4 **W4O3**: กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.45)

3.5 **W5O2**: กลยุทธ์การจัดเตรียมยานพาหนะในการบริการการเดินทางท่องเที่ยวภายในชุมชนที่เหมาะสมกับระยะทางและฐานการเรียนรู้ เช่น จักรยาน รถลาก สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเป็นกลุ่ม (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.40)

### 4. กลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT: Defensive strategy)

4.1 **W1T1**: กลยุทธ์การส่งเสริมการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อรับงบประมาณในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.60)

4.2 **W7T1:** กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน (ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก 0.50)

#### 5.1.4 การลำดับคะแนนความสำคัญของกลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว

เมื่อนำค่าคะแนนจากการประเมินค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weights) ของปัจจัยภายในและภายนอกในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวจากตารางที่ 5.2 ด้านบนมาประกอบการพิจารณากลยุทธ์ต่างๆข้างต้นเพื่อลำดับความสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ที่ได้ สามารถลำดับคะแนนความสำคัญของกลยุทธ์ต่างๆสำหรับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวได้ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 5.8** การลำดับคะแนนความสำคัญของกลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว

| กลยุทธ์ทางเลือก<br>(Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                      | ลำดับความสำคัญ<br>(Priority) | ค่าคะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| <b>1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO: Aggressive strategy)</b>                                                                                                                                                                                                            |                              |                         |
| 1.1 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรี (S2O2O3O4)                                      | 1                            | 3.55                    |
| 1.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ เช่น Facebook (S1O3)                                                                 | 2                            | 1.15                    |
| 1.3 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน (S1O4)                                                                                                                               | 2                            | 1.15                    |
| 1.4 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน (S3O3) | 2                            | 1.15                    |
| 1.5 กลยุทธ์การส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน (S4O4)                                                                                                                     | 2                            | 1.15                    |
| 1.6 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการ                                                                                                                                            | 3                            | 0.45                    |

| กลยุทธ์ทางเลือก<br>(Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ลำดับความสำคัญ<br>(Priority) | ค่าคะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| ท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน (S1O1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                              |                         |
| 1.7: กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาคว่ำ เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นการศึกษาดูงาน (S1O2)                                                                                                                                                                                                                                          | 3                            | 0.45                    |
| <b>2. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST: Competitive Strategy)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                              |                         |
| 2.1 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน (S2T1T2)                                                                                                                                       | 1                            | 1.85                    |
| 2.2 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาชั้นพื้นฐาน (สพฐ.) (S3S4T1)                                                                                                                                                     | 2                            | 0.7                     |
| 2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (S1T1)                                                                                                                                                                                                                                                  | 3                            | 0.55                    |
| 2.4 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (S3S4T2)                                                                                                                                                                                                                           | 4                            | 0.50                    |
| <b>3. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO: Conservative strategy)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                              |                         |
| 3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอก โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา (W1W8O1O3O4) | 1                            | 2.60                    |
| 3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาคว่ำผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ                                                                                                                                                                                                                                            | 2                            | 1.50                    |

| กลยุทธ์ทางเลือก<br>(Optional Strategies)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ลำดับความสำคัญ<br>(Priority) | ค่าคะแนน<br>ถ่วงน้ำหนัก |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน (W1O3O4)                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                         |
| 3.3 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ผ่านจุดเด่น (Theme) หมอลำของหมู่บ้านปลาข้าว (W1W3O1) | 3                            | 0.90                    |
| 3.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน (W4O3)                                                                                    | 4                            | 0.45                    |
| 3.5 กลยุทธ์การจัดเตรียมยานพาหนะในการบริการการเดินทางท่องเที่ยวภายในชุมชนที่เหมาะสมกับระยะทางและฐานการเรียนรู้ เช่น จักรยาน รถลาก สำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเป็นกลุ่ม (W5O2)                                                                                                                                                               | 5                            | 0.40                    |
| <b>4. กลยุทธ์เชิงตั้งรับ (WT: Defensive strategy)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                              |                         |
| 4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อรับงบประมาณในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) (W1T1)                                                                                                                                                    | 1                            | 0.60                    |
| 4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน (W7T1)                                                                                                                                 | 2                            | 0.50                    |

#### 5.1.5 นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

จากกลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ที่ได้ผ่านกระบวนการ TOWS Matrix การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวด้านบนสามารถนำไปสู่การกำหนดร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) สำหรับชุมชนบ้านปลาข้าวได้ดังต่อไปนี้

**นโยบายที่ 1** การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) การท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้

1.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

1.2 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้

**นโยบายที่ 2** การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก

2.1 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาค้าว เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นทางการศึกษาดูงาน

2.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อรับงบประมาณในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน

**นโยบายที่ 3** การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว

3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน

3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อขอรับงบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

3.3 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาชั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

**นโยบายที่ 4** การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน

4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน

4.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ



## **นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น**

5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

5.2 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้านงานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน

5.3 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ผ่านจุดเด่น (Theme) หมอลำของหมู่บ้านปลาเค้า

## **นโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ**

6.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

6.2 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรี

6.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาเค้าผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน

6.4 กลยุทธ์การพัฒนารฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

## **5.2 กระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชาภายใต้ประเด็นคุณสมบัติของมัคคุเทศก์และความสามารถของมัคคุเทศก์**

หลังจากที่วิเคราะห์ได้กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ด้านต่างๆเรียบร้อยแล้ว รวมถึงการลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ทางเลือกข้างต้นเพื่อพิจารณาเลือกกลยุทธ์อะไรบ้างที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาเค้ามามากที่สุด จากนั้นนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆข้างต้นคณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการพิจารณาเปรียบเทียบเพื่อนำไปสู่กระบวนการ Benchmark กับชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ที่ทำการคัดเลือกไว้ คือชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดบันเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชา โดยกระบวนการ Benchmarking นั้นคณะผู้วิจัยได้เลือกทำการ Benchmarking แบบ **“การ Benchmark กับคู่แข่งชั้น (Competitive Benchmarking)”** เป็นการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ การดำเนินงาน

และข้อมูลในมิติต่างๆ ระหว่างชุมชนบ้านปลาคว่ำกับคู่แข่งชั้น (ชุมชนบันเตียรณมาร์) ที่มีศักยภาพโดยตรง เพื่อที่กลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาคว่ำจะสามารถเห็นจุดอ่อนของตนรวมถึงความแตกต่างในความสามารถและศักยภาพ ตลอดจนวิธีการดำเนินงานเพื่อที่การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตนเองจะสามารถพัฒนาให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่ง/ต้นแบบ (Best Practices) ที่ดีที่สุดได้ โดยพิจารณาจากประเด็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคจากการ SWOT Analysis การท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ในบทที่ 4 ซึ่งประเด็นในการ Benchmark นั้นสามารถแสดงได้ในตารางที่ 5.9 ด้านล่าง

**ตารางที่ 5.9** การคัดเลือกประเด็นในการ Benchmark ของชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์กับชุมชนบ้านปลาคว่ำ

| ชุมชนบันเตียรณมาร์                                                                                                                                                                                                                                                                          | ชุมชนบ้านปลาคว่ำ |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                             | นโยบายในการพัฒนา | กลยุทธ์ในการพัฒนา           |
| <b>1. จุดแข็ง (Strengths)</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                             |
| 1.1 การประสานงานกับภาคเอกชนในการดำเนินงานด้านการตลาด โดยเฉพาะบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเสียมเรียบและกรุงพนมเปญรวมถึงต่างประเทศ เช่น Asia Adventures/ asian trails/ Exotissimo Travel/ Kambuja Voyages ในประเทศกัมพูชา และCarpe Diem Travel ประเทศอังกฤษ และ Travelers MAP ของประเทศเกาหลีเหนือ | นโยบายที่ 2      | กลยุทธ์ที่ 2.1              |
| 1.2 ความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะปราสาทหิน บันเตียรณมาร์และกลุ่มปราสาทหินรายรอบ รวมถึงงานศิลปหัตถกรรมของศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าไหม Soieries Du Mekong Silk Center                                                                                                                | นโยบายที่ 5      | กลยุทธ์ที่ 5.1 และ 5.2      |
| 1.3 ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว                                                                                                                                                                                                            | นโยบายที่ 4      | กลยุทธ์ที่ 4.2 และ 4.3      |
| 1.4 คุณสมบัติและความสามารถในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น                                                                                                                                                                                                                                | นโยบายที่ 4      | กลยุทธ์ที่ 4.1              |
| 1.5 ช่องทางการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลข่าวสารของ CBT เช่น เว็บไซต์และ facebook                                                                                                                                                                                                             | นโยบายที่ 6      | กลยุทธ์ที่ 6.3 และ 6.4      |
| 1.6 การมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและมีคณะกรรมการบริหารงานที่สามารถกระจายอำนาจให้กับแต่ละฝ่าย                                                                                                                                                                                                | -                | -                           |
| 1.7 การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบเจ้าของกิจการ เช่น เจ้าของบ้านพัก                                                                                                                                                         | นโยบายที่ 3      | กลยุทธ์ที่ 3.1/ 3.2 และ 3.3 |

| ชุมชนบันเตียรณมาร์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ชุมชนบ้านปลาข้าว |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | นโยบายในการพัฒนา | กลยุทธ์ในการพัฒนา                |
| (Homestay Owner) พ่อครัวแม่ครัว เจ้าของยานพาหนะ มัคคุเทศก์ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่มาจากชาวบ้านในชุมชนและมีส่วนร่วมในการวางแผนและประชุมเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆของกลุ่ม และมีการกระจายรายได้แก่สมาชิกอย่างทั่วถึงกันไม่ว่าจะเป็นฝ่ายครัว ฝ่ายยานพาหนะ ฝ่ายมัคคุเทศก์ ฝ่ายบ้านพัก เป็นต้น                                                                                                                                                                                                             |                  |                                  |
| 1.8 เครื่องมือในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์/เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการดูแลรักษาระบบ การใช้ภาษา รูปภาพ การอัปเดตข้อมูลรวมถึงความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)                                                                                                                                                                                                                            | นโยบายที่ 6      | กลยุทธ์ที่ 6.1/ 6.2/ 6.3 และ 6.4 |
| 1.9 มีการฝึกอบรม (training) ทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ให้กับกลุ่มมัคคุเทศก์รุ่นใหม่เพื่อทำหน้าที่ทดแทนกันได้เมื่อต้องต้อนรับนักท่องเที่ยวหลายกลุ่มหรือเมื่อมัคคุเทศก์หลักไม่สามารถทำหน้าที่ได้                                                                                                                                                                                                                                                                                               | นโยบายที่ 4      | กลยุทธ์ที่ 4.1/ 4.2/ และ 4.3     |
| <b>2. จุดอ่อน (Weakness)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |                                  |
| 2.1 ข้อจำกัดในการเข้าถึง (Accessibility) แหล่งท่องเที่ยวรอบนอกชุมชน เช่น ปราสาทบวรารต่างๆ ของปราสาทบันเตียรณมาร์ รวมถึงป้ายบอกทางสำหรับการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง รวมถึงจำนวนและรูปแบบยานพาหนะในการเข้าถึงชุมชน                                                                                                                                                                                                                                                                      | -                | -                                |
| 2.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบไฟฟ้าและประปา ยังไม่พร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ โดยที่หมู่บ้านจะใช้น้ำจากแหล่งน้ำบริเวณรอบปราสาทหินบันเตียรณมาร์และน้ำฝนที่เก็บกักไว้ในครัวเรือนในแต่ละปี ถ้าหากมีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาพักที่โฮมสเตย์จำนวนประมาณ 6-7 คนต่อหลังมักจะเกิดปัญหาเรื่องการขาดแคลนน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคถึงระบบไฟฟ้าที่จะปิดให้ใช้เวลาประมาณ 22 นาฬิกา รวมถึงจุดพักนักท่องเที่ยวในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว เช่น ศาลาพักร้อน ห้องน้ำ ถึงขยะ เป็นต้น | นโยบายที่ 2      | กลยุทธ์ที่ 2.3                   |
| 2.3 ระบบการรักษาความปลอดภัย ภายในชุมชนยังไม่มี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -                | -                                |

| ชุมชนบันเตียรณมาร์                                                                                                                                                                                                                                                                         | ชุมชนบ้านปลาข้าว         |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            | นโยบายในการพัฒนา         | กลยุทธ์ในการพัฒนา        |
| เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในหมู่บ้านหรือตำรวจชาวบ้าน                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                          |
| <b>3. โอกาส (Opportunities)</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |                          |
| 3.1 การสนับสนุนจากหน่วยงานระดับนานาชาติ เช่น กองทุนมรดก (Global Heritage Fund: GHF)/ Heritage Watch/ United States Agency for International Development (USAID) ในการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานในการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน                                                          | -                        | -                        |
| 3.2 การสนับสนุนจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลใน Lonely Planet เป็นช่องทางหนึ่งที่ผลักดันให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและรู้จักชุมชนบันเตียรณมาร์มากยิ่งขึ้น                                                                                         | -                        | -                        |
| 3.3 การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในประเทศ เช่น Cambodia Micro, Small and Medium Enterprise (MSME) และ CC BEN ของกัมพูชา                                                                                                                                                                    | -                        | -                        |
| 3.4 การพัฒนาระบบการสื่อสารภายในประเทศ 4G ของประเทศกัมพูชาทำให้ชุมชนบันเตียรณมาร์สามารถพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหรือบริษัทนำเที่ยวต่างในประเทศได้อย่างต่อเนื่อง                                                                                                          | -                        | -                        |
| 3.5 การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่จะเป็นการเปิดโลกทัศน์ทั้งด้านข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการร่วมมือระหว่างกลุ่มประเทศในอาเซียนที่สามารถสร้างความมั่นใจในการเดินทางไปท่องเที่ยวยังพื้นที่ที่ไม่ใช่พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศกัมพูชาได้ | นโยบายที่ 5/ นโยบายที่ 6 | กลยุทธ์ที่ 5.1/ 6.2/ 6.4 |
| <b>4. อุปสรรค (Threats)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |                          |
| 4.1 ภาพลักษณ์ของประเทศที่ยังคงไม่มีเสถียรภาพทางด้านการเมือง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกังวลในการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่แหล่งท่องเที่ยวหลัก เช่น นครวัดเมืองเสียมเรียบหรือเมืองหลวงอย่างเช่นกรุงพนมเปญ                                                         | -                        | -                        |
| 4.2 ข้อจำกัดในการเข้าถึง (Accessibility) ถนนเส้นหลักในการเข้าถึงชุมชนบันเตียรณมาร์ยังเป็นถนนลูกรังและสภาพพื้นถนนยังไม่พร้อมในการรองรับการสัญจรโดยยานพาหนะของนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้ ทำให้                                                                                                 | -                        | -                        |

| ชุมชนบันเตียรณมาร์                                                                                                                                                   | ชุมชนบ้านปลาข้าว |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                      | นโยบายในการพัฒนา | กลยุทธ์ในการพัฒนา |
| ต้องใช้เวลาในการเดินทางค่อนข้างมากในการเดินทางจากตัวจังหวัดไปยังหมู่บ้าน และจำนวนป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจนและเพียงพอในแต่ละช่วงระยะทางในการเดินทางถึงชุมชนบันเตียรณมาร์ |                  |                   |

จากตารางที่ 5.9 ด้านบน สามารถแสดงให้เห็นได้ว่าชุมชนบ้านปลาข้าวสามารถ benchmark การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ในประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

#### **ประเด็นที่ 1: การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินการด้านการตลาด**

เนื่องจากต้นแบบ (Best Practices) คือชุมชนบันเตียรณมาร์ได้ประสบความสำเร็จและได้เปรียบคู่แข่งในพื้นที่ต่างๆที่ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค เนื่องด้วยการมีความร่วมมือกับภาคเอกชนในการดำเนินงานด้านการตลาด โดยเฉพาะบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเสียมเรียบและกรุงเทพมหานครถึงต่างประเทศ เช่น Asia Adventures/ asian trails/ Exotissimo Travel/ Kambuja Voyages ในประเทศกัมพูชา และCarpe Diem Travel ประเทศอังกฤษ และ Travelers MAP ของประเทศเกาหลีเหนือ จากความสำเร็จดังกล่าว ชุมชนบ้านปลาข้าวสามารถ benchmark ชุมชนบันเตียรณมาร์ได้เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก กลยุทธ์ที่ 2.1 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นการศึกษาดูงาน ที่ได้จัดทำ TOWS Matrix โดยที่ชุมชนบ้านปลาข้าวสามารถเริ่มต้นการดำเนินกลยุทธ์ที่ 2.1 โดยอาศัยความร่วมมือกับสื่อมวลชนภายนอกไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชนในท้องถิ่นหรือสื่อมวลชนระดับประเทศที่เคยเดินทางมาเยี่ยมชมและจัดทำรายการทางวิทยุและ/หรือโทรทัศน์ รวมถึงบริษัทนำเที่ยวในประเทศในช่วงเริ่มต้นของการพัฒนาทางด้านการตลาดและสามารถขยายเครือข่ายความร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวในระดับนานาชาติได้ในอนาคต

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบหลัก**

กลุ่ม โฮมสเตย์ (เบิ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาข้าว

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบรอง**

1. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดอำนาจเจริญ
2. สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการ**

1. บริษัทนำเที่ยวในจังหวัดอำนาจเจริญและในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนล่าง

2. สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I)
3. ไกด์อุบล (GuideUbon)
4. นิตยสารและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของจังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มิ่งเมืองนิวส์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ชนสยาม

UP UBON MAGAZINE นิตยสารเพื่อชาวอุบล

## **ประเด็นที่ 2: การพัฒนาความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว**

ชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ได้มีทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่มีความโดดเด่นเป็นอย่างมากโดยเฉพาะปราสาทบันเตียรณมาร์ที่ถือได้ว่าเป็นจุดขาย (Highlight) และกลุ่มปราสาทหินรายรอบ รวมถึงงานศิลปหัตถกรรมของศูนย์ผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าไหม Soieries Du Mekong Silk Center ของการท่องเที่ยวโดยชุมชนแห่งนี้ โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างชุมชนบ้านปลาค้าวและชุมชนบันเตียรณมาร์ในประเด็นความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมพบว่าชุมชนบ้านปลาค้าวมีทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่มีความโดดเด่นอยู่หลายด้าน เช่น หมอลำพื้นบ้านพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น วิหารช่างญวนและผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) การเปรียบเทียบในประเด็นการพัฒนาความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว มีความเป็นไปได้ในการ benchmark ที่สอดคล้องกับนโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น สำหรับกลยุทธ์ที่ 5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และ กลยุทธ์ที่ 5.2 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน

### **องค์กรผู้รับผิดชอบหลัก**

กลุ่ม โฮมสเตย์ (เบ้งวัฒนธรรม) บ้านปลาค้าว

### **องค์กรผู้รับผิดชอบรอง**

1. สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดอำนาจเจริญ
2. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดอำนาจเจริญ
3. สำนักศิลปากรที่ 11 จังหวัดอุบลราชธานี
4. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลปลาค้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

### **องค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการ**

1. ไกด์อุบล (GuideUbon)
2. นิตยสารและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของจังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มิ่งเมืองนิวส์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ชนสยาม UP UBON MAGAZINE นิตยสารเพื่อชาวอุบล

## **ประเด็นที่ 3: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น**

ชุมชนบันเตียรณมาร์มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความสามารถทักษะด้านภาษาต่างประเทศในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยวทั้งภาษาท้องถิ่นและภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเด่นของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นนี้ แต่สำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบ้านปลาค้าวนั้น พบว่ายังคงต้องมีการพัฒนาทางด้านภาษาต่างประเทศอีกมาเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนที่ผ่านมานั้นเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ดังนั้นการใช้ภาษาต่างประเทศจึงยังไม่ได้มีประสบการณ์มาก่อน ดังนั้นเมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขึ้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะ

ภาษาอังกฤษด้วย เพราะฉะนั้นจึงมีความเป็นไปได้ในการ benchmark ที่สอดคล้องกับนโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยชุมชนหมอลำอาเซี่ยน ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซี่ยนและกลยุทธ์ที่ 4.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษา และมีมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มากยิ่งขึ้น

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบหลัก**

1. กลุ่ม โสมสเตย์ (เบิ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาข้าว
2. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบรอง**

1. โรงเรียนปลาข้าววิทยานุสรณ์ ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการ**

1. ไกด์อุบล (GuideUbon)
2. นิตยสารและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของจังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มิ่งเมืองนิวส์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ชนสยาม UP UBON MAGAZINE นิตยสารเพื่อชาวอุบล
3. สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I)

### **ประเด็นที่ 4: การพัฒนาทักษะและความสามารถในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น**

ในประเด็นของคุณสมบัติและความสามารถในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์ค่อนข้างมีความสามารถในการนำเที่ยวในชุมชน มัคคุเทศก์สามารถต้อนรับ ให้การบริการ ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และสามารถสื่อสารตอบโต้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์จะมีการฝึกอบรมมัคคุเทศก์เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์อยู่เป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ การให้บริการด้านต่างๆแก่นักท่องเที่ยวรวมถึงการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งความสามารถในด้านต่างๆเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องนำไป benchmark กับชุมชนบ้านปลาข้าวเพื่อให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยที่สอดคล้องกับนโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซี่ยน ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) เนื่องด้วยบ้านปลาข้าวประกอบด้วยทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่มี

เอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น หมอลำพื้นบ้าน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและสินค้า OTOP เป็นต้น ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยพัฒนากิจกรรมทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง เช่น สินค้า OTOP ที่มีศูนย์การผลิตโดยกลุ่มอาชีพของชาวบ้านในหมู่บ้านสามารถเพิ่มกิจกรรมทางการท่องเที่ยวโดยเชิญชวนนักท่องเที่ยวเข้ามาร่วมทดลองผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองและสามารถนำกลับบ้านได้ และสำหรับหมอลำพื้นบ้าน ชาวบ้านสามารถจัดกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าร่วมฝึกเต้นรำ ฝึกร้องเพลงหมอลำรวมถึงการฝึกแต่งเพลงหมอลำด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อการท่องเที่ยวแบบสร้างสรรค์จะเป็นการออกแบบกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ไม่ซ้ำใคร และเสริมสร้างเอกลักษณ์ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของชุมชนของตนเองได้ ซึ่งเป็นการสร้างเสน่ห์ทางการท่องเที่ยวให้กับชุมชนของตนเองมากยิ่งขึ้น ส่วนการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) จะเป็นการส่งเสริมการจัดรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเรียนรู้ในกระบวนการขั้นตอนต่างๆของกิจกรรมการท่องเที่ยว เช่น การฝึกฝนการร้อง การรำ การแต่งเพลงหมอลำ สำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวหมอลำพื้นบ้าน การฝึกออกแบบ การผลิตจริงสำหรับผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นหรือ OTOP ร่วมกับกลุ่มชาวบ้าน เป็นต้น ดังนั้นทั้งการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาคว้าวควรส่งเสริมให้เกิดเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างเอกลักษณ์และจุดขายที่แตกต่างให้กับชุมชนบ้านปลาคว้าว

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบหลัก**

1. กลุ่ม โสมสเดย์ (เบ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาคว้าว
2. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบรอง**

1. โรงเรียนปลาคว้าววิทยานุสรณ์ ตำบลปลาคว้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลปลาคว้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการ**

1. ไกด์อุบล (GuideUbon)
2. นิตยสารและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของจังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มิ่งเมืองนิวส์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ชนสยาม UP UBON MAGAZINE นิตยสารเพื่อชาวอุบล
3. สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I)

### **ประเด็นที่ 5: การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาด**

จุดเด่นของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์อีกประการได้แก่ การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลข่าวสารของ CBT กับนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น การมีเว็บไซต์และ facebook ของชุมชนที่มีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง บุคคลที่สามารถติดต่อได้ การโต้ตอบสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ของ CBT อย่างรวดเร็วโดยใช้สื่อออนไลน์ดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นการมีช่องทางสื่อสารที่ทันสมัยและรวดเร็วจึงสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและการประสานงานกับทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ร่วมการดำเนินงาน (Stakeholders) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นชุมชนบ้านปลา



คำว่าควรมีการนำเอาแบบอย่างที่ดีในการจัดการด้านการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ดังกล่าวเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาจุดเด่นของชุมชนของตนเองให้ปรากฏต่อนักท่องเที่ยวได้ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ประสบการณ์การต้อนรับนักท่องเที่ยว ช่องทางการติดต่อกับชุมชน ตัวอย่างรายการนำเที่ยว และการตอบคำถามและข้อสงสัยต่างๆ เป็นต้น จึงมีความเป็นไปได้ในการ benchmark ที่สอดคล้องกับนโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในประเด็นกลยุทธ์ที่ 6.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน และกลยุทธ์ที่ 6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูลรูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบหลัก**

1. กลุ่ม โฮมสเตย์ (เบิ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาข้าว
2. สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I)
3. ไกด์อุบล (GuideUbon)
4. นิตยสารและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของจังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดในพื้นที่ภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มิ่งเมืองนิวส์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ชนสยาม UP UBON MAGAZINE นิตยสารเพื่อชาวอุบล

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบรอง**

1. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดอำนาจเจริญ
2. สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการ**

บริษัทนำเที่ยวในจังหวัดอำนาจเจริญและในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

### **ประเด็นที่ 6: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยว**

ชุมชนบันเตียรณมารถได้มีจุดเด่นในเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบเจ้าของกิจการ เช่น เจ้าของบ้านพัก (Homestay Owner) พ่อครัวแม่ครัว เจ้าของยานพาหนะ มัคคุเทศก์ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่มาจากชาวบ้านในชุมชนและมีส่วนร่วมในการวางแผนและประชุมเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆของกลุ่ม และมีการกระจายรายได้แก่สมาชิกอย่างทั่วถึงกันไม่ว่าจะเป็นฝ่ายครัว ฝ่ายยานพาหนะ ฝ่ายมัคคุเทศก์ ฝ่ายบ้านพัก เป็นต้น การมีส่วนร่วมดังกล่าวสามารถสร้างความสามัคคีในการดำเนินงานภายในกลุ่ม CBT และชุมชนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นรูปแบบการจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนจึงเป็นประเด็นที่น่าจะนำไปปรับใช้กับพื้นที่ชุมชนในบ้านปลาข้าวในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ในการ benchmark ที่สอดคล้องกับนโยบายที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการ

ท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน กลยุทธ์ที่ 3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและกลยุทธ์ที่ 3.3 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาชั้นพื้นฐาน (สพฐ.) อย่างไรก็ตามการใช้หลักการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านปลาข้าวอาจจะไม่ได้นำไปใช้เกี่ยวกับการดำเนินภายในกลุ่ม CBT โดยตรงเนื่องจากปัจจุบันชุมชนบ้านปลาข้าวก็ได้มีการแบ่งสรรหน้าที่และเชิญชวนให้ชาวบ้านในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการอยู่แล้ว แต่สิ่งที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับประเด็นการมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ การสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนและการมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบหลัก**

กลุ่ม โฮมสเตย์ (เบ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาข้าว

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบรอง**

1. สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดอำนาจเจริญ
2. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดอำนาจเจริญ
3. สำนักศิลปากรที่ 11 จังหวัดอุบลราชธานี
4. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ
5. องค์การบริหารส่วนตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
6. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการ**

1. ไกด์อุบล (GuideUbon)
2. นิตยสารและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของจังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มิ่งเมืองนิวส์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ชนสยาม UP UBON MAGAZINE นิตยสารเพื่อชาวอุบล

### **ประเด็นที่ 7: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก**

ในประเด็นของโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบไฟฟ้าและประปาของชุมชนบันเตียรณมาร์พบว่ายังไม่พร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอเนื่องจากเป็นข้อจำกัดของประเทศกัมพูชาเอง โดยเฉพาะพื้นที่รอบนอกเมืองเศรษฐกิจหลัก โดยที่ชาวบ้านในชุมชนบันเตียรณมาร์จะใช้น้ำจากแหล่งน้ำบริเวณรอบปราสาทหินบันเตียรณมาร์และน้ำฝนที่เก็บกักไว้ในครัวเรือนในแต่ละปี ถ้าหากมีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาพักที่โฮมสเตย์จำนวนประมาณ 6-7 คนต่อหลังมักจะเกิดปัญหาเรื่องการขาดแคลนน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคถึงระบบไฟฟ้าที่จะปิดให้ใช้เวลาประมาณ 22 นาฬิกา รวมถึงจุดพักนักท่องเที่ยวในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว เช่น ศาลาพักร้อน ห้องน้ำถึงขยะ เป็นต้น แต่ชุมชนบ้านปลาข้าวสามารถนำเอาประสบการณ์ของข้อจำกัดของชุมชนบันเตียรณมาร์ไปใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในชุมชนของตนเองเพื่อส่งเสริม

การท่องเที่ยวในประเด็นอื่นๆ เช่น ป้ายสื่อความหมายแหล่งท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ห้องน้ำและจุดพักผ่อนท่องเที่ยวระหว่างเส้นทางท่องเที่ยวภายในชุมชน รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัยในชุมชน เป็นต้น ซึ่งมีความเป็นไปได้ในการ benchmark ที่สอดคล้องกับนโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบหลัก**

1. กลุ่ม โฮมสเตย์ (เบิ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาข้าวและชาวบ้านในชุมชน
2. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอำนาจเจริญ
3. โรงเรียนปลาข้าววิทยานุสรณ์ ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
4. โรงเรียนโรงเรียนปลาข้าวหนองน้ำเที่ยง

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบรอง**

1. สำนักศิลปากรที่ 11 จังหวัดอุบลราชธานี
2. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ
3. องค์การบริหารส่วนตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
4. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ
5. กรมทางหลวงชนบท จังหวัดอำนาจเจริญ
6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอำนาจเจริญ

### **ประเด็นที่ 8: การเปิดตลาดสู่อาเซียน**

การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่จะเป็นการเปิดโลกทัศน์ทั้งด้านข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการร่วมมือระหว่างกลุ่มประเทศในอาเซียนที่สามารถสร้างความมั่นใจในการเดินทางไปท่องเที่ยวยังพื้นที่ที่ไม่ใช่พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวหลักของแต่ละประเทศได้นั้น ชุมชนบันเตียรณมาร์ ประเทศกัมพูชาสามารถได้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวของตนเองให้มีจุดเด่นและเอกลักษณ์ที่ชัดเจน นั่นคือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์เนื่องจากประเทศกัมพูชามีจุดเด่นคือแหล่งท่องเที่ยวประเภทปราสาทหิน และชุมชนบันเตียรณมาร์เองก็มีปราสาทหินบันเตียรณมาร์เป็นจุดขายที่สำคัญที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวชมชุมชนของตนเองได้ตลอดทั้งปี ดังนั้นการสร้างเอกลักษณ์และจุดขายที่ชัดเจนและโดดเด่นจึงมีความสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนของตนเองได้ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น สื่อออนไลน์ต่างๆที่สามารถติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ชุมชนบ้านปลาข้าวจะต้องตระหนักนั้นคือการสร้างเอกลักษณ์ให้กับชุมชนของตนเองโดยเฉพาะทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของตนเอง ทั้งนี้ภายในชุมชนบ้านปลาข้าวนี้ก็มีจุดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่สำคัญไม่ว่าจะเป็น หมอลำพื้นบ้าน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น ผลิตภัณฑ์ชุมชนและมรดกทางสถาปัตยกรรมวิหารช่างญวน ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ในการ benchmark ที่สอดคล้องกับนโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนและนโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยี

สารสนเทศ ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 6.2 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรีและกลยุทธ์ที่ 6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำวิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบหลัก**

1. กลุ่ม โฮมสเตย์ (เบ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาข้าวและชาวบ้านในชุมชน
2. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอำนาจเจริญ
3. สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I)
4. สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบรอง**

1. สำนักศิลปากรที่ 11 จังหวัดอุบลราชธานี
2. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
3. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ
4. องค์การบริหารส่วนตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
5. โรงเรียนปลาข้าววิทยานุสรณ์ ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
6. โรงเรียนโรงเรียนปลาข้าวหนองน้ำเที่ยง ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัด

อำนาจเจริญ

#### **องค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการ**

1. ไกด์อุบล (GuideUbon)
2. นิตยสาร วารสารและหนังสือพิมพ์ทางการท่องเที่ยวทั้งในระดับนานาชาติ

ระดับประเทศและระดับท้องถิ่นของจังหวัดอำนาจเจริญและจังหวัดในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เช่น ThaiHotelsandTrave VOYAGE (ไวยาจ) คู่สร้างคู่สม จีเอ็มแตรเวล แตรเวลทริปส์ เพื่อนเดินทาง เที่ยวรอบโลก อนุสาร อ.ส.ท. khaosaner iDes+ Magazine, ไอเดส หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น มิ่งเมืองนิวส์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ชนสยาม UP UBON MAGAZINE นิตยสารเพื่อชาวอุบล

ดังนั้นจากการเปรียบเทียบจุดเด่นต่างๆรวมถึงแนวปฏิบัติที่ดีของชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ ชุมชนบ้านปลาข้าวจึงสามารถนำเอาประเด็นแนวปฏิบัติที่ดีต่างๆข้างต้นไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตนเองรวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันเมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่กำลังจะมาถึงได้

## บทที่ 6

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้
2. เพื่อประเมินศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)
3. เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ผลการวิจัยพบว่า

##### 6.1.1 องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

ด.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ ประกอบด้วย

##### (1) พิพิธภัณฑสถานบ้าน

วัดศรีโพธิ์ชัย จะมีพิพิธภัณฑสถานบ้านที่มีการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือทางการเกษตรและวิถีชีวิต เช่น และเครื่องมือเกี่ยวกับการประมงพื้นบ้าน เช่น สุ่ม มอง ไซดักปลา เบ็ด รอก เป็นต้น นอกจากนั้น หมู่บ้านปลาข้าว ยังมีพิพิธภัณฑสถานบ้านของหมู่บ้านอีกแห่งหนึ่ง ที่ใช้สำหรับแสดงอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น คันไถนา คราด และอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำข้าว เช่น ครกกระเดื่อง เป็นต้น

##### (2) งานทางสถาปัตยกรรม บ้านโบราณ

งานศิลปะทางสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านประกอบด้วย บ้านพื้นถิ่น จำนวน 2 หลัง ที่แสดงถึงภูมิปัญญาในการก่อสร้างด้วยวัสดุพื้นถิ่น โดยมีลักษณะของบ้านเป็นบ้านยกสูง ใช้บันไดลาด มีการจัดสรรพื้นที่ในการใช้งานของตัวบ้านออกเป็นพื้นที่ต่างๆ นอกจากนี้งานศิลปะทางสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านจะมีวิหารช่างญวนที่ได้มีการสร้างขึ้นประมาณ 200 กว่าปี มีรูปแบบผสมผสานระหว่างญวนและลาวอีสาน

##### (3) งานศิลปะและหัตถกรรม

โปงไม้โบราณ ที่วัดฉิมพลีบ้านปลาข้าวเป็นการใช้ไม้เป็นวัสดุเป็นสัญลักษณ์ของพื้นบ้านอีสาน มีหลายชนิด เช่น เกราะ กะล่อ โกง โกงมักใช้ตามวัดวาอาราม ซึ่งจะมีขนาดใหญ่เล็กต่างๆ กัน นอกจากนี้ยังมีการผลิตบานประตูและหน้าต่างจากไม้ที่ทำจากวัสดุในท้องถิ่น เป็นพวกเศษไม้ที่นำมาหลอมรวมกันเป็นไม้แผ่นเดียว การประดิษฐ์รถลากเพื่อใช้สำหรับงานทางการเกษตร (Sky Lab) รวมถึงผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชน เช่น แจกันไม้ไผ่ เบ็ดตกปลา หวดสำหรับนั่งข้าวเหนียว เป็นต้น ซึ่งทำจากฝีมือของชาวบ้านและทำจากวัสดุในท้องถิ่น

##### (4) พิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาและพิธีกรรมเกี่ยวกับผี

พิธีกรรมของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาข้าว ประกอบด้วย พิธีบายศรีสู่ขวัญทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้อนรับผู้ที่มาเยือนบ้านปลาข้าว พิธีกรรมในการเลี้ยงผีปู่ตา จะจัดในช่วงเดือนสามของอีสาน ซึ่งตรงกับเดือนกุมภาพันธ์ตามปฏิทิน ประเพณีฮีตสิบสองคองสิบสี่ โดยจะมีความเกี่ยวข้อง

กับการเกษตรเป็นหลัก ประเพณีที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา เช่น บุญผะเหวดจะมีขบวนแห่พระเวสสันดร การเทศน์มหาชาติ

(5) **ดนตรีและการแสดงพื้นบ้านต่างๆ** จะเป็นการแสดงหมอลำในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น (1) **หมอลำพื้น** เป็นการลำที่มีลักษณะเรื่องราวหรือการเล่าเรื่อง (2) **หมอลำกลอน** เป็นการลำที่มีหมอลำชาย-หญิง ลำสลับกัน โดยมีแคน เป็นเครื่องดนตรีประกอบหลัก หมอลำบ้านปลาเค้าจะมีเอกลักษณ์คือกลอนลำที่ใช้มักจะเป็นกลอนลำสั้น และมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนในกลุ่ม home stay (3) **หมอลำหมู่** เป็นการลำที่มีผู้แสดงเป็นตัวละครตามเรื่องเกี่ยวกับนิทานพื้นบ้าน (4) **หมอลำผสมวงดนตรี** เป็นการร้องลำในทำนองลำภูไท ลำสาละวัน ประกอบกับเครื่องดนตรีสากล (5) **หมอลำซิ่ง** เป็นลักษณะการลำที่จังหวะค่อนข้างกระชับ เหมือนลำเพลินหรือลำหมู่ ใช้เครื่องดนตรีสากลประกอบกับเครื่องดนตรีพื้นเมือง และมีการเต้น (หางเครื่อง)

#### (6) ภาษา

ภาษาดั้งเดิมของชาวลาวเวียงจันทน์ จะมีเอกลักษณ์ในการออกเสียงสระ “อ” ซึ่งจะเป็นเสียงขึ้นจมูก ซึ่งมีระดับเสียงวรรณยุกต์ 6 ระดับ: Low (เอก) Mid (สามัญ) High (ตรี) Rising (จัตวา) High Falling (ไกล่เคียงกับโท) และ Low Falling (โท) ระดับเสียงจะแตกต่างกันไปตามชนพื้นเมืองของผู้พูดและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

#### (7) วัฒนธรรมทางด้านอาหาร

ส่วนใหญ่จะเป็นอาหารพื้นถิ่นอีสานทั่วไป แต่จะมีการสร้างความแตกต่างด้วยการใช้วัตถุดิบที่สดในการประกอบอาหาร และเป็นวัตถุดิบที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เช่น ปลาเค้า โดยส่วนมากอาหารของบ้านปลาเค้าจะเป็นอาหารตามฤดูกาล เช่น แกงเห็ด แกงหน่อไม้ และนึ่งปลาเค้า

#### (8) เครื่องนุ่งห่ม/ เครื่องแต่งกาย

การแต่งกายของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาเค้าที่ยังคงสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนส่วนมากจะเป็นเครื่องนุ่งห่มที่ผลิตขึ้นในรูปแบบของผ้าโสร่ง ผ้าขาวม้า ผ้าไหม ผ้าหมี่ ผ้ามัดหมี่สีขาว เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนที่ผลิตจากผ้าไหมและผ้าฝ้ายทั้งผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการแปรรูป เช่น หมอนขิด ผ้าซิ่น พูกุ่น หมอนอิง

#### (9) กลุ่มอาชีพของชาวบ้าน

กลุ่มอาชีพของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาเค้า ประกอบด้วย กลุ่มสตรีทอผ้า กลุ่มผลิตบานประตูหน้าต่างไม้ กลุ่มโฮมสเตย์ กลุ่มร้านค้าชุมชน กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน กลุ่มปุ๋ยหมักเห็ดและกลุ่มเกษตรอินทรีย์ มีงานฝีมือผลิตเครื่องดนตรี อาทิ พิณ แกะสลักลวดลายต่าง ๆ งานแกะสลัก การทอผ้า เป็นต้น

### 6.1.2 การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาเค้าในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน

ในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 1 (Pilot Test 1) ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการทักษะ บทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ผลพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติ

ด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทีศิลป์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติความรักในงานที่รับผิดชอบของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านวิชาการของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของครูของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักการทูตของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการรับเข้านักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

### 6.1.3 องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

ผลการลงพื้นที่ภาคสนามพบว่าองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นประกอบด้วย (1) **ปราสาทหินบันเตียรณมาร์และหมู่ปราสาทหินบริวาร** (2) **ทรัพยากรทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับงานทางด้านสถาปัตยกรรม** สามารถเห็นได้จากงานสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวกับอาคารบ้านเรือนที่ค่อนข้างแสดงออกให้เห็นถึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวของที่พักอาศัยของชาวกัมพูชา เอกลักษณ์ทางด้านสถาปัตยกรรมที่ปรากฏในอาคารบ้านเรือนของชาวกัมพูชาที่เห็นได้อย่างชัดเจนอีกประการคือการตกแต่งหน้าจั่วของบ้านและชายคาของหลังคาด้วยลายไม้ประดับและการแกะสลักแผ่นไม้ (3) **งานหัตถกรรม** งานศิลปะและงานหัตถกรรมของชาวบ้านชุมชนบันเตียรณมาร์ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดจะเป็นงานหัตถกรรมเกี่ยวกับผ้าไหม โดยชุมชนบันเตียรณมาร์ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานระหว่างประเทศคือ Soieries Du Mekong Silk Center จากประเทศฝรั่งเศส (4) **ดนตรีและการแสดงพื้นบ้าน** ชุมชนบันเตียรณมาร์ได้มีกิจกรรมทางวัฒนธรรมดนตรีที่เป็นแบบผสมผสานดนตรีเขมรดั้งเดิมและสมัยใหม่เข้าไว้ด้วยกัน โดยวงดนตรีที่ใช้เล่นต้อนรับนักท่องเที่ยวและให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการฝึกหัดเล่นจะเป็นวงพื้นบ้านที่ประกอบด้วย ตะเข้ (Takhe) ขิม (Khim) ซอ (Tro che, Tro u) ฉิ่ง (Ching) กลอง (Skor) เพลงที่ใช้เล่นเรียกว่าเพลงการ์ (Kar) เป็นเพลงที่มีจังหวะสนุกสนาน เนื้อหาเกี่ยวข้องกับการสมรสกล่าวถึงเรื่องราวของเจ้าสาวและเจ้าบ่าว สะท้อนให้เห็นถึงชีวิตวัยเด็ก

ของทั้งคู่และเป็นการอวยพรในการดำเนินชีวิต (5) **วัฒนธรรมทางด้านอาหาร**\_อาหารพื้นถิ่นที่ให้บริการจะมีการคัดเลือกวัตถุดิบจากชุมชนเอง ไม่ว่าจะเป็นพืชผัก ผลไม้ ปลาและเนื้อต่างๆ (6) **มัคคุเทศก์ท้องถิ่น** มัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์ประกอบด้วยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 13 คน โดยมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 5 คนที่สามารถนำเที่ยวได้ทั้งการบรรยายโดยภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่น ซึ่งมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทั้ง 5 คนจะผ่านการอบรมทักษะการนำเที่ยวไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและปราสาทหินบันเตียรณมาร์โดยอาจารย์สอนประวัติศาสตร์ชาวกำพูชาจากกรุงพนมเปญ และการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการนำเที่ยวโดยอาสาสมัครชาวต่างชาติจากการสนับสนุนขององค์กรต่างประเทศ คือ Heritage Watch และสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอีก 8 คนจะเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่กำลังฝึกอบรมทั้งทางด้านภาษาและทักษะหน้าที่ของการเป็นมัคคุเทศก์

#### 6.1.4 การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

จากการประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการนำเที่ยวด้านต่างๆ จะเห็นได้ว่าประเด็นสำคัญที่ยังเป็นข้อจำกัดในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้แก่ (1) คุณสมบัตินด้านความรู้ (2) ความสามารถทางด้านภาษา (3) ความสามารถด้านวิชาการ (4) บทบาทของครู (5) บทบาทของนักจิตวิทยา (6) หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring) และ (7) หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) ดังนั้นการอบรมพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวจึงควรที่จะสอดคล้องกับประเด็นข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้นเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ประเด็นในการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจึงประกอบด้วย (1) เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว (2) การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว และ (3) เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ประเด็นหัวข้อย่อยในการอบรมทั้ง 3 ด้านนั้นประกอบด้วยประเด็นดังต่อไปนี้

##### (1) เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว

- (1.1) การบรรยายคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว
- (1.2) การสันทนการระหว่างนำเที่ยว
- (1.3) การวางแผนการจัดเส้นทางในการจัดนำเที่ยว

##### (2) การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว

- (2.1) การกล่าวคำทักทาย การแนะนำตนเองและการกล่าวคำอำลา
- (2.2) คำศัพท์สำคัญในการนำเที่ยวและบรรยายแหล่งท่องเที่ยว

##### (3) เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์

- (3.1) คุณสมบัตินที่ดีของมัคคุเทศก์
- (3.2) มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์
- (3.3) สิ่งที่มีมัคคุเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น
- (3.4) จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- (3.5) การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์



(3.5.1) การรับนักท่องเที่ยว (Transfer-in) (3.5.2) การนำเที่ยว (Touring)  
(3.5.3) การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)

#### 6.1.5 การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาเค้าในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน

หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการทักษะ บทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยทำการประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาเค้าจากการประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot Test 2) ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ผลพบว่า

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทีศิลป์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติความรักในงานที่รับผิดชอบของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านวิชาการของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของครูของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักการทูตของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการรับเข้านักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

#### 6.1.6 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

จากการจัดกิจกรรมระดมความคิดเห็น (Focus Group) จากทุกภาคส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทางการท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชนบ้านปลาข้าว เพื่อการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อนำไปสู่การดำเนินการจัดทำ benchmarking กับชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ ประเทศกัมพูชา ผลของการระดมความคิดเห็นพบว่า จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ประกอบด้วย

##### (1) จุดแข็ง

(1.1) การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยทั้งผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารจัดการกลุ่ม เยาวชนในชุมชน วัดและโรงเรียน เป็นการแสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนบ้านปลาข้าว

(1.2) เอกลักษณ์ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทุนทางสังคมและภูมิปัญญาด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นหมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) และอาหารท้องถิ่น รวมถึงภูมิโนเวศของชุมชนที่ประกอบด้วยความหลากหลายของพันธุ์พืชพันธุ์ไม้ต่างๆ

(1.3) มีการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนหมอลำพื้นบ้านสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา

(1.4) ศักยภาพและความพร้อมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายทอดและฝึกอบรมต่อจากมัคคุเทศก์รุ่นใหญ่ เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความพยายามในการเรียนรู้และมีจิตบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

##### (2) จุดอ่อน

(2.1) ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นใหม่ในการให้บริการ การนำเสนอและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอ ซึ่งมาจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดความเขินอายและไม่รู้จังหวะและการใช้วาจาศิลป์ต่างๆในการบรรยายข้อมูลและการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยว

(2.2) ขาดกิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาแวะเที่ยวครึ่งวันหรือ 2-3 ชั่วโมง น่าจะมีรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่มนี้ด้วย

(2.3) ไม่มีการนำเสนอจุดเด่น (Theme) ทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าวที่ชัดเจน โดยเฉพาะหมอลำที่เป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนควรที่จะมีวิธีการนำเสนอที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้หมอลำพื้นบ้านหรือพิพิธภัณฑสถานหมอลำพื้นบ้าน เป็นต้น

(2.4) การขาดการดูแลและจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว หรือการสร้างพื้นที่นำเสนอข้อมูล (Information Zone) สำหรับหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP)

(2.5) ระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่ใกล้กันควรมียานพาหนะในการบริการการเดินทางที่เหมาะสม เช่น จักรยาน รถลาก เป็นต้น

(2.6) ไม่มีการติดตามหรือประเมินผลการทำงานในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเฉพาะในประเด็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ยังไม่ต่อเนื่อง

(2.7) การขาดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น การขาดป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังชุมชนบ้านปลาข้าวที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างทาง รวมถึงป้ายบอกทางภายในหมู่บ้าน สถานที่จอดรถ

(2.8) ขาดแนวทางการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนถ้าหากมีการเดินทางไปศึกษาต่ออาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอได้

### **(3) โอกาส**

(3.1) กระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาข้าวถือเป็นทรัพยากรที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวข้างต้น

(3.2) มีหน่วยงานจากภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาให้ความสนใจเดินทางมาศึกษาดูงานและเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาข้าวที่มีเอกลักษณ์เกี่ยวกับหมอลำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสนใจจากสื่อมวลชนและการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านปลาข้าวผ่านสื่อมวลชนต่างๆที่เคยมาเยี่ยมชม

(3.3) การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น Facebook สามารถเอื้อต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในโลกการสื่อสารปัจจุบัน

(3.4) การสนับสนุนและผลักดันให้เป็นชุมชนหมอลำอาเซียนโดยทางจังหวัดอำนาจเจริญเป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับชุมชนในการพัฒนาตลาดกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักในระดับต่างประเทศต่อไป

### **(4) อุปสรรค**

(4.1) การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน

(4.2) การเปิดประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) อาจเป็นการเพิ่มคู่แข่งขึ้นสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน เนื่องจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่างมีทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศพม่า

## **6.1.7 นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ**

จากกลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ที่ได้ผ่านกระบวนการ TOWS Matrix การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวด้านบน

สามารถนำไปสู่การกำหนดร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) สำหรับชุมชนบ้านปลาควาได้ดังต่อไปนี้

**นโยบายที่ 1 การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) การท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้**

1.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) โดยมีส่วนร่วมของชุมชน

1.2 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้

**นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก**

2.1 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาควา เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นการศึกษาดูงาน

2.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อรับงบประมาณในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน

**นโยบายที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว**

3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน

3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

3.3 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาชั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

**นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซี่ยน**

4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซี่ยน

4.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

**นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น**

5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

5.2 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้านหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน

5.3 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ผ่านจุดเด่น (Theme) หมอลำของหมู่บ้านปลาเค้า

**นโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ**

6.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

6.2 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรี

6.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาเค้าผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน

6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

#### **6.1.8 กระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชาภายใต้ประเด็นคุณสมบัติของมัคคุเทศก์และความสามารถของมัคคุเทศก์**

หลังจากที่วิเคราะห์ได้กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ด้านต่างๆเรียบร้อยแล้ว รวมถึงการลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ทางเลือกข้างต้นเพื่อพิจารณาเลือกกลยุทธ์อะไรบ้างที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาเค้ามามากที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่ จากนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆข้างต้นคณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการพิจารณาเปรียบเทียบเพื่อนำไปสู่กระบวนการ Benchmarking กับชุมชนต้นแบบ (Best Practices)

ที่ทำการคัดเลือกไว้ คือชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดบันเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชา โดยกระบวนการ Benchmarking นั้นคณะผู้วิจัยได้เลือกทำการ Benchmarking แบบ **“การ Benchmark กับคู่แข่ง (Competitive Benchmarking)”** เป็นการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ การดำเนินงานและข้อมูลในมิติต่างๆ ระหว่างชุมชนบ้านปลาควากับคู่แข่ง (ชุมชนบันเตียรณมาร์) ที่มีศักยภาพโดยตรง เพื่อที่กลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาควจะสามารถเห็นจุดอ่อน ของตนรวมถึงความแตกต่างในความสามารถและศักยภาพ ตลอดจนวิธีการดำเนินงานเพื่อที่การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตนเองจะสามารถพัฒนาให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่ง/ต้นแบบ (Best Practices) ที่ดีที่สุดได้ โดยพิจารณาจากประเด็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคจากการ SWOT Analysis การท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ ซึ่งประเด็นในการ Benchmarking นั้นสามารถดำเนินการได้ภายใต้ประเด็นดังต่อไปนี้

#### **ประเด็นที่ 1: การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินการด้านการตลาด**

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก กลยุทธ์ที่ 2.1 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาคว เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นการทำงาน

**ประเด็นที่ 2: การพัฒนาความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น สำหรับกลยุทธ์ที่ 5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และ กลยุทธ์ที่ 5.2 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิธีกรรมพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน

**ประเด็นที่ 3: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียนและกลยุทธ์ที่ 4.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มากยิ่งขึ้น

#### **ประเด็นที่ 4: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น**

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based

Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

**ประเด็นที่ 5: การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาด** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในประเด็นกลยุทธ์ที่ 6.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนและกลยุทธ์ที่ 6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

**ประเด็นที่ 6: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยว** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน กลยุทธ์ที่ 3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและกลยุทธ์ที่ 3.3 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

**ประเด็นที่ 7: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน

**ประเด็นที่ 8: การเปิดตลาดสู่อาเซียน** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และนโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 6.2 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษารวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรีและกลยุทธ์ที่ 6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

## 6.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ (2) เพื่อประเมินศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และ (3) เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ดังนั้นจึงสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นชุมชนที่ประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์และความโดดเด่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่กล่าวไว้ในองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมว่าแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนควรประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น อันประกอบด้วยสิ่งดึงดูดใจอยู่ 10 ประการคือ 1.1 ประวัติศาสตร์และร่องรอยทางประวัติศาสตร์ที่ยังปรากฏให้เห็น 1.2 โบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานต่างๆ 1.3 งานสถาปัตยกรรมเก่าแก่ดั้งเดิมในท้องถิ่น และสิ่งปลูกสร้าง ผังเมือง รวมทั้งซากปรักหักพัง 1.4 ศิลปะหัตถกรรม ประติมากรรม ภาพวาด รูปปั้น แกะสลัก 1.5 ศาสนารวมถึงพิธีกรรมต่างๆทางศาสนา 1.6 ดนตรี การแสดงละคร ภาพยนตร์ มหรสพต่างๆ 1.7 ภาษาและวรรณกรรม รวมถึงระบบการศึกษา 1.8 วิถีชีวิต เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย การทำอาหาร ธรรมเนียมการรับประทานอาหาร 1.9 ประเพณีวัฒนธรรมพื้นฐาน ขนบธรรมเนียมประเพณี และเทศกาลต่างๆ และ 1.10 ลักษณะงานหรือเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการนำมาใช้เฉพาะท้องถิ่น โดยทั้งนี้ชุมชนบ้านปลาข้าวประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานทางสถาปัตยกรรม บ้านโบราณ งานศิลปะและหัตถกรรม พิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาและพิธีกรรมเกี่ยวกับผี ดนตรีและการแสดงพื้นบ้านต่างๆ โดยเฉพาะหมอลำพื้นบ้านที่สร้างชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักแก่ประชาชนทั้งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและในประเทศไทย วัฒนธรรมทางด้านอาหารและกลุ่มอาชีพของชาวบ้าน ทรัพยากรทางวัฒนธรรมเหล่านี้จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สามารถสร้างทั้งมูลค่าและคุณค่าให้กับชุมชนบ้านปลาข้าวได้หากได้รับการพัฒนาในทิศทางที่ชัดเจนและจริงจัง รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่โดดเด่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

อย่างไรก็ตามหากจะอาศัยความโดดเด่นทางทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพียงอย่างเดียวนั้นอาจไม่สามารถพัฒนาให้ชุมชนบ้านปลาข้าวเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ประสบความสำเร็จและเป็นต้นแบบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนและทางวัฒนธรรมของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างไม่ได้หากไม่มีการพัฒนาทักษะและความสามารถของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนควบคู่กันไป โดยงานวิจัยได้พบว่าทักษะและความสามารถของมรดกเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อสามารถทำหน้าที่ของมรดกเทศก์นำเที่ยวในชุมชนได้ แต่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างจริงจังจากความช่วยเหลือของหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ทักษะความสามารถที่จะต้องทำการพัฒนาอย่างเร่งด่วนสำหรับมรดกเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวได้แก่ ทักษะความสามารถด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว การสร้างความสนใจ และด้านการแก้ปัญหา รวมถึง การทำหน้าที่ในการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer – in) หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring) และ หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer – out) ตามแนวคิดของศรีญญา วรากุลวิทย์ (2538) โดยทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ทำการอบรมให้ความรู้ทักษะความสามารถของมรดกเทศก์ท้องถิ่น



บ้านปลาข้าวทั้งหมดที่สมัครใจเข้าร่วมการอบรมโดยการสร้างเนื้อหาอาหารอบรมจากผลของการประเมินทักษะความสามารถของมัคคุเทศก์ก่อนว่าควรได้รับการพัฒนาด้านใดบ้าง โดยการประเมินทักษะความสามารถนั้นส่วนหนึ่งมาจากข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวทดลอง (Pilot test) ที่ได้เข้าร่วมการทดลองรับการให้บริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งของงานวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงข้อสังเกตจากการเข้าร่วมงานชุมชนต้นแบบที่ประเทศกัมพูชาคือ แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดบันเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชา โดยที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่นประเทศกัมพูชาได้ช่วยให้ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการอบรมมัคคุเทศก์ในท้องถิ่นด้วย และหลังจากที่ได้ทำการอบรมทักษะความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวพบว่ามัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวได้มีพัฒนาในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักของการทำงานของมัคคุเทศก์ได้ดียิ่งขึ้นโดยสามารถสังเกตได้จากผลของการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวโดยนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot test 2)

สำหรับการกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นั้น คณะผู้วิจัยได้เสนอร่างนโยบายในการพัฒนาโดยผ่านกระบวนการ Benchmarking กับชุมชนต้นแบบที่ได้ดำเนินการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติคือ ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดบันเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชาตามแนวคิดของพอลล์ เจมส์ โรแบร์ (2543) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการสกัดเอาองค์ความรู้แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของการปฏิบัติหน้าที่ ทักษะความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์รวมถึงแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนมาใช้เป็นต้นแบบในการร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในครั้งนี้ ดังนั้นร่างนโยบายในการพัฒนาจึงประกอบด้วย นโยบายที่ 1: การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินการด้านการตลาด นโยบายที่ 2: การพัฒนาความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว นโยบายที่ 3: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น นโยบายที่ 4: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น นโยบายที่ 5: การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาด นโยบายที่ 6: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยว นโยบายที่ 7: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกและนโยบายที่ 8: การเปิดตลาดสู่อาเซียน โดยแต่ละนโยบายจะประกอบด้วยองค์กรผู้รับผิดชอบหลัก องค์กรผู้รับผิดชอบรองและองค์กรผู้รับผิดชอบร่วมดำเนินการที่เป็นองค์กรมาจากทั้งองค์กรภาครัฐบาลและภาคเอกชนทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศตามระดับของนโยบายที่จะต้องดำเนินการ รวมถึงที่สำคัญคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในชุมชนบ้านปลาข้าวเอง

ดังนั้นจากผลของงานวิจัยในครั้งนี้จึงสามารถเป็นแนวทางที่นำเสนอทิศทางการเพิ่มมูลค่าและคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างได้โดยการเชื่อมโยงกับงานวิจัยโครงการย่อยอีกทั้ง 4 โครงการในการบูรณาการร่วมกัน ซึ่งงานวิจัยการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) นี้จะนำเสนอมิติการพัฒนาทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับมัคคุเทศก์และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญทางการท่องเที่ยวเพราะถ้าหากชุมชนใดที่มีมัคคุเทศก์ที่มีศักยภาพทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ถือว่าเป็นชุมชนที่มีความสามารถในการนำเสนอและให้ข้อมูลเอกลักษณ์ที่ทรงคุณค่าของชุมชนของตนเองได้อย่างมี

ประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน ที่จะนำไปสู่การสร้างความประทับใจและเกิดการท่องเที่ยวซ้ำรวมถึงการเป็นที่ยอมรับในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่น ประเทศและระดับภูมิภาคโดยเฉพาะตลาดอาเซียนที่กำลังจะเข้ามาในปีหน้า

### 6.3 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาภาคเกษตรและการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวและแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทย

1.1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนเพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในแต่ละพื้นที่ เช่น ชุมชนบ้านปลาข้าวควรมีการพัฒนาหมอลำท้องถิ่นให้เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวที่สะท้อนเอกลักษณ์ชุมชนบ้านปลาข้าว รวมถึงพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่บ่งบอกความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชน

1.2) ควรมีการจัดโปรแกรมการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ให้กับแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยมีการส่งเสริมการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และมีการนำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในชุมชน โดยใช้ช่องทางผ่านสื่อที่มีความทันสมัยและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น การใช้ Facebook และการออกแบบเว็บไซต์ให้ดึงดูดใจ สามารถเข้าถึงง่าย และควรสามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอาเซียนเพื่ออำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1.3) เนื่องจากหลายๆพื้นที่ที่มีการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นยังขาดการพัฒนาด้านการคมนาคมโดยเฉพาะป้ายบอกทางซึ่งเป็นอุปสรรคในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในหลายๆพื้นที่ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาเส้นทางคมนาคม ป้ายบอกเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการสับสนของนักท่องเที่ยว รวมถึงป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวด้วย

1.4) ควรมีการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่สามารถสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนได้ เช่น การนำเอาหรือการประยุกต์ใช้วัสดุของท้องถิ่นมาเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตสินค้า อาทิเช่น สมุนไพรท้องถิ่น พืชพรรณผลไม้ ผ้าทอมือ เป็นต้น รวมถึงการสร้างเรื่องราว (Story Telling) ให้กับผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าโดยสามารถเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาในการสร้าง วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ นำมาพัฒนาเป็นสินค้าร่วมสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันได้

### 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการตลาดประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวและแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน

2.2) ควรมีงานวิจัยในการพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิธีกรรมพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะใน

ตลาดกลุ่มประเทศอาเซียน รวมถึงการผลักดันให้มีชุมชนต้นแบบเฉพาะในการพัฒนาเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ของชุมชน เช่น การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของชุมชนบ้านปลาข้าว

2.3) ควรมึงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ในชุมชนพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทยรวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

## บรรณานุกรม

### 1. บรรณานุกรมภาษาไทย

- กรมการท่องเที่ยว 2549. คู่มือมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรมการปกครอง. 2554. สถิติจำนวนประชากรประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. 2540. การมัคคุเทศก์. ภูเก็ต: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ชนัญ วงษ์วิภาค. 2545. การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยงค์ เจริญเมือง. 2544. บทบาทหน้าที่ มายาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณิชนัน จันทร์ทองแก้ว. 2544. ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดีทแฮล์ม, บริษัท. 2536. ข้อกำหนดในการรับสมัครมัคคุเทศก์อาชีพของบริษัท ดีทแฮล์ม จำกัด. กรุงเทพฯ: แผนกบุคคล บริษัทดีทแฮล์ม.
- นฤติดา อุ่นประดิษฐ์ และคนอื่นๆ. 2543. ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อมัคคุเทศก์ กรณีศึกษา: เฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยมีมัคคุเทศก์ นำเที่ยว. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ธนศักดิ์ พุ่มเพชร. 2542. ปัญหาการปฏิสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติกับมัคคุเทศก์ไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญภรณ์ วงศ์อภินิษฐ์. 2543. จิตสำนึกของมัคคุเทศก์ต่อการนำเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระบบนิเวศแนวปะการัง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองใบ สุดชาติ. 2549. การวิจัยเชิงธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นิคม จารุมณี. 2545. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- บุปผา คุมมานนท์. 2537. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตต์วัฒนา. 2548. การพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.

- ประกอบศิริ ภักดีพินิจ. 2545. การศึกษาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนริม  
กว๊านพะเยา: กรณีศึกษาชุมชนบ้านร่องไฮ ตำบลแม่ใส อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.  
การศึกษาศิลปะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีระพงษ์ ดวงสนิท. 2545. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของ  
มัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงบุหงา ภูมิพานิช. 2539. การจัดนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.  
กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร.
- ไพฑูริย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร. 2540. คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญนภา เตียเจริญ. 2540. ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของมัคคุเทศก์ใน  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,  
ประสานมิตร.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2549. โครงการปรับปรุงนโยบายการแข่งขันของ  
ประเทศ กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- รัฐทิทยา หิรัญยาค. 2544. การศึกษาศักยภาพของชุมชนบ้านหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัด  
กาญจนบุรี เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ละเอียด ศิลาน้อย. 2543. ธุรกิจท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: พิเศษการพิมพ์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543. เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- ศรัญยา วรากุลวิทย์. 2538. งานมัคคุเทศก์ 1. กรุงเทพฯ: สถาบัน เทคโนโลยีราชชมคล.
- ศิริพร สุขธ. 2545. การจัดการงานมัคคุเทศก์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศุภศักดิ์ ชื่นศิริ. 2547. การพัฒนาตลาดนัดธนบุรี สนามหลวง 2 เป็นแหล่งท่องเที่ยวทาง  
วัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ธนบุรี.
- สุกัลยา กรรณสมบัติ. 2542. ศักยภาพของมัคคุเทศก์ต่อการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาพร มากแจ้ง. 2544. หลักการมัคคุเทศก์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- เหรียญชัย โพธารินทร์, 2555: สัมภาษณ์วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 ณ หมู่ที่ 10 บ้านปลาค้าว ต.ปลา  
ค้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ.
- อรัญญา นนทราช. 2550. การสร้างรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบโฮมสเตย์เพื่อ  
เสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชนแบบยั่งยืน ตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัด  
กาฬสินธุ์. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.
- เอี่ยมพร เสนะเกษตร. 2534. ความต้องการและการใช้สารสนเทศของมัคคุเทศก์.  
วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## 2. บรรณานุกรมภาษาอังกฤษ

- FIELD, A. 2000. *Discovering Statistics Using SPSS for Windows*. London: Sage Publications.
- Jize, Loodles B. "Tipping tour guide sparks debate," *China Daily*. 17 (August 2004): 1.
- Marukatat, Saritdet P. "Bad food, poor guides hurt thai tourism industry," *Knight Ridder Tribune Business News*. 4 (August 2002): 1.
- Min, Cao C. "Assessment begins after trial runs," *China Daily*. 2 (August 1995): 23.
- Nunnally, Jum C. 1978. *Psychometric Theory*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Sophea SOK. 2010. *Community Based Tourism Entrepreneurship & Market Access: USAID-Cambodia-MSME*.

## 3. บรรณานุกรมอิเล็กทรอนิกส์

- กรมการท่องเที่ยว. *สถิตินักท่องเที่ยว (Tourist Arrivals in Thailand)*, 2554. [ออนไลน์]. กรุงเทพมหานคร: เว็บไซต์ <http://tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php> [31 มีนาคม 2555].
- งานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2553. *ทุนวิจัย งบประมาณแผ่นดิน*. [ออนไลน์]. อุบลราชธานี: เว็บไซต์ [http://www.ubu.ac.th/~research/index\\_research.php?page=research\\_unit/scholar\\_royal](http://www.ubu.ac.th/~research/index_research.php?page=research_unit/scholar_royal). [10 สิงหาคม 2553].
- ธนกร ช่อไม้ทอง, 2554. *การเปิดเสรีทางการค้าภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=5968.0>. [8 กรกฎาคม 2554].
- ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553. *รายงานแนวโน้มเงินเฟ้อ ฉบับเดือนตุลาคม 2553*. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.ryt9.com/s/bot/1015860>. [28 ตุลาคม 2553]
- ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงศึกษาธิการ, 2553. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11*. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.moc.moe.go.th/node/294>. [20 มิถุนายน 2553].
- สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย, *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)*. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.thailog.org/wikilog/logistics/import-export-customs/item>. [13 กรกฎาคม 2554].

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553. แผนบริหารราชการแผ่นดิน.[ออนไลน์].กรุงเทพฯ:เว็บไซต์ [http://www2.djop.moj.go.th/download/upload\\_download/8-0-11.pdf](http://www2.djop.moj.go.th/download/upload_download/8-0-11.pdf). [20 มิถุนายน 2553].
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2549. คู่มือการประเมินมาตรฐานการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรม. [ออนไลน์] กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://libra.tourim.go.th/search/bookdetail3.asp> [16 มิถุนายน 2554].
- วิกิพีเดีย, 2555 ประเทศลาว. [ออนไลน์] เว็บไซต์ <http://th.wikipedia.org/wiki/ลาว> [5 กุมภาพันธ์ 2555].
- Australia ICOMOS, 1988. The Australia ICOMOS charter for the conservation of places of cultural significance (the Burra charter). [online]. (Australia): (<http://www.marquis-kyle.com.au/burra88.htm>). [13 August 2010].
- Interpretation Australia Association, 1995. Zoo, Park and Aquaria Guidelines and Education Experiences. [online]. (Australia): (<http://www.zooaquarium.org.au/Guidelines/default.aspx>). [20 August 2010].

ภาคผนวก ก. บทควมวิจัย



## การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) <sup>1</sup>

สุวภัทร ศรีจงแสงและคณะ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ (1) รวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ (2) เพื่อประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และ (3) เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานด้วยเครื่องมือการวิจัยอันหลากหลายประกอบด้วย แบบสอบถาม การประชุมกลุ่มย่อย การอบรมเชิงปฏิบัติการ การ Benchmarking การศึกษาดูงานชุมชนต้นแบบ และการทดลองจัดการนำเที่ยวกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนคือ กลุ่มโฮมสเตย์ (เบิ่งวัฒนธรรม) บ้านปลาข้าว จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิจัยทั้งหมด พบว่า

1. องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์บ้านปลาข้าว จ.อำนาจเจริญ มีรูปแบบที่หลากหลายประกอบด้วย พิพิธภัณฑสถานบ้าน งานศิลปะและหัตถกรรม ดนตรีและการแสดงพื้นบ้านต่างๆ กลุ่มอาชีพที่หลากหลายของชุมชน และกลุ่มการบริหารจัดการท่องเที่ยวที่มีมัคคุเทศก์ในการให้บริการที่ชัดเจน โดยแต่ละคนมีความรู้และทักษะในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในระดับค่อนข้างดี แต่ยังขาดการพัฒนาศักยภาพทางด้านอาทิเช่น ด้านวาทศิลป์ ด้านความสามารถในการนำเที่ยว และด้านภาษาต่างประเทศ

2. ระดับศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว จ.อำนาจเจริญ ในด้าน (1) คุณสมบัติต่างๆ อาทิ ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์ในด้านภาษา ด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) บทบาทของมัคคุเทศก์ในบทบาทต่างๆอาทิเช่น บทบาทของครู ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ (4) หน้าที่ของมัคคุเทศก์ในด้านการรับเข้า การนำเที่ยว และการส่งออก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

3. นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วย 6 นโยบายได้แก่ (1) นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2) นโยบายการส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก (3) นโยบายการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (4) นโยบายการส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่เพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน (5) นโยบายการพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของ

<sup>1</sup> บทความนี้มาจากงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ประจำปี พ.ศ. 2555

<sup>2</sup> ผู้ร่วมวิจัยประกอบด้วย 1) นายปวิรรต สมนึก และ 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีรัตน์ เรืองกำเนิด

ชุมชนให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น และ (6) นโยบายการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในแต่ละนโยบายก็จะประกอบด้วย กลยุทธ์การดำเนินงานต่างๆอย่างหลากหลาย

**คำสำคัญ:** การพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น อีสานใต้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### Abstract

This study aims to investigate (1) the knowledge of cultural tourism resources and local guides in Lower Northeastern Part of Thailand, (2) the examination for the potentiality of local guide in Lower Northeastern Part of Thailand and (3) the proposing of policies to develop the local tour guide potentiality for Increasing competitive capacity in Asian Economic Community. The researcher used research instrument comprising of questionnaires, focus group, participatory action research: PAR, benchmarking with the best practices and pilot tests with community based tourism (CBT) in Plaklao village, Amnatcharoen province. The results of the study found that

1. The knowledge of cultural tourism resources and local guides in Lower Northeastern Part of Thailand (A case study of Plaklao village) comprised of local museum, local arts and handicraft, including local music and performance and local architecture and occupation. For the local tour guide in Plaklao village, most of them were good in tourism information and service but they still lacked of touring skill and communicative skill, especially English communication.

2. The potentiality of local tour guide, they were good in tourism knowledge. However, inters of academic, transfer in-out, touring, and the role of teacher, their skills were intermediate level.

3. The development policies to increase potentiality of local guide in Lower Northeastern Part of Thailand for Increasing competitive capacity in Asian Economic Community could be proposed into 6 policies; (1) the development of creative tourism (2) the promotion for encouragement from government and private organization (3) the promotion for local participation (4) the training for youth local tour guide for Asian-Isan dancing community based tourism (5) to promote local authenticity and develop local product and cultural resources and (6) to promote and public their local products and tourism towards interactive information technology media such as Facebook and website.

**Keywords:** Potential Development, Local guide, Lower Northeastern Part, Asian Economic Community

## บทนำ

สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทุกปี เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งอิทธิพลต่อนโยบายของภาครัฐในปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนโยบายการเจรจาเปิดตลาดบริการท่องเที่ยวของไทย ซึ่งรัฐบาลชุดปัจจุบันมีนโยบายในการจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) กับประเทศต่าง ๆ เพื่อนำ จุดแข็งของแต่ละประเทศมาเกื้อกูลกัน และใช้ประโยชน์จากศักยภาพและความได้เปรียบของแต่ละประเทศ โดยปัจจุบัน ไทยกำลังเจรจาจัดทำ FTA กับประเทศต่าง ๆ ได้แก่ ไทย-อินเดีย ไทย-ออสเตรเลีย ไทย-ญี่ปุ่น ไทย-บราซิล ไทย-สหรัฐอเมริกา ไทย-เปรู ไทย-นิวซีแลนด์ ส่วนการจัดทำ FTA ระหว่างอาเซียนกับประเทศต่าง ๆ ได้แก่ อาเซียน-จีน อาเซียน-CER และอาเซียน-ญี่ปุ่น ทั้งนี้ บริการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งใน Priority sector ซึ่งเป็นเป้าหมายในการเจรจาเข้าสู่ตลาดของไทยกับประเทศคู่เจรจาเหล่านี้ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมของไทยในการเปิดตลาดบริการท่องเที่ยวจะต้องเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการไทยให้สามารถใช้โอกาสจากการที่ประเทศอื่นเปิดตลาด และเพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการเข้ามาแข่งขันของต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็น การเร่งพัฒนาจัดทำมาตรฐานในบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น ศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและสอดคล้องกับความต้องการของตลาด การอบรมทักษะด้านภาษาแก่บุคลากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว พัฒนากฎระเบียบในการกำกับดูแลธุรกิจท่องเที่ยว โดยเฉพาะกฎระเบียบที่เน้นการแข่งขัน เพื่อให้สามารถควบคุมคุณภาพบริการ ค้ำครองผู้บริโภค ค้ำครองผลประโยชน์ของสาธารณะ รักษาวัฒนธรรม ความปลอดภัย และประโยชน์ของส่วนรวม (ธนกร ช่อไม้ทอง, ระบบออนไลน์: 2554)

นอกเหนือจากการดำเนินนโยบายในการจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) กับประเทศต่าง ๆ แล้วนั้น การดำเนินนโยบายของรัฐบาลไทยเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการดำเนินข้อตกลงทางการค้าและวางรากฐานไปสู่ความร่วมมือทางด้านศิลปวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนช่วยเหลือกันในมิติทางสังคม โดยมียุทธศาสตร์และ Road map วางไว้อย่างชัดเจน จนถึงปัจจุบันนี้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC มีผลในทางปฏิบัติมากขึ้นๆ โดยที่เริ่มมีการแสวงหาความร่วมมือจากส่วนราชการ รวมถึงกลุ่มองค์กรภาคเอกชน และภาคประชาสังคมด้วย ซึ่งการดำเนินงานของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะมุ่งเน้นการรวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา เป็นสาขานำร่อง โดยมีประเทศสมาชิกรับผิดชอบในการจัดทำ Road map ในแต่ละสาขา ประกอบด้วยประเทศไทยที่ดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบิน ประเทศพม่าเกี่ยวกับสินค้าเกษตรและสินค้าประมง ประเทศอินโดนีเซียเกี่ยวกับยานยนต์และผลิตภัณฑ์ไม้ ประเทศมาเลเซียเกี่ยวกับยางและสิ่งทอ ประเทศฟิลิปปินส์เกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศสิงคโปร์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการบริการด้านสุขภาพ (สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย, ระบบออนไลน์: 2554)

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยดังกล่าวที่มีการเติบโตเพิ่มขึ้นต่อเนื่องในแต่ละปี สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศและสามารถสร้างรายได้จำนวนมากมหาศาลให้แก่ประเทศไทย อย่างไรก็ตามจำนวนและรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวจะไม่เกิดขึ้นหากขาดทรัพยากรการท่องเที่ยวและบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพ ทรัพยากรการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นที่ทราบกันดีว่าประกอบด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ศาสนาและความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือถือเป็นภูมิภาคหนึ่งที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ถือเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยโดยเฉพาะพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่ประกอบด้วยจังหวัดชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญและอุบลราชธานี ที่ประกอบด้วยวัฒนธรรมขอม ลาวและไทยผสมผสานกันอยู่อย่างน่าสนใจ การเป็นที่ยอมรับจากนักท่องเที่ยวสามารถสังเกตได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเยือนพื้นที่จังหวัดต่างๆในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง นอกเหนือจากบริบทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในมิติของมูลค่าทางทางเศรษฐกิจแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังคงได้รับการพิจารณาให้มีความสำคัญในระดับชาติโดยเมื่อพิจารณายุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) นั้นยังคงให้ความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ โดยบรรจุในยุทธศาสตร์การสร้างฐานการผลิตที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างเข้มแข็งและสมดุลโดยใช้เรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นเป้าหมาย (ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงศึกษาธิการ, ระบบออนไลน์: 2554) นอกจากนี้ความสำคัญของการท่องเที่ยวยังได้รับการให้ความสำคัญจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ในส่วนของการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ.2555-2559) ในประเด็นยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 2 การสร้างศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ กลยุทธ์การวิจัยที่ 4 พัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวในส่วนแผนงานวิจัยที่ 4.1 การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและรูปแบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรม (งานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, เว็บไซต์) นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังบรรจุอยู่ในส่วนของโครงการวิจัยกับกลุ่มเรื่องที่ควรวิจัยเร่งด่วนตามนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ. 2555-2559) ในกลุ่มเรื่องการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอีกด้วย รวมถึงนโยบายรัฐบาลที่มีนโยบายปรับโครงสร้างเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ระบบออนไลน์: 2554)

ด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (อีสานใต้) คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีคฤหบดีท้องถิ่นที่มีความพร้อมในด้านทักษะ ทักษะคิดและความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะมีคฤหบดีเพื่อรองรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอันเป็นผลจากนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการส่งเสริมการเปิดเขตการค้าเสรีทางการท่องเที่ยวและการเข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ประกอบด้วย

1. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้
2. เพื่อประเมินศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)
3. เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ศึกษาโดยพิจารณาจาก แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ตามประเภทแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2549) ได้แก่ (1) แหล่งท่องเที่ยวประเภทความเป็นอยู่/วิถีชีวิต และ (2) แหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม ประเพณี/ ทัศนกรรมพื้นเมือง ซึ่งได้เลือกพื้นที่ศึกษา คือ ชุมชนบ้านปลาค้าว ต.ปลาค้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ เป็นพื้นที่ศึกษาสำหรับอีสานใต้ โดยทั้งการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จะมีการ benchmarking กับพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) ข้อมูลมรดกเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อีสานใต้ ตลอดจนองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในแต่ละท้องถิ่น
- 2) ศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) และ Benchmarking
- 3) นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมรดกเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษา 12 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2556

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการวิจัยนี้ประกอบด้วย

1. ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อชุมชน

1.1 ชุมชนในพื้นที่ศึกษาสามารถเรียนรู้และเข้าใจถึงกระบวนการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวของตนเองและเกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวคือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นศักยภาพด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน

1.2 ชุมชนนอกพื้นที่ศึกษาสามารถนำเอาผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวของตนเองได้

1.3 นโยบายที่ได้จากผลของงานวิจัยสามารถนำไปสู่การสร้างเครือข่ายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เป็นภาคีเครือข่าย ยกตัวอย่างเช่น การฝึกอบรมวิทยากร (Training for trainer) เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ

1.4 สามารถนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับมูลค่าและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในพื้นที่อีสานใต้ได้จากการที่มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ชำนาญการ

## 2. ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ

2.1 หน่วยงานภาครัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถนำนโยบายที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านอื่นๆ เช่น การส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว (Valued added and pricing for tourism products) ผ่านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางการท่องเที่ยว

2.2 สถาบันทางการศึกษาสามารถนำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้เพื่อเตรียมพร้อมให้นักศึกษามีศักยภาพในการปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 3. ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อหน่วยงานภาคเอกชน

3.1 เกิดการสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวในกลุ่มเส้นทางท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมอีสานใต้และหน่วยงานภาคเอกชนมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สามารถใช้เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

3.2 เกิดการจัดสรรและแบ่งปันทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนและชุมชน โดยมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีศักยภาพสามารถปฏิบัติงานในฐานะเป็นมัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวได้

## 4. ประโยชน์ของงานวิจัยที่มีต่อนักท่องเที่ยว

4.1 ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีด้านวัฒนธรรมสังคมของประเทศในพื้นที่อีสานใต้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว สืบเนื่องมาจากการมีแนวทางในการสร้างคุณค่าในการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพให้กับแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมโดยผ่านมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความชำนาญการในการนำเที่ยว

4.2 นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและความซาบซึ้งใจในทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของพื้นที่อีสานใต้ในประเทศไทยและนำไปสู่การตระหนักในสำคัญของทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

### ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่การแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวทดลอง (pilot test) ชาวไทยจำนวน 100 ชุด เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อทักษะการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และแบบทดสอบความรู้ความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 30 ชุด เพื่อวัดระดับความรู้ทัศนคติ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ยังใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ การระดมความคิด การประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นและแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพื้นที่อีสานใต้ในประเทศไทยและชุมชนบันเตียรณาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา นอกจากนี้ยังมีการศึกษาฐานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบประเทศกัมพูชาและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Best Practices) ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนต้นแบบก่อนที่จะมีการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวและทำการทดสอบพัฒนาการในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยใช้แนวปฏิบัติที่ดีจากชุมชนต้นแบบมาประยุกต์ใช้ในการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

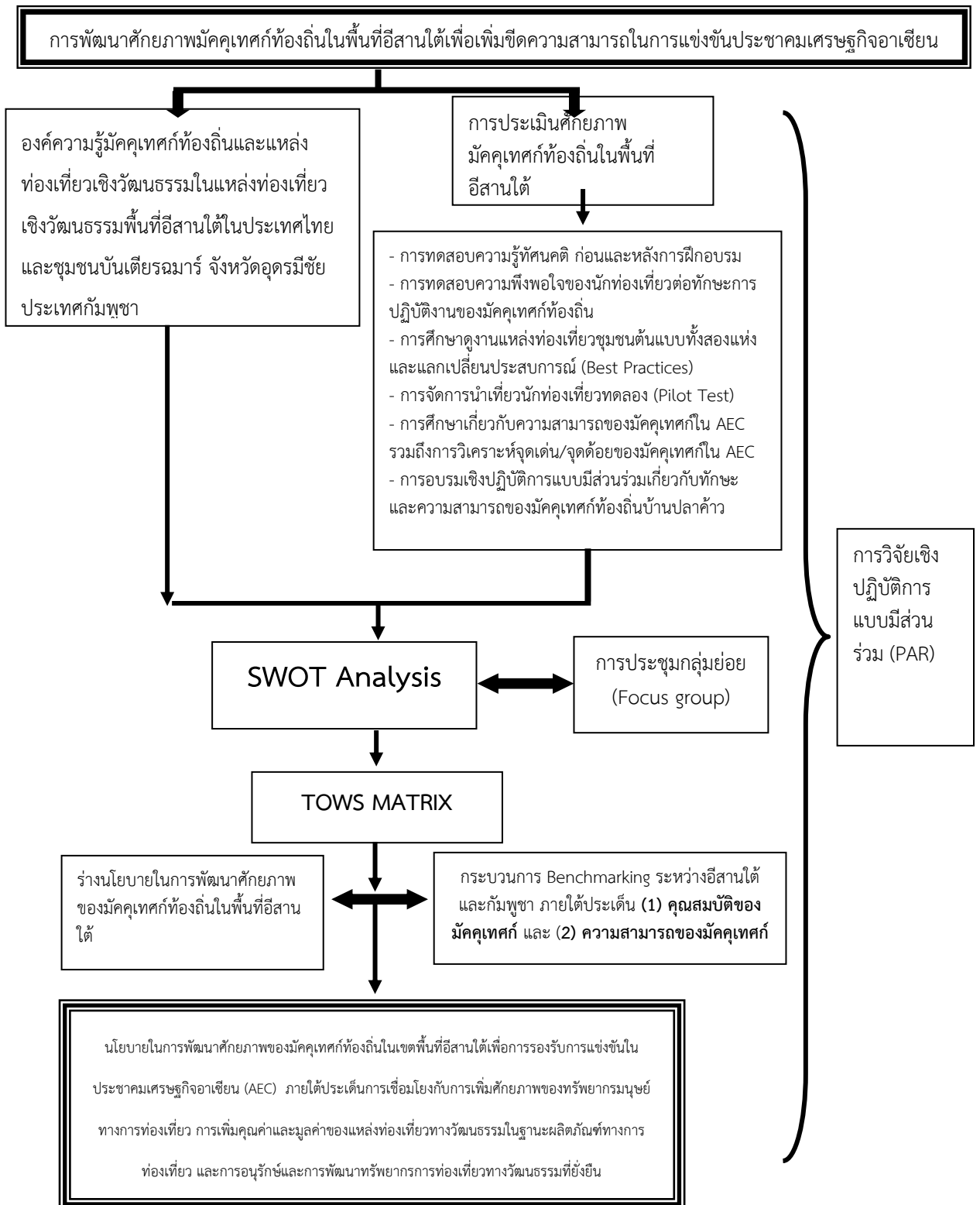
สำหรับร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ คณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ SWOT Analysis และ TOWS MATRIX รวมถึงกระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชา ภายใต้ประเด็น (1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ และ (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์ ในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้งสองแห่งและนำเสนอกลยุทธ์และนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้เพื่อการรองรับการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ภายใต้ประเด็นการเชื่อมโยงกับการเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว การเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในฐานะผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์และการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ยั่งยืน

### กรอบแนวคิดในงานวิจัย

งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับการศึกษาการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเน้นหนักประเด็นการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) ซึ่งจะมีการศึกษาชุมชนต้นแบบ (Best Practices) เพื่อดำเนินการBenchmarking ระหว่างอีสานใต้และกัมพูชา ภายใต้ประเด็น (1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ และ (2) ความสามารถของ

มัลดีฟส์ และนำเสนอกลยุทธ์และนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัลดีฟส์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสาน  
ได้เพื่อการรองรับการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ภายใต้ประเด็นการเชื่อมโยงกับการ  
เพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว การเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของแหล่งท่องเที่ยวทาง  
วัฒนธรรมในฐานะผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์และการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวทาง  
วัฒนธรรมที่ยั่งยืน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1





**แผนภาพที่ 1** กรอบแนวคิดของการวิจัย

## ผลการศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้ ได้ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอ ดังนี้

### 1. องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกที่ท้องถิ่นบ้านปลาค้าว ต.ปลาค้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ ประกอบด้วย

#### (1.1) พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน

วัดศรีโพธิ์ชัย จะมีพิพิธภัณฑสถานพื้นบ้านที่มีการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือทางการเกษตรและวิถีชีวิต เช่น และเครื่องมือเกี่ยวกับการประมงพื้นบ้าน เช่น สุ่ม มอง ไซดักปลา เบ็ด รอก เป็นต้น นอกจากนี้ หมู่บ้านปลาค้าว ยังมีพิพิธภัณฑสถานพื้นบ้านของหมู่บ้านอีกแห่งหนึ่ง ที่ใช้สำหรับแสดงอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น คันไถนา คราด และอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำข้าว เช่น ครกกระเดื่อง เป็นต้น

#### (1.2) งานทางสถาปัตยกรรม บ้านโบราณ

งานศิลปะทางสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านประกอบด้วย บ้านพื้นถิ่น จำนวน 2 หลัง ที่แสดงถึงภูมิปัญญาในการก่อสร้างด้วยวัสดุพื้นถิ่น โดยมีลักษณะของบ้านเป็นบ้านยกถุนสูง ใช้บันไดพาต มีการจัดสรรพื้นที่ในการใช้งานของตัวบ้านออกเป็นพื้นที่ต่างๆ นอกจากนี้งานศิลปะทางสถาปัตยกรรมของหมู่บ้านจะมีวิหารข่าญวนที่ได้มีการสร้างขึ้นประมาณ 200 กว่าปี มีรูปแบบผสมผสานระหว่างญวนและลาวอีสาน

#### (1.3) งานศิลปะและหัตถกรรม

โปงไม้โบราณ ที่วัดนิมพลีบ้านปลาค้าวเป็นการใช้ไม้เป็นวัสดุที่เป็นสัญลักษณ์ของพื้นบ้านอีสาน มีหลายชนิด เช่น เกราะ กะล่อ โปง โปงมักใช้ตามวัดวาอาราม ซึ่งจะมีขนาดใหญ่เล็กต่างๆ กัน นอกจากนี้ยังมีการผลิตบานประตูและหน้าต่างจากไม้ที่ทำจากวัสดุในท้องถิ่น เป็นพวกเศษไม้ที่นำมาหลอมรวมกันเป็นไม้แผ่นเดียว การประดิษฐ์ธูปธูปธูปเพื่อใช้สำหรับงานทางการเกษตร (Sky Lab) รวมถึงผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชน เช่น แจกันไม้ไผ่ เบ็ดตกปลา หวดสำหรับนั่งข้าวเหนียว เป็นต้น ซึ่งทำจากฝีมือของชาวบ้านและทำจากวัสดุในท้องถิ่น

#### (1.4) พิธีกรรมทางพระพุทธศาสนาและพิธีกรรมเกี่ยวกับผี

พิธีกรรมของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาค้าว ประกอบด้วย พิธีบายศรีสู่ขวัญทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้อนรับผู้ที่มาเยือนบ้านปลาค้าว พิธีกรรมในการเลี้ยงผีปู่ตา จะจัดในช่วงเดือนสามของอีสาน ซึ่งตรงกับเดือนกุมภาพันธ์ตามปฏิทิน ประเพณีฮีตสิบสองคองสิบสี่ โดยจะมีความเกี่ยวข้องกับการเกษตรเป็นหลัก ประเพณีที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา เช่น บุญผะเหวดจะมีขบวนแห่พระเวสสันดร การเทศน์มหาชาติ

#### (1.5) ดนตรีและการแสดงพื้นบ้านต่างๆ จะเป็นการแสดงหมอลำในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น

(1) หมอลำพื้น เป็นการลำที่มีลักษณะเรื่องราวหรือการเล่าเรื่อง (2) หมอลำกลอน เป็นการลำที่มีหมอลำชาย-หญิง ลำสลับกัน โดยมีแคน เป็นเครื่องดนตรีประกอบหลัก หมอลำบ้านปลาค้าวจะมีเอกลักษณ์คือกลอนลำที่ใช้มักจะเป็นกลอนลำสั้น และมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนในกลุ่ม home stay (3) หมอลำหมู่ เป็นการลำที่มีผู้แสดงเป็นตัวละครตามเรื่องเกี่ยวกับนิทานพื้นบ้าน (4) หมอลำผสมวงดนตรี เป็นการร้องลำในทำนองลำภูไท ลำสาละวัน ประกอบกับเครื่องดนตรีสากล (5) หมอลำซิ่ง เป็นลักษณะการลำที่จังหวะค่อนข้างกระชับ เหมือนลำเพลินหรือลำหมู่ ใช้เครื่องดนตรีสากลประกอบกับเครื่องดนตรีพื้นเมือง และมีการเต้น (หางเครื่อง)

### (1.6) ภาษา

ภาษาดั้งเดิมของชาวลาวเวียงจันทน์ จะมีเอกลักษณ์ในการออกเสียงสระ “อ” ซึ่งจะเป็นเสียงขึ้นจมูก ซึ่งมีระดับเสียงวรรณยุกต์ 6 ระดับ: Low (เอก) Mid (สามัญ) High (ตรี) Rising (จัตวา) High Falling (ไกล่เคียงกับโท) และ Low Falling (โท) ระดับเสียงจะแตกต่างกันไปตามชนพื้นเมืองของผู้พูดและที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

### (1.7) วัฒนธรรมทางด้านอาหาร

ส่วนใหญ่จะเป็นอาหารพื้นถิ่นอีสานทั่วไป แต่จะมีการสร้างความแตกต่างด้วยการใช้วัตถุดิบที่สดในการประกอบอาหาร และเป็นวัตถุดิบที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เช่น ปลาข้าว โดยส่วนมากอาหารของบ้านปลาข้าวจะเป็นอาหารตามฤดูกาล เช่น แกงเห็ด แกงหน่อไม้ และนึ่งปลาข้าว

### (1.8) เครื่องนุ่งห่ม/ เครื่องแต่งกาย

การแต่งกายของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาข้าวที่ยังคงสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนส่วนมากจะเป็นเครื่องนุ่งห่มที่ผลิตขึ้นในรูปแบบของผ้าโสร่ง ผ้าขาวม้า ผ้าไหม ผ้าหมี่ ผ้ามัดหมี่สีขาว เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนที่ผลิตจากผ้าไหมและผ้าฝ้ายทั้งผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการแปรรูป เช่น หมอนขิด ผ้าชิ้น พูกนุ่น หมอนอิง

### (1.9) กลุ่มอาชีพของชาวบ้าน

กลุ่มอาชีพของชาวบ้านในหมู่บ้านปลาข้าว ประกอบด้วย กลุ่มสตรีทอผ้า กลุ่มผลิตบานประตูหน้าต่างไม้ กลุ่มโฮมสเตย์ กลุ่มร้านค้าชุมชน กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน กลุ่มปุ๋ยหมักเวียนและกลุ่มเกษตรอินทรีย์ มีงานฝีมือผลิตเครื่องดนตรี อาทิ พิณ แกะสลักลวดลายต่าง ๆ งานแกะสลัก การทอผ้า เป็นต้น

## 2. การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน

ในการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 1 (Pilot Test 1) ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการทักษะ บทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ผลพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทศิลป์ของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติความรักในงานที่รับผิดชอบของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านวิชาการของมัคคุเทศก์พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบตาพาทของครูของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบตาพาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบตาพาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบตาพาทของนักการทูตของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบตาพาทของมัคคุเทศก์ในการรับเข้านักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบตาพาทของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องบตาพาทของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

### **3. องค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา**

ผลการลงพื้นที่ภาคสนามพบว่าองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมัคคุเทศก์ชุมชนท้องถิ่นประกอบด้วย (1) ปราสาทหินบันเตียรณมาร์และหมู่ปราสาทหินบวร (2) ทรัพยากรทางวัฒนธรรมเกี่ยวกับงานทางด้านสถาปัตยกรรม สามารถเห็นได้จากงานสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวกับอาคารบ้านเรือนที่ค่อนข้างแสดงออกให้เห็นถึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวของที่พักอาศัยของชาวกัมพูชา เอกลักษณ์ทางด้านสถาปัตยกรรมที่ปรากฏในอาคารบ้านเรือนของชาวกัมพูชาที่เห็นได้อย่างชัดเจนอีกประการคือการตกแต่งหน้าจั่วของบ้านและชายคาของหลังคาด้วยลายไม้ประดับและการแกะสลักแผ่นไม้ (3) งานหัตถกรรม งานศิลปะและงานหัตถกรรมของชาวบ้านชุมชนบันเตียรณมาร์ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดจะเป็นงานหัตถกรรมเกี่ยวกับผ้าไหม โดยชุมชนบันเตียรณมาร์ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานระหว่างประเทศคือ Soieries Du Mekong Silk Center จากประเทศฝรั่งเศส (4) ดนตรีและการแสดงพื้นบ้าน ชุมชนบันเตียรณมาร์ได้มีกิจกรรมทางวัฒนธรรมดนตรีที่เป็นแบบผสมผสานดนตรีเขมรดั้งเดิมและสมัยใหม่เข้าไว้ด้วยกัน โดยวงดนตรีที่ใช้เล่นต้อนรับนักท่องเที่ยวและให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการฝึกหัดเล่นจะเป็นวงพื้นบ้านที่ประกอบด้วย ตะเข้ (Takhe) ขิม (Khim) ซอ (Tro che, Tro u) ฉิ่ง (Ching) กลอง (Skor) เพลงที่ใช้เล่นเรียกว่าเพลงการ์ (Kar) เป็นเพลงที่มีจังหวะสนุกสนานเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการสมรสกล่าวถึงเรื่องราวของเจ้าสาวและเจ้าบ่าว สะท้อนให้เห็นถึงชีวิตวัยเด็กของทั้งคู่และเป็นการอวยพรในการดำเนินชีวิต (5) วัฒนธรรมทางด้านอาหาร อาหารพื้นถิ่นที่ให้บริการจะมีการคัดเลือกวัตถุดิบจากชุมชนเอง ไม่ว่าจะเป็นพืชผัก ผลไม้ ปลาและเนื้อต่างๆ (6) มัคคุเทศก์ท้องถิ่น มัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบันเตียรณมาร์ประกอบด้วยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 13 คน โดยมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจำนวน 5 คนที่สามารถนำเที่ยวได้ทั้งการบรรยายโดยภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่น ซึ่งมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทั้ง 5 คนจะผ่านการอบรมทักษะการนำเที่ยวไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและปราสาทหินบันเตียรณมาร์ โดยอาจารย์สอนประวัติศาสตร์ชาวกัมพูชาจากกรุงพนมเปญ และการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการนำ

เที่ยวโดยอาสาสมัครชาวต่างชาติจากการสนับสนุนขององค์กรต่างประเทศ คือ Heritage Watch และสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอีก 8 คนจะเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่กำลังฝึกอบรมทั้งทางด้านภาษาและทักษะหน้าที่ของการเป็นมัคคุเทศก์

#### **4. การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว**

จากการประเมินผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการนำเที่ยวด้านต่างๆ จะเห็นได้ว่าประเด็นสำคัญที่ยังเป็นข้อจำกัดในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ได้แก่ (1) คุณสมบัติด้านความรู้ (2) ความสามารถทางด้านภาษา (3) ความสามารถด้านวิชาการ (4) บทบาทของครู (5) บทบาทของนักจิตวิทยา (6) หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring) และ (7) หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out) ดังนั้นการอบรมพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าวจึงควรที่จะสอดคล้องกับประเด็นข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้นเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานและเพิ่มศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าวอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ประเด็นในการอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจึงประกอบด้วย (1) เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว (2) การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว และ (3) เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ประเด็นหัวข้อย่อยในการอบรมทั้ง 3 ด้านนั้นประกอบด้วยประเด็นดังต่อไปนี้

##### **(1) เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว**

- (1.1) การบรรยายคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว
- (1.2) การสันทนาระหว่างนำเที่ยว
- (1.3) การวางแผนการจัดเส้นทางในการจัดนำเที่ยว

##### **(2) การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว**

- (2.1) การกล่าวคำทักทาย การแนะนำตนเองและการกล่าวคำอำลา
- (2.2) คำศัพท์สำคัญในการนำเที่ยวและบรรยายแหล่งท่องเที่ยว

##### **(3) เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์**

- (3.1) คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์
- (3.2) มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์
- (3.3) สิ่งที่มีมัคคุเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น
- (3.4) จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- (3.5) การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์

(3.5.1) การรับนักท่องเที่ยว (Transfer-in) (3.5.2) การนำเที่ยว (Touring)

(3.5.3) การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)

## 5. การประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาเค้าวในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงาน

หลังการอบรมเชิงปฏิบัติการทักษะ บทบาทหน้าที่และการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยทำการประเมินศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาเค้าวจากการประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทดลองครั้งที่ 2 (Pilot Test 2) ต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ผลพบว่า

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านความรู้ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติด้านวาทศิลป์ของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณสมบัติความรักในงานที่ได้รับมอบหมายของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านวิชาการของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของครูของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักจิตวิทยาของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักแสดงของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบทบาทของนักการทูตของมัคคุเทศก์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการรับเข้านักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในการส่งออกนักท่องเที่ยว พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

## 6. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาเค้าวตำบลปลาเค้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

จากการจัดกิจกรรมระดมความคิดเห็น (Focus Group) จากทุกภาคส่วนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทางการท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชนบ้านปลาเค้าว เพื่อการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อนำไปสู่การดำเนินการจัดทำ benchmarking กับชุมชน

ต้นแบบ (Best Practices) ชุมชนบันเตียรณมาร์ ประเทศกัมพูชา ผลของการระดมความคิดเห็นพบว่า จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว ประกอบด้วย

### (1) จุดแข็ง

(1.1) การมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ที่มีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยทั้งผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารจัดการกลุ่ม เยาวชนในชุมชน วัดและโรงเรียน เป็นการแสดงถึงความเข้มแข็งของชุมชนบ้านปลาข้าว

(1.2) เอกลักษณ์ของทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทุนทางสังคมและภูมิปัญญา ด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นหมอลำ พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) และอาหารท้องถิ่น รวมถึงภูมินิเวศของชุมชนที่ประกอบด้วยความหลากหลายของพันธุ์พืชพันธุ์ไม้ต่างๆ

(1.3) มีการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนหมอลำพื้นบ้านสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษา

(1.4) ศักยภาพและความพร้อมของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ได้รับการถ่ายทอดและฝึกอบรมต่อจากมัคคุเทศก์รุ่นใหญ่ เป็นกลุ่มมัคคุเทศก์ที่มีความพยายามในการเรียนรู้และมีจิตบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

### (2) จุดอ่อน

(2.1) ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นใหม่ในการให้บริการ การนำเสนอและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอซึ่งมาจากการขาดประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดความเขินอายและไม่รู้จังหวะและการใช้วาจาศิลป์ต่างๆในการบรรยายข้อมูลและการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยว

(2.2) ขาดกิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นมากกว่านี้ เช่น นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางมาแวะเที่ยวครึ่งวันหรือ 2-3 ชั่วโมง น่าจะมีรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่มนี้ด้วย

(2.3) ไม่มีการนำเสนอจุดเด่น (Theme) ทางการท่องเที่ยวของหมู่บ้านปลาข้าวที่ชัดเจน โดยเฉพาะหมอลำที่เป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนควรที่จะมีวิธีการนำเสนอที่ชัดเจนกว่านี้ เช่น การสร้างศูนย์การเรียนรู้หมอลำพื้นบ้านหรือพิพิธภัณฑสถานหมอลำพื้นบ้าน เป็นต้น

(2.4) การขาดการดูแลและจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ศูนย์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว หรือการสร้างพื้นที่นำเสนอข้อมูล (Information Zone) สำหรับหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP)

(2.5) ระยะทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งที่ไกลกันควรมียานพาหนะในการบริการการเดินทางที่เหมาะสม เช่น จักรยาน รถลาก เป็นต้น

(2.6) ไม่มีการติดตามหรือประเมินผลการทำงานในแต่ละครั้งอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยเฉพาะในประเด็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ยังไม่ต่อเนื่อง

(2.7) การขาดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอ เช่น การขาดป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังชุมชนบ้านปลาข้าวที่ชัดเจนและต่อเนื่องระหว่างทาง รวมถึงป้ายบอกทางภายในหมู่บ้าน สถานที่จอดรถ

(2.8) ขาดแนวทางการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน ถ้าหากมีการเดินทางไปศึกษาต่ออาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับจำนวนของมัคคุเทศก์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวที่เพียงพอได้

### (3) โอกาส

(3.1) กระแสการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านปลาคว่ำถือเป็นทรัพยากรที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวข้างต้น

(3.2) มีหน่วยงานจากภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษาให้ความสนใจเดินทางมาศึกษาดูงานและเยี่ยมชมหมู่บ้านปลาคว่ำที่มีเอกลักษณ์เกี่ยวกับหมอลำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการให้ความสนใจจากสื่อมวลชนและการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านปลาคว่ำผ่านสื่อมวลชนต่างๆที่เคยมาเยี่ยมชม

(3.3) การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น Facebook สามารถเอื้อต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในโลกการสื่อสารปัจจุบัน

(3.4) การสนับสนุนและผลักดันให้เป็นชุมชนหมอลำอาเซียนโดยทางจังหวัดอำนาจเจริญ เป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับชุมชนในการพัฒนาตลาดกลุ่มเป้าหมายให้รู้จักในระดับต่างประเทศต่อไป

### (4) อุปสรรค

(4.1) การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานภาครัฐที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของชุมชน

(4.2) การเปิดประชาคมเศรษฐกิจ (AEC) อาจเป็นการเพิ่มคู่แข่งสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน เนื่องจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านต่างมีทรัพยากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีความหลากหลายและมีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจไม่ว่าจะเป็นประเทศกัมพูชา ประเทศเวียดนามและประเทศพม่า

## **7. นโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาคว่ำ ตำบลปลาคว่ำ อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ**

จากกลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ที่ได้ผ่านกระบวนการ TOWS Matrix การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาคว่ำด้านบน สามารถนำไปสู่การกำหนดร่างนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) สำหรับชุมชนบ้านปลาคว่ำได้ดังต่อไปนี้

**นโยบายที่ 1 การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) การท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ประกอบด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้**

1.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) รวมถึงการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน



1.2 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้

### **นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก**

2.1 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นทางการศึกษาสูง

2.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อรับงบประมาณในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน

### **นโยบายที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว**

3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน

3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

3.3 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาชั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

### **นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน**

4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน

4.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

## **นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น**

5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

5.2 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิพิธภัณฑสถานบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน

5.3 กลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมหรือรายการนำเที่ยวที่มีอยู่และรายการนำเที่ยวใหม่ที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวแบบค้างคืนและครึ่งวันโดยเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ผ่านจุดเด่น (Theme) หมอลำของหมู่บ้านปลาข้าว

## **นโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ**

6.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

6.2 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรี

6.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน

6.4 กลยุทธ์การพัฒนารายการข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

## **8. กระบวนการ Benchmarking ระหว่างอีสานใต้และกลุ่มภาคใต้ประเด็นคุณสมบัติของมัคคุเทศก์และความสามารถของมัคคุเทศก์**

หลังจากที่วิเคราะห์ได้กลยุทธ์ทางเลือก (Optional Strategies) ด้านต่างๆเรียบร้อยแล้วรวมถึงการลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ทางเลือกข้างต้นเพื่อพิจารณาเลือกว่ากลยุทธ์อะไรบ้างที่มีความเหมาะสมสำหรับการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวมากที่สุด ซึ่งจะไปสู่จากนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆข้างต้นคณะผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการพิจารณาเปรียบเทียบเพื่อนำไปสู่กระบวนการ Benchmarking กับชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ที่ทำการคัดเลือกไว้ คือชุมชนบันเตียรณมาร์ จังหวัดบันเตียรเมียนเจย ประเทศกัมพูชา โดยกระบวนการ Benchmarking นั้นคณะผู้วิจัยได้เลือกทำการ Benchmarking แบบ *“การ Benchmark กับคู่แข่ง (Competitive*

**Benchmarking)”** เป็นการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ การดำเนินงานและข้อมูลในมิติต่างๆ ระหว่างชุมชนบ้านปลาข้าวกับคู่แข่ง (ชุมชนบันเตียรณมาร์) ที่มีศักยภาพโดยตรง เพื่อที่กลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวจะสามารถเห็นจุดอ่อนของตนรวมถึงความแตกต่างในความสามารถและศักยภาพ ตลอดจนวิธีการดำเนินงานเพื่อที่การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตนเองจะสามารถพัฒนาให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าคู่แข่ง/ต้นแบบ (Best Practices) ที่ดีที่สุดได้ โดยพิจารณาจากประเด็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคจากการ SWOT Analysis การท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียรณมาร์ ซึ่งประเด็นในการ Benchmarking นั้นสามารถดำเนินการได้ภายใต้ประเด็นดังต่อไปนี้

#### **ประเด็นที่ 1: การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินการด้านการตลาด**

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก กลยุทธ์ที่ 2.1 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกในการประชาสัมพันธ์การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว เช่น สื่อมวลชนภายนอกและสถาบันการศึกษาเป็นทางการศึกษาดูงาน

#### **ประเด็นที่ 2: การพัฒนาความโดดเด่นของทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว**

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น สำหรับกลยุทธ์ที่ 5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และกลยุทธ์ที่ 5.2 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิธีกรรมพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้นโดยในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นแรงผลักดันในการเสนอของบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน

#### **ประเด็นที่ 3: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น**

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 4.2 กลยุทธ์การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียนและกลยุทธ์ที่ 4.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อนบ้านในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มากยิ่งขึ้น

#### **ประเด็นที่ 4: การพัฒนาทักษะและความสามารถด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น**

โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 4 การส่งเสริมการฝึกอบรมมัคคุเทศก์รุ่นใหม่ให้มีทักษะและจิตบริการเพื่อรองรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนหมอลำอาเซียน ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 4.1 กลยุทธ์การส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยเฉพาะบทบาทของการปฏิบัติหน้าที่ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) รวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยทำความร่วมมือกับองค์กรภายนอก โดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

**ประเด็นที่ 5: การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาด** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในประเด็นกลยุทธ์ที่ 6.3 กลยุทธ์การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาคว้านผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชนไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนและกลยุทธ์ที่ 6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

**ประเด็นที่ 6: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน (Local Participation) ในการจัดการท่องเที่ยว** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 3.1 กลยุทธ์การส่งเสริมการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การบรรจุหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสร้างสื่อการสอน กลยุทธ์ที่ 3.2 กลยุทธ์การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและกลยุทธ์ที่ 3.3 กลยุทธ์การพัฒนาโครงการในการสืบทอด ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์วิถีชุมชนแก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

**ประเด็นที่ 7: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 2 การส่งเสริมความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 2.3 กลยุทธ์การส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาป้ายบอกทางและป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่บ้าน

**ประเด็นที่ 8: การเปิดตลาดสู่อาเซียน** โดยสามารถดำเนินการภายใต้นโยบายที่ 5 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่น ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 5.1 กลยุทธ์การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และนโยบายที่ 6 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเด็นกลยุทธ์ที่ 6.2 กลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวผ่านสื่อมวลชนและสถาบันการศึกษา รวมถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียนที่กำลังจะเปิดเขตการค้าเสรีและกลยุทธ์ที่ 6.4 กลยุทธ์การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ให้รายละเอียดข้อมูล รูปภาพที่สำคัญของหมอลำ วิหารช่างญวน พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นและผลิตภัณฑ์หมู่บ้าน (OTOP) แก่นักท่องเที่ยวทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ของชุมชน

## 9. ข้อเสนอแนะ

### 9.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาภาคเกษตรและการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าวและแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทย

9.1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชนเพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในแต่ละพื้นที่ เช่น ชุมชนบ้านปลาข้าวควรมีการพัฒนาห่อลำท่องเที่ยวให้เป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวที่สะท้อนเอกลักษณ์ชุมชนบ้านปลาข้าว รวมถึงพิธีกรรมท้องถิ่นที่บ่งบอกความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชุมชน

9.1.2 ควรมีการจัดโปรแกรมการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ให้กับแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยมีการส่งเสริมการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และมีการนำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในชุมชน โดยใช้ช่องทางผ่านสื่อที่มีความทันสมัยและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น การใช้ Facebook และการออกแบบเว็บไซต์ให้ดึงดูดใจ สามารถเข้าถึงง่าย และควรสามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอาเซียนเพื่ออำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

9.1.3 เนื่องจากหลายๆพื้นที่ที่มีการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นยังขาดการพัฒนาด้านการคมนาคมโดยเฉพาะป้ายบอกทางซึ่งเป็นอุปสรรคในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในหลายๆพื้นที่ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาเส้นทางคมนาคม ป้ายบอกเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการสับสนของนักท่องเที่ยว รวมถึงป้ายสื่อความหมายของแหล่งท่องเที่ยวด้วย

9.1.4 ควรมีการพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่สามารถสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนได้ เช่น การนำเอาหรือการประยุกต์ใช้วัสดุของท้องถิ่นมาเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตสินค้า อาทิเช่น สมุนไพรท้องถิ่น พืชพรรณผลไม้ ผ้าทอมือ เป็นต้น รวมถึงการสร้างเรื่องราว (Story Telling) ให้กับผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าโดยสามารถเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาในการสร้างวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ นำมาพัฒนาเป็นสินค้าร่วมสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันได้

### 9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการโฆษณารายการนำเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆของชุมชนบ้านปลาข้าวและแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่อเนื่อง เช่น Facebook และ Website ไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งในและต่างประเทศโดยเฉพาะกลุ่มประเทศอาเซียน

9.2.2 ควรมีงานวิจัยในการพัฒนาทรัพยากรทางวัฒนธรรมของชุมชน เช่น หมอลำ พิธีกรรมพื้นบ้าน งานหัตถกรรม (ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP) ให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในตลาดกลุ่มประเทศอาเซียน รวมถึงการผลักดันให้มีชุมชนต้นแบบเฉพาะในการพัฒนาเอกลักษณ์ผลิตภัณฑ์ของชุมชน เช่น การส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบที่มีเอกลักษณ์ทางด้านหมอลำในกลุ่มประเทศอาเซียนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของชุมชนบ้านปลาข้าว

9.2.3 ควรมีนงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) และการท่องเที่ยวแบบเรียนรู้ (Learning Based Tourism) ในชุมชนพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทยรวมถึงทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอกโดยเฉพาะสถาบันทางการศึกษา

#### บรรณานุกรม

- ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงศึกษาธิการ, 2553. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่1-11.[ออนไลน์].กรุงเทพฯ:เว็บไซต์<http://www.moc.moe.go.th/node/294>. [20 มิถุนายน 2553].
- สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC). [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.thailog.org/wikilog/logistics/import-export-customs/item>). [13 กรกฎาคม 2554].
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553. แผนบริหารราชการแผ่นดิน. [ออนไลน์].กรุงเทพฯ:เว็บไซต์ [http://www2.djop.moj.go.th/download/upload\\_download/8-0-11.pdf](http://www2.djop.moj.go.th/download/upload_download/8-0-11.pdf). [20 มิถุนายน 2553].

ภาคผนวก ข. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลจากโครงการไปใช้ประโยชน์



### กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ภาษาอังกฤษและทักษะความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น กิจกรรมการลงพื้นที่ของโครงการย่อย 1:  
การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ  
ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)  
วันที่ 1-9 ธันวาคม 2555 หมู่บ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ

#### วันเสาร์ที่ 1 ธันวาคม 2555

|                 |                                                                                      |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.30-9.00 น.    | ลงทะเบียน ณ ศูนย์ต้อนรับนักท่องเที่ยว หมู่บ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ |
| 9.00-9.30 น.    | หัวหน้าโครงการวิจัย กล่าวรายงานและเปิดงานอบรม                                        |
| 9.30-10.30 น.   | การอบรมภาคทฤษฎีการใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยว 1                                       |
| 10.30 -10.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                |
| 10.45-12.00 น.  | การอบรมภาคทฤษฎีการใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยว 2                                       |
| 12.00-13.00 น.  | รับประทานอาหารกลางวัน                                                                |
| 13.00-14.30 น.  | การอบรมภาคทฤษฎีการใช้ภาษาอังกฤษในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว 1                          |
| 14.30-14.45 น.  | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                |
| 14.45-16.30 น.  | การอบรมภาคทฤษฎีการใช้ภาษาอังกฤษในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว 2                          |

#### วันอาทิตย์ที่ 2 ธันวาคม 2555

|                |                                                                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.30-9.00 น.   | ลงทะเบียน ณ ศูนย์ต้อนรับนักท่องเที่ยว หมู่บ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ                |
| 9.00-10.30 น.  | การอบรมภาคปฏิบัติการทดสอบการนำเที่ยวและการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นภาคภาษาอังกฤษ 1 |
| 10.15-10.30 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                               |
| 10.30-12.30 น. | การอบรมภาคปฏิบัติการทดสอบการนำเที่ยวและการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นภาคภาษาอังกฤษ 2 |
| 12.30-13.30 น. | รับประทานอาหารกลางวัน                                                                               |
| 13.30-14.30 น. | การอบรมภาคปฏิบัติการทดสอบการนำเที่ยวและการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นภาคภาษาอังกฤษ 3 |
| 14.30-14.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                               |
| 14.45-16.30 น. | การอบรมภาคปฏิบัติการทดสอบการนำเที่ยวและการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นภาคภาษาอังกฤษ 4 |



|                                   |
|-----------------------------------|
| <b>วันเสาร์ที่ 8 ธันวาคม 2555</b> |
|-----------------------------------|

|                 |                                                                                         |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.30-9.00 น.    | ลงทะเบียน ณ ศูนย์ต้อนรับนักท่องเที่ยว หมู่บ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว<br>อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ |
| 9.00-9.30 น.    | หัวหน้าโครงการวิจัย กล่าวรายงานและเปิดงานอบรม                                           |
| 9.30-10.30 น.   | การอบรมภาคทฤษฎี จรรยาบรรณ คุณสมบัติและหน้าที่ของ<br>มัคคุเทศก์                          |
| 10.30 -10.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                   |
| 10.45-12.00 น.  | การอบรมภาคทฤษฎี เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำ<br>เที่ยว ภาควิชาภาษาไทย         |
| 12.00-13.00 น.  | รับประทานอาหารกลางวัน                                                                   |
| 13.00-14.30 น.  | การอบรมภาคทฤษฎีเทคนิคการสนทนาระหว่างนำเที่ยว                                            |
| 14.30-14.45 น.  | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                   |
| 14.45-16.30 น.  | การอบรมภาคทฤษฎี การวางแผนการจัดเส้นทางนำเที่ยว                                          |

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>วันอาทิตย์ที่ 9 ธันวาคม 2555</b> |
|-------------------------------------|

|                |                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.30-9.00 น.   | ลงทะเบียน ณ ศูนย์ต้อนรับนักท่องเที่ยว หมู่บ้านปลาข้าว ต.ปลาข้าว<br>อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ              |
| 9.00-10.30 น.  | การอบรมภาคปฏิบัติการทดสอบการนำเที่ยวและการบรรยายแหล่ง<br>ท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นภาคภาษาไทย 1 |
| 10.15-10.30 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                                |
| 10.30-12.30 น. | การอบรมภาคปฏิบัติการทดสอบการนำเที่ยวและการบรรยายแหล่ง<br>ท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นภาคภาษาไทย 2 |
| 12.30-13.30 น. | รับประทานอาหารกลางวัน                                                                                |
| 13.30-14.30 น. | การอบรมภาคปฏิบัติการทดสอบการนำเที่ยวและการบรรยายแหล่ง<br>ท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นภาคภาษาไทย 3 |
| 14.30-14.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง                                                                                |
| 14.45-16.30 น. | การอบรมภาคปฏิบัติการทดสอบการนำเที่ยวและการบรรยายแหล่ง<br>ท่องเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นภาคภาษาไทย 4 |

### ภาพประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ



ภาพที่ 1 การบรรยายภาคภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยว (ชาย) และการทดสอบการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวภาษาอังกฤษ (ขวา) วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2555



ภาพที่ 2 การร่วมระดมสมองข้อมูลในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว (ชาย) และการทดสอบการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวภาคภาษาอังกฤษตามแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับมอบหมายตามฐานการเรียนรู้ (ขวา) วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2555



ภาพที่ 3 บรรยายภาคการบรรยายเทคนิคการนำเที่ยวและการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ.2555



ภาพที่ 3 การฝึกการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวภาคภาษาไทยตามฐานแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน  
วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ.2555

ภาคผนวก ค. ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมา  
และผลที่ได้รับตลอดโครงการ

เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมาและผลที่ได้รับตลอด  
โครงการ

| วัตถุประสงค์                                                                                                                                                   | กิจกรรมที่วางแผน                                                                                                                                                                                                         | กิจกรรมที่ดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลที่ได้รับตลอดโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกุเทศก์ท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่ชุมชนบ้านปลาค้าวอำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ | ลงพื้นที่สำรวจแหล่งท่องเที่ยวบ้านปลาค้าว ต.ปลาค้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ เพื่อเก็บข้อมูลองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกุเทศก์ท้องถิ่น โดยใช้แบบการจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย | 1. ลงพื้นที่สำรวจแหล่งท่องเที่ยวบ้านปลาค้าว<br>2. การจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นจากชาวบ้านในชุมชนและมรดกุเทศก์ท้องถิ่นเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกุเทศก์ท้องถิ่น                                                                                                                                                                                                     | ได้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาค้าว สถานการณ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาค้าว รูปแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2. เพื่อประเมินศักยภาพของมรดกุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบ้านปลาค้าวโดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)             | ประเมินศักยภาพของมรดกุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาค้าวในประเด็นเกี่ยวกับความรู้และทักษะของมรดกุเทศก์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบทดสอบความรู้และทักษะของมรดกุเทศก์ท้องถิ่น                                                         | 1. การทดลองจัดการนำเที่ยว (Pilot Test)<br>1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของมรดกุเทศก์ท้องถิ่น<br>2. ประชุมกลุ่มย่อยระหว่างมรดกุเทศก์ท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวทดลอง<br>3. ลงพื้นที่สำรวจและศึกษาดูงานของแหล่งท่องเที่ยวชุมชนบ้านเตยธรรมาร จังหวัดอุดรธานี ประเทศกัมพูชา เพื่อเก็บข้อมูลองค์ความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและมรดกุเทศก์ท้องถิ่น โดยใช้แบบการจัดประชุม | 1. ได้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของมรดกุเทศก์ท้องถิ่น<br>2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของมรดกุเทศก์ท้องถิ่นและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาค้าวในมุมมองของนักท่องเที่ยว<br>3. ได้องค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีของการปฏิบัติงานของมรดกุเทศก์ของชุมชนต้นแบบ (Best Practices) ประเทศกัมพูชาและรูปแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างมืออาชีพ |

| วัตถุประสงค์                                              | กิจกรรมที่วางแผน                                        | กิจกรรมที่ดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ผลที่ได้รับตลอดโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                                                         | <p>กลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย และหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของคุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น</p> <p>4. การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว เดือน ธันวาคม 2555</p> <p>5. การทดลองจัดการนำเที่ยว (Pilot Test 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เดือนกุมภาพันธ์ 2556</p> <p>6. ประมวลผลการทดลองจัดการนำเที่ยว (Pilot Test 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านต่างๆของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เดือน กุมภาพันธ์ 2556</p> | <p>4. เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ดีระหว่างกันของชุมชนบ้านเตยธรรมาและชุมชนบ้านปลาข้าว</p> <p>5. มีการพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบ้านปลาข้าวที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นหลังการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติการ ปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์และเทคนิคการบรรยายข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว</p> |
| 3. เพื่อกำหนดนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น | 1. การจัดประชุมกลุ่มย่อยและระดมความคิดเห็นของกลุ่มผู้มี | 1. จัดประชุมกลุ่มย่อยและระดมความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1. ได้ข้อมูลจุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการพัฒนา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| วัตถุประสงค์                                                 | กิจกรรมที่วางแผน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | กิจกรรมที่ดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ผลที่ได้รับตลอดโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ในเขตพื้นที่อีสานใต้ในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) | <p>ส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าว</p> <p>2. การ Benchmark ระหว่างมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบ้านปลาข้าวและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบันเตียมมาร์ภายใต้ประเด็น (1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ และ (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์</p> <p>3. การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมทั้ง 2 แห่ง</p> | <p>เสีย (Stakeholders) เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าว เดือนสิงหาคม 2556</p> <p>2. ทำการ Benchmark ระหว่างมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบ้านปลาข้าวและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบันเตียมมาร์ ภายใต้ประเด็น (1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ และ (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์เดือนกันยายน 2556</p> <p>3. วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมทั้ง 2 แห่งเดือนกันยายน 2556</p> | <p>ศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในบ้านปลาข้าว</p> <p>2. ได้นโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นชุมชนบ้านปลาข้าว</p> <p>3. ได้แนวทางในการ Benchmark ระหว่างมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบ้านปลาข้าวและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบันเตียมมาร์ ภายใต้ประเด็น (1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ และ (2) ความสามารถของมัคคุเทศก์</p> <p>3. ได้ข้อมูลแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวชุมชนบ้านปลาข้าว</p> |

## ภาคผนวก ง

### แบบสอบถาม



แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยมีคณะผู้วิจัยประกอบด้วยอาจารย์ ดร.สุวิทย์ ศรีทองแสง อาจารย์ ดร.ปวิวรรต สมนึก และผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีรัตน์ เรืองกำเนิด คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) พฤติกรรมการท่องเที่ยว (3) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณสมบัติและความสามารถของมัคคุเทศก์ และ (4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่บ้านปลาข้าว กรุณากรอกข้อมูลตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

#### ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 1.2 อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 -40 ปี  
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษา  
☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  
☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 1.4 อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง  
☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ โปรดระบุ
- .....
- 1.5 รายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท  
☐ 10,001 – 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท  
☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ สูงกว่า 25,000 บาทขึ้นไป
- 1.6 ที่อยู่ปัจจุบัน จังหวัด.....

#### ส่วนที่ 2: พฤติกรรมการท่องเที่ยว

##### 2.1 ลักษณะของการเดินทาง

- ☐ เดินทางมาด้วยตนเอง ☐ ซื้อโปรแกรมทัวร์มา ☐ เดินทางมากับ  
สถานที่ทำงาน



## 2.2 ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวที่บ้านปลาค้าว เป็นครั้งที่

[ ] ครั้งแรก [ ] มากกว่า 1 ครั้ง ครั้งที่.....

## 2.3 ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวกับ

[ ] มาคนเดียว [ ] มากับครอบครัว [ ] มากับเพื่อน  
ร่วมงาน

[ ] มากับคณะ [ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 2.4 จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาด้วย

[ ] มาคนเดียว [ ] 2 – 5 คน [ ] 6 - 10 คน [ ] มากกว่า  
10 คน

## 2.5 วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้

[ ] พักผ่อนหย่อนใจ [ ] ศึกษาหาความรู้/ดูงาน [ ] เยี่ยมญาติ/เพื่อน  
[ ] เพื่อทำธุรกิจ [ ] อื่นๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณสมบัติ/ความสามารถ/บทบาทและหน้าที่ของ มัคคุเทศก์

กรุณาใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| คุณสมบัติของมัคคุเทศก์                                                            | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึงพอใจ |
| <b>1. ด้านมนุษยสัมพันธ์</b>                                                       |                  |     |         |      |            |
| 1.1 สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน                                                    |                  |     |         |      |            |
| 1.2 มีน้ำใจ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือมีความเอื้อเฟื้อ<br>รู้จักอาทรห่วงใยผู้อื่น |                  |     |         |      |            |
| 1.3 มีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเด่นเหนือผู้อื่น                          |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านบุคลิกภาพ</b>                                                           |                  |     |         |      |            |
| 2.1 มีความคล่องแคล่วว่องไว กระฉับกระเฉง สดชื่น<br>แจ่มใส                          |                  |     |         |      |            |
| 2.2 มีอารมณ์มั่นคง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองใน<br>สถานการณ์ต่างๆ ได้             |                  |     |         |      |            |
| 2.3 แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ                                                   |                  |     |         |      |            |
| 2.4 เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของร่างกาย                                               |                  |     |         |      |            |
| 2.5 วาจาสุภาพ อ่อนหวานไพเราะ กิริยามารยาทอ่อนโยน                                  |                  |     |         |      |            |
| <b>3. ด้านความรู้</b>                                                             |                  |     |         |      |            |
| 3.1 ช่างสังเกต สนใจสิ่งรอบตัว                                                     |                  |     |         |      |            |
| 3.2 มีความรู้ในการบรรยายแหล่งท่องเที่ยว                                           |                  |     |         |      |            |
| 3.3 สามารถถ่ายทอดข้อมูลเกร็ดความรู้ต่างๆของชุมชนให้<br>นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ     |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านวาทศิลป์</b>                                                            |                  |     |         |      |            |
| 4.1 มีน้ำเสียงชัดเจน แจ่มใส ชวนฟัง                                                |                  |     |         |      |            |

|                                                                                                                                    |                         |            |                |             |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| 4.2 มีจังหวะและลีลาการพูดเหมาะสม                                                                                                   |                         |            |                |             |                   |
| 4.3 ใช้ภาษาถูกต้อง สื่อความหมายได้ชัดเจนตรงประเด็น                                                                                 |                         |            |                |             |                   |
| 4.4 มีลำดับการพูดดี เข้าใจง่าย                                                                                                     |                         |            |                |             |                   |
| 4.5 สามารถสร้างความสนใจของผู้ฟังและทำให้ติดตามฟังจนจบโดยไม่เบื่อหน่าย                                                              |                         |            |                |             |                   |
| <b>5. ความรักในงานที่ได้รับผิดชอบ</b>                                                                                              |                         |            |                |             |                   |
| 5.1 มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน รักที่จะให้ความดูแลนักท่องเที่ยว                                                                  |                         |            |                |             |                   |
| 5.2 มีความสุขในการทำงาน                                                                                                            |                         |            |                |             |                   |
| 5.3 กระตือรือร้นที่จะนำนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่แปลกใหม่                                                                            |                         |            |                |             |                   |
| 5.4 ยินดีที่จะหยิбыื่นประสบการณ์ที่ดีที่มีค่าแก่นักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ                                                        |                         |            |                |             |                   |
| 5.5 รักที่จะค้นคว้าหาความรู้เพื่อให้ผลงานของตนมีประสิทธิภาพ และพอใจที่จะพัฒนางานของตน                                              |                         |            |                |             |                   |
| <b>ความสามารถของมัคคุเทศก์</b>                                                                                                     | <b>ระดับความพึงพอใจ</b> |            |                |             |                   |
|                                                                                                                                    | <b>มากที่สุด</b>        | <b>มาก</b> | <b>ปานกลาง</b> | <b>น้อย</b> | <b>ไม่พึงพอใจ</b> |
| <b>1. ความสามารถด้านภาษา</b>                                                                                                       |                         |            |                |             |                   |
| 1.1 มีความสามารถด้านภาษาและมีวาทศิลป์ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ                                                         |                         |            |                |             |                   |
| 1.2 สามารถที่จะสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง                                                     |                         |            |                |             |                   |
| 1.3 มีความสามารถในการพูด ฟัง และเข้าใจในภาษาต่างประเทศ                                                                             |                         |            |                |             |                   |
| <b>2. ความสามารถด้านวิชาการ</b>                                                                                                    |                         |            |                |             |                   |
| 2.1 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ตั้ง ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์                                                  |                         |            |                |             |                   |
| 2.2 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นท้องถิ่น เช่น ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ขนบประเพณี วิถีชีวิต ศาสนา ความเชื่อ ธรรมเนียมจารีต อาหารการกิน |                         |            |                |             |                   |
| 2.3 ความรู้รอบตัวอื่นๆ เช่น การปฐมพยาบาล                                                                                           |                         |            |                |             |                   |
| <b>3. ความสามารถด้านการนำเที่ยว</b>                                                                                                |                         |            |                |             |                   |
| 3.1 จัดเวลาในการนำเที่ยวแต่ละรายการได้พอเหมาะ                                                                                      |                         |            |                |             |                   |
| 3.2 แบ่งเวลาในการนำชมแต่ละจุดตามความสำคัญและความน่าสนใจ                                                                            |                         |            |                |             |                   |
| 3.3 สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมและความสนใจของนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่ตนรับผิดชอบนำเที่ยวแต่ละครั้ง                                      |                         |            |                |             |                   |
| 3.4 สามารถสนองความต้องการในความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ถูก                                                                          |                         |            |                |             |                   |

|                                                                                                                                         |                  |     |         |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
| 3.5 สามารถทำให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานเพลิดเพลินตลอดรายการท่องเที่ยว                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 3.6 เอาใจใส่ดูแลให้นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน สะดวกสบายและปลอดภัย ปราศจากอุปสรรคและข้อขัดข้อง                 |                  |     |         |      |            |
| 3.7 สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง                                                                                    |                  |     |         |      |            |
| บทบาทของมัคคุเทศก์                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|                                                                                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึงพอใจ |
| <b>1. บทบาทของครู</b>                                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 1.1 สามารถอธิบายเรื่องราวต่างๆ ทางด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรทราบ                     |                  |     |         |      |            |
| 1.2 สามารถตอบคำถามของนักท่องเที่ยวในสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบได้                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 1.3 มีวิธีการที่จะถ่ายทอดความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                      |                  |     |         |      |            |
| <b>2. บทบาทของนักจิตวิทยา</b>                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 2.1 สามารถเข้าใจจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวว่าต้องการอะไรมากน้อยเพียงใด ตามความแตกต่างกันตามวัย ฐานะ พื้นเพความรู้ และอาชีพนักท่องเที่ยว   |                  |     |         |      |            |
| 2.2 สังเกตจากการตอบสนองของนักท่องเที่ยวและพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์                                                    |                  |     |         |      |            |
| <b>3. บทบาทของนักแสดง</b>                                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 3.1 สามารถสร้างสรรค์การนำเที่ยวให้มีชีวิตชีวา เช่น มีการร้องเพลง เล่นเครื่องดนตรีบางชิ้น เรื่องตลกขบขันที่ไม่หยาบโลน และการเล่นเกมต่างๆ |                  |     |         |      |            |
| 3.2 มีทักษะในการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและความสนุกสนานขณะนำเที่ยว                                                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>4. บทบาทของนักการทูต</b>                                                                                                             |                  |     |         |      |            |
| 4.1 สามารถอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนให้                                                                                      |                  |     |         |      |            |

|                                                                                                                                                   |                  |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
| นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญทางมรดกวัฒนธรรมที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นๆ                                                     |                  |     |         |      |            |
| 4.2 ไม่ตำหนิติเตียน พุดจาเสียดสี หรือพุดจาให้ตลกขบขันเกินความพอดี ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเทศชาติ หรือบุคคลสำคัญใดๆ                            |                  |     |         |      |            |
| หน้าที่ของมัคคุเทศก์                                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|                                                                                                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึงพอใจ |
| 1. หน้าที่ในการรับเข้านักท่องเที่ยว (Transfer – in)                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 1.1 สามารถเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับงาน เช่น รายชื่อนักท่องเที่ยว จำนวนวันและเวลาเดินทางมาถึง                                                      |                  |     |         |      |            |
| 1.2 มีการจัดเตรียมป้ายชื่อนักท่องเที่ยวเพื่อแสดงแก่นักท่องเที่ยว ณ จุดรับเข้า                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 1.3 มีการต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น เป็นกันเอง                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 1.4 กล่าวต้อนรับ ถามทุกข์สุข ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทย ทั้งด้านภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญและน่าสนใจระหว่างทาง                      |                  |     |         |      |            |
| หน้าที่ของมัคคุเทศก์                                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|                                                                                                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึงพอใจ |
| 2. หน้าที่ในการนำเที่ยว (Touring)                                                                                                                 |                  |     |         |      |            |
| 2.1 ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ ช่วยเหลือแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถออกเดินทางได้ตามเวลาที่กำหนด                |                  |     |         |      |            |
| 2.2 ทำสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวในกลุ่มของตนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ                                                                                |                  |     |         |      |            |
| 2.3 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว และทำเครื่องหมายเพื่อป้องกันการพลัดหลง สูญหาย                                                                  |                  |     |         |      |            |
| 2.4 นำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ และตรงตามเวลาที่กำหนด ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมแก่ความสนใจของนักท่องเที่ยว |                  |     |         |      |            |
| 2.5 ดูแลอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือแก้ไขปัญหานักท่องเที่ยว                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 2.6 สร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวให้สนุกสนานรื่นรมย์ตลอดรายการ                                                                                       |                  |     |         |      |            |
| 3. หน้าที่ในการส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer – out)                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 3.1 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วน                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 3.2 กล่าวขอบคุณ และนำส่งนักท่องเที่ยวด้วยความประทับใจ                                                                                             |                  |     |         |      |            |

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่บ้านปลาข้าว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูล  
คณะผู้วิจัย

ภาคผนวก จ

คู่มือการอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับทักษะและความสามารถของมัคคุเทศก์  
ท้องถิ่นบ้านปลาข้าว

### ส่วนที่ 1

#### เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว



## หัวข้อในการอบรม

1. เทคนิคการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว
  - 1.1 การบรรยายคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว
  - 1.2 การสันทนการระหว่างนำเที่ยว
  - 1.3 การวางแผนการจัดเส้นทางในการจัดนำเที่ยว
2. การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว
  - 2.1 การกล่าวคำทักทาย การแนะนำตนเองและการกล่าวคำอำลา
  - 2.2 คำศัพท์สำคัญในการนำเที่ยวและบรรยายแหล่งท่องเที่ยว



## หัวข้อในการอบรม (ต่อ)

### 3. เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์

- 3.1 คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์
- 3.2 มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์
- 3.3 สิ่งที่มัคคุเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น
- 3.4 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์
- 3.5 การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์
  - 3.5.1 การรับนักท่องเที่ยว (Transfer-in)
  - 3.5.2 การนำเที่ยว (Touring)
  - 3.5.3 การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)



### 3. เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์

#### 3.1 คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์

“มัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะหลากหลายลักษณะ ต้องเจอกับบุคคลมากมาย ปัญหาเฉพาะหน้าที่คาดไม่ถึง”

- มีบุคลิกภาพที่ดี ร่างกาย การแต่งกาย
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มองโลกในแง่ดี มีศิลปะในการเข้าหาคน มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ก้าวร้าว เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี สร้างบรรยากาศให้อบอุ่น เป็นกันเอง
- มีความรู้ดี ภาษา สถานที่ท่องเที่ยว สภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เหตุการณ์ปัจจุบัน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น



### 3. เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์ (ต่อ)

#### 3.1 คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ (ต่อ)

- มีวาติศิลป์
- สามารถสร้างอารมณ์ขัน
- เป็นคนช่างสังเกต
- เป็นผู้นำที่ดี
- มีจิตวิญญาณรักและตั้งใจในงานการเป็นมัคคุเทศก์
- มีประสบการณ์เดินทาง
- มีความจำดี
- มีความรับผิดชอบสูง ตรงต่อเวลา
- มีความอดทนอดกลั้น รับได้ทุกสถานการณ์
- มีสติปัญญาและไหวพริบดี
- มีความกระตือรือร้น
- มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ



#### 3.2 มารยาทและการวางตัวของมัคคุเทศก์

**มารยาท** หมายถึง “กิริยา วาจาที่ถือว่าเรียบร้อย”

**การวางตัว** หมายถึง “พฤติกรรม การปฏิบัติ การทำตัวที่แสดงออกให้เห็น”

1. รักษา มารยาทไทย
2. พุดจาสุภาพ ไม่เกรี้ยวกราดกับนักท่องเที่ยว
3. ไม่พุดคุยเรื่องทุกข์ร้อนหรือเรื่องส่วนตัวให้นักท่องเที่ยวฟัง
4. พุดคุยกับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
5. ปฏิบัติตนให้นักท่องเที่ยวเกิดความไว้วางใจ รู้สึกอบอุ่นในการเดินทาง
6. ไม่แสดงพฤติกรรมเชิงชู้สาว





### 3.3 สิ่งที่มีคฤเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น

#### สิ่งที่มีคฤเทศก์พึงปฏิบัติ

1. ต้องรู้จักขอโทษเมื่อเกิดความขัดข้องหรือปัญหาและให้อภัย
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส รักษาความสะอาดและสุณิสัย
3. มีความสุภาพอ่อนน้อม ถ่อมตน
4. ควรจำชื่อและเรียกชื่อนักท่องเที่ยว
5. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ รักและเต็มใจในการบริการ
6. สร้างความบันเทิงระหว่างการเดินทาง สร้างบรรยากาศที่ดี
7. มีความประพฤติและกิริยามารยาทที่ดี



### 3.3 สิ่งที่มีคฤเทศก์พึงปฏิบัติและควรละเว้น (ต่อ)

#### สิ่งที่มีคฤเทศก์ควรละเว้น

1. ตะโกน ไม่ดูต่ำกว่าลำนักท่องเที่ยวเมื่อทำผิด
2. ทำตัวเป็นผู้รู้เพียงผู้เดียว ควรนำเที่ยวในลักษณะของการแลกเปลี่ยน
3. เอาไรต์เอาเปรียบนักท่องเที่ยว
4. ควรเอาใจใส่นักท่องเที่ยวแบบไม่เสมอภาคกัน
5. เล่าเรื่องส่วนตัวหรือบ่นความทุกข์ยากเศร้าโศกเสียใจ
6. ชักจูงให้นักท่องเที่ยวทำผิดกฎหมาย
7. พูดหรือเล่าเรื่องลามกหรือเกี่ยวกับชาติ ศาสนา ความเชื่อ บุคคลสำคัญในทางลบ



### 3.4 จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์

1. มีความรับผิดชอบและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเสียสละ
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
3. มีทัศนคติที่ดี พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ คุณธรรมและทักษะในการปฏิบัติงาน
4. ประพฤติตนด้วยความสุภาพ รู้รักสามัคคีต่อผู้ร่วมวิชาชีพและบุคคลทั่วไป
5. มีจิตสำนึก อนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว



### 3.5 หน้าที่ของมัคคุเทศก์

#### 1. การรับนักท่องเที่ยว (Transfer-in)

- 1.1 รับงานจากแผนก Operation ของบริษัท
- 1.2 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับงานให้เข้าใจ เช่น รายชื่อนักท่องเที่ยว จำนวนวันและเวลาเดินทางมาถึง
- 1.3 จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย
- 1.4 นัดหมายคนขับรถ
- 1.5 จัดเตรียมป้ายชื่อของนักท่องเที่ยว
- 1.6 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว
- 1.7 นำนักท่องเที่ยวไปส่ง ณ ที่พัก โดยระหว่างการเดินทางมัคคุเทศก์ควรใช้เวลาในการปฏิสนัดการกับนักท่องเที่ยว กล่าวต้อนรับ ถามทุกข์สุข
- 1.8 ดูแลส่งนักท่องเที่ยวเข้าที่พักพร้อมกับเจ้าหน้าที่ของสถานพักแรม
- 1.9 แจ้งกำหนดการของกิจกรรมต่อไป รวมทั้งแจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติ ตลอดจนข้อควรระวังแก่นักท่องเที่ยว



### 3.5 การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ (ต่อ)

#### 2. การนำเที่ยว (Touring)

- 2.1 ดูแลตรวจสอบจำนวนนักท่องเที่ยวให้ครบ ช่วยเหลือแก้ปัญหา
- 2.2 ทำสัญลักษณ์นักท่องเที่ยวในกลุ่มของตนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ
- 2.3 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยว และทำเครื่องหมายเพื่อป้องกันการพลัดหลง
- 2.4 นำนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนดในรายการ
- 2.5 ดูแลอำนวยความสะดวก
- 2.6 นำนักท่องเที่ยวกลับมาส่ง ณ ที่พัก และดูแลให้นักท่องเที่ยวเข้าที่พักจนเรียบร้อย
- 2.7 นัดหมาย วัน เวลาครั้งต่อไป ถ้ามีรายการต่อ



### 3.5 การทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ (ต่อ)

#### 3. การส่งออกนักท่องเที่ยว (Transfer-out)

- 3.1 ดูแลให้การคืนที่พัก (Check-out) ของนักท่องเที่ยวเป็นไปโดยเรียบร้อย
- 3.2 ตรวจสอบสัมภาระของนักท่องเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วน
- 3.3 นำส่งนักท่องเที่ยวขึ้นรถ



## การสร้างภาพประทับใจในงานมัคคุเทศก์

1. รู้จักประเด็นความต้องการที่แท้จริง รู้จักลำดับความสำคัญ
2. มีลีลาในการทำงานรัดกุม รับผิดชอบ ให้เกียรติผู้ใช้บริการ
3. มีสะพานเชื่อมอารมณ์นักท่องเที่ยวให้สัมผัสสิ่งใหม่ๆ
4. เป็นคนปลอดภัย ไม่นำเรื่องส่วนตัวมาปนกับงาน
5. มีสำนึกร่วมทุกข์ร่วมสุข
6. อย่าสนิทสนมใกล้ชิดจนเกินควร

### ส่วนที่ 2

#### เทคนิคการทำหน้าที่และการให้บริการของมัคคุเทศก์

#### การวางแผนการจัดเส้นทางในการนำเที่ยว

##### องค์ประกอบของการจัดรายการนำเที่ยว

- Transportation ได้แก่ พาหนะในการนำเที่ยวต่างๆ
- Lodging ได้แก่ ที่พักต่างๆ
- Restaurant ได้แก่ ภัตตาคาร ร้านอาหารพร้อมการแสดง
- Attractions ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวด้านธรรมชาติ ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต กิจกรรม เทศกาลต่างๆ
- Guide Service คือ บริการนำเที่ยวจากมัคคุเทศก์
- Shopping คือ ร้านขายสินค้าและของที่ระลึกประเภทต่างๆ

## สิ่งที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวแบ่งเป็น 2 ประเภท

- Site Attraction ได้แก่ สถานที่น่าสนใจ  
ลักษณะด้านภูมิประเทศ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์
- Event Attraction ได้แก่ เหตุการณ์ต่างๆ  
งานนิทรรศการ งานรื่นเริง เทศกาลประจำปี

## แหล่งซื้อของ (Shopping)

- ควรเป็นร้านค้าพื้นเมือง
- ควรเป็นร้านที่มีสินค้าคุณภาพ
- เป็นร้านที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สามารถจอดรถ  
แวะได้สะดวก



## คุณสมบัติและจรรยาบรรณของผู้วางแผนจัดนำเที่ยว

- ต้องซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์
- วางตัวเป็นกลาง
- มีความสามารถในการรู้จักเรียนรู้ประเภทของคู่ค้าและตัวแทนขาย
- ต้องจัดงานตามความสามารถของมัคคุเทศก์และทีมงาน
- ต้องมีความสามารถในการเสนอทางเลือกสินค้าบริการได้หลากหลาย
- สามารถประสานงานได้ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- มีความอดทนเสียสละเพื่อให้งานสำเร็จ



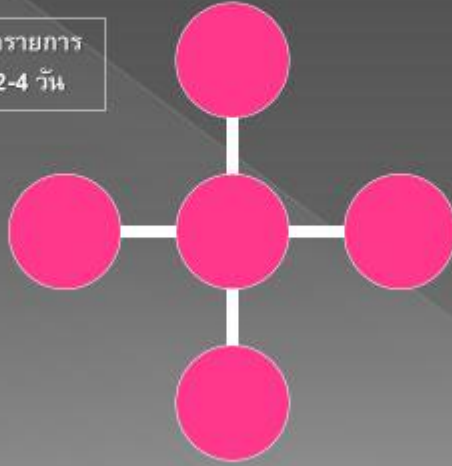
## การสำรวจเส้นทางเพื่อการจัดนำเที่ยว

1. การสำรวจเส้นทางเดิม
2. การสำรวจเส้นทางใหม่
3. การสำรวจเส้นทางเพื่อตัวแทนขาย ( หรือ  
เส้นทางตัวอย่าง )



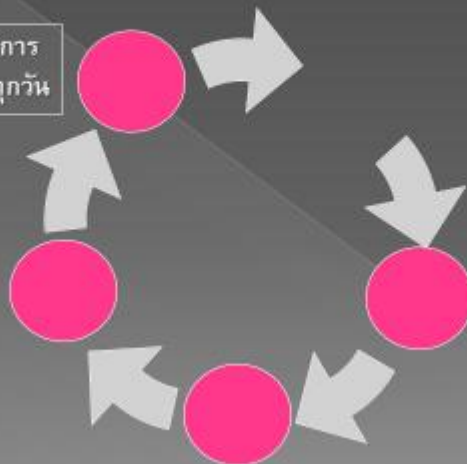
## รูปแบบการเดินทางเพื่อการจัดนำเที่ยว

รูปแบบที่ 1 การจัดรายการ  
นำเที่ยวประมาณ 2-4 วัน



## รูปแบบการเดินทางเพื่อการจัดนำเที่ยว

รูปแบบที่ 2 การจัดรายการ  
นำเที่ยวที่เปลี่ยนที่พักทุกวัน



## รูปแบบการเดินทางเพื่อการจ้ดนำเที่ยว



## การวางแผนการจัดรายการนำเที่ยว

แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

### 1.การวางแผนระยะยาว

- 5-10 ปี ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมและโครงสร้าง
- เกิดความคลาดเคลื่อน

### 2.การวางแผนระยะสั้น

- เปลี่ยนแปลง Update ตลอด
- มองใกล้ตัว





## การวางแผนระยะสั้น

- ประเภทการนำเที่ยว
- ภูมิภาค/จุดมุ่งหมายปลายทาง
- วัตถุประสงค์
- เวลาของช่วงที่จัด
- ความคาดหวังจากลูกค้าเป้าหมาย
- กิจกรรม
- แหล่งท่องเที่ยว
- งบประมาณ



## ปัจจัยพิจารณาประกอบการวางแผนระยะสั้น

- ที่พัก
- ร้านอาหาร
- ยานพาหนะ
- จุดแวะพัก
- ร้านขายของที่ระลึก
- แหล่งท่องเที่ยว
- การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์



## การวางแผนเพื่อความจำเริญ

ขั้นตอนที่ 1 : วิเคราะห์สถานการณ์

ขั้นตอนที่ 2 : วิเคราะห์บริษัทคู่แข่ง

ขั้นตอนที่ 3 : พิจารณาเพิ่มการขาย

ขั้นตอนที่ 4 : พิจารณาหาตลาดเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 5 : พัฒนาแนวทางการติดต่อสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 6 : ติดตามและประเมินผล

## สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในการจัดวางแผนรายการนำเที่ยว

- วัตถุประสงค์
- เส้นทางและระยะทางในการเดินทาง
- ลูกค้านำเที่ยว
- ราคาบริการทางการท่องเที่ยว
- ความพร้อมของพาหนะ
- อาหาร
- ระยะเวลา
- แหล่งท่องเที่ยว





### ส่วนที่ 3

#### การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและการนำเที่ยว

##### บทนำ: การใช้คำอย่างสุภาพในภาษาอังกฤษ

ในการใช้คำเพื่อเรียกขานต่างชาติ ควรใช้คำว่า เอ็กซ์คิวสมี (Excuse me) หรือ ฮัลโล (hello) เนื่องจากว่าการใช้คำเรียกว่า ยู (you) นั้นไม่สุภาพเป็นอย่างมากสำหรับการใช้คำอย่างสุภาพ นั้น ชาวต่างชาติจะใช้คำว่า พลีส (please) แทนคำว่า ค่ะ/ครับ โดยใช้หน้าประโยค ดังนั้นในการเชิญให้แขกนั่ง เราสามารถเติม พลีส หลังคำว่า ซิท (sit) เป็น พลีส ซิท เราไม่จำเป็นต้องใช้คำว่า พลีส เสมอไป เช่นเดียวกับคำว่า ค่ะ/ครับ ซึ่งจะใช้เพื่อแสดงความสุภาพ

##### Part 1: การทักทายและการแนะนำตัวเอง (Greeting and introduce yourself)

ในการทักทายนั้น ถ้าผู้มาเยือนได้ ทักทายเรา เราควรจะตอบกลับ เพราะการไม่ตอบกลับนั้น ถือว่าไม่สุภาพ และในการพบกันนั้น ควรมีการทักทายเสมอ การจับมือก็เป็นการแสดงความเคารพกัน เช่นเดียวกับการไหว้ ศัพท์ต่างๆ ที่เราสามารถใช้ได้มีดังนี้

##### 1.1 การทักทาย (Greeting)

|                 |                  |                     |
|-----------------|------------------|---------------------|
| สวัสดี          | Hello            | ฮัลโล               |
| สบายดีไหม       | How are you?     | ฮาว อาร์ ยู?        |
| สบายดี ขอขอบคุณ | I am fine thanks | ไอ แอม ฝายน์ แทงก์ส |
| ไม่สบาย         | I am not so good | ไอ แอม น็อต โซกูด   |
| บาย บาย         | Goodbye          | กู๊ดบาย             |
| โชคดี           | Good luck        | กู๊ดลัก             |
| โชคดี           | Good luck        | กู๊ดลัก             |

## 1.2 การแนะนำตัวเอง (Introduce yourself)

|                     |                        |                         |
|---------------------|------------------------|-------------------------|
| คุณชื่ออะไร         | What is your name?     | ว๊อท อีส ยัวร์ เนม?     |
| (ผม/ฉัน) ชื่อ ...   | My name is ...         | มาย เนม อีส ....        |
| คุณชื่อเล่นอะไร     | What is your nickname? | ว๊อท อีส ยัวร์ นิคเนม?  |
| คุณมาจากไหน         | Where are you from?    | แวร์ อาร์ ยู ฟอรัม?     |
| (ผม/ฉัน) มาจาก ...  | I am from ...          | ไอ แอม ฟอรัม ...        |
| ไปไหน               | Where are you going?   | แวร์ อาร์ ยู โกอิง?     |
| ไป ...              | I am going ...         | ไอ แอม โกอิง ...        |
| บ้าน/ชายหาด         | home / to the beach    | โฮม / ทู เดอะ บีช       |
| กินข้าวหรือยัง      | Have you eaten?        | แฮฟ ยู อีทเท่น?         |
| กินแล้ว ขอบคุณ      | I have already eaten   | ไอ แฮฟ ออลเรดี้ อีทเท่น |
| ยังไม่ได้กิน ขอบคุณ | I have not eaten       | ไอ แฮฟ น็อท อีทเท่น     |
| ราตรีสวัสดิ์        | Good night             | กู๊ด ไนท์               |
| ยินดีที่ได้รู้จัก   | Nice to meet you       | ไนซ์ ทู มีท ยู          |
| ขอโทษ               | Excuse me              | เอ็กซ์คิวส มี           |

## 1.3 การสนทนา & วลีที่จำเป็น

ในการสนทนานั้น การถามเรื่องอายุเป็นคำถามที่ถือว่าไม่สุภาพสำหรับชาวตะวันตก รวมทั้งการถามเรื่องรายได้ เนื่องจากทั้งสองเรื่องทางตะวันตกถือว่าเป็นเรื่องส่วนตัวอย่างมาก

|                          |                                      |                               |
|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| ขอบคุณ (มาก) (ครับ/ค่ะ)  | Thank you (very much)                | แท้ง คิว (เวรี่ มัช)          |
| ใช่                      | Yes                                  | เยส                           |
| ไม่                      | No                                   | โน                            |
| ขอ/ได้โปรด               | Please                               | พลีส                          |
| ขอโทษ                    | Sorry                                | ซอรี                          |
| อะไรวะ                   | Pardon                               | พาร์ด้อน                      |
| ชอบที่นี่ไหม             | Do you like it here?                 | ดู ยู ไลค์ อิท เฮียร์?        |
| ชอบที่นี่มาก             | I love it here                       | ไอ เลิฟ อิท เฮียร์            |
| ไม่ชอบที่นี่             | I don't like it here                 | ไอ ดันท์ ไลค์ อิท             |
| เฮียร์                   |                                      |                               |
| พูดเล่น                  | Just joking                          | จัสต์ โจ๊กกิ้ง                |
| แป๊บเดียว                | Just a minute                        | จัสต์ อะ มินิท                |
| ไม่เป็นไร                | It is OK / that is fine / never mind | อิท อีส โอเค / แด้ท           |
| อิส ไฟน์ / เนเวอร์ มายด์ |                                      |                               |
| ถ่ายรูป (คุณ) ได้ไหม     | Can I take a photo (of you)?         | แคน ไอ เทค อะ โฟโต้ (ออฟ ยู)? |
| คุณอายุเท่าไร            | How old are you?                     | ฮาว โอลด์ อาร์ ยู?            |

|         |                    |                                     |                         |
|---------|--------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| โอลด์   | (ผม/ฉัน) อายุ ...  | I am ... years old                  | ไอ แอม ... เยียส์       |
| รันด์ / | มีแฟนไหม           | Do you have a boyfriend/girlfriend? | ดู ยู แฮฟ อะ บอย เฟ     |
|         | เกิร์ล เฟรนด์?     |                                     |                         |
|         | ชอบ ... ไหม        | Do you like ...?                    | ดู ยู ไลค์ ... ?        |
|         | (ผม/ฉัน) (ไม่) ชอบ | I (don't) like ...                  | ไอ (โด้นท์) ไลค์ ...    |
| สแปร์   | คุณทำอะไรเวลาว่าง  | What do you do in your spare time?  | ว็อท ดู ยู ดู อิน ยัวร์ |
|         | ไทม์?              |                                     |                         |
|         | ผม / ฉัน....       | I / Me                              | ไอ/มี (กรรม)            |
|         | คุณมี ...          | Do you have ...?                    | ดู ยู แฮฟ ...?          |
|         | ทำสิ่งนี้          | Do this                             | ดู ดิส                  |
|         | ลองทำสิ่งนี้       | Try this                            | ทริย ดิส                |
|         | (คุณ) สนุกไหม      | (Are you) having fun?               | (อาร์ ยู) แฮฟวิง ฟัน?   |
| ฟัน     | (ครับ/ค่ะ) สนุก    | Yes, I am having fun.               | เยส ไอ แอม แฮฟวิง       |
|         | ให้ฉันช่วยไหม      | Can I help you?                     | แคน ไอ เฮลป์ ยู?        |
|         | สวย                | beautiful                           | บิวตีฟูล                |
|         | ยอด                | Great!                              | เกรท!                   |
|         | สนุก               | Fun!                                | ฟัน!                    |
|         | เขากำลังทำอะไร     | What's he/she doing?                | ว็อท อีส ฮี / ซี ดูอิง? |
|         | พูด                | speak                               | สปีก                    |
|         | ฟัง                | listen to                           | ลิสซึน ทู               |
|         | ดู                 | see                                 | ซี                      |
|         | จับ                | touch                               | ทัช                     |
|         | ดม                 | smell                               | สเมลล์                  |
|         | เราอยู่ที่ไหน      | Where are we?                       | แวร์ อาร์ วี?           |
|         | สิ่งนี้คือ ...     | This is a ...                       | ดิส อีส อะ ....         |
|         | ไปไหนมา            | Where have you been?                | แวร์ แฮฟ ยู บีน?        |

#### 1.4 สภาพอากาศ (Weather)

|            |             |                |
|------------|-------------|----------------|
| อากาศดี    | It is nice  | อิท อีส ไนซ์   |
| อากาศร้อน  | It is hot   | อิท อีส ฮ็อท   |
| อากาศเย็น  | It is cold  | อิท อีส คอลด์  |
| วันนี้ฝนตก | It is rainy | อิท อีส เรนนี่ |

#### 1.5 ความรู้สึก (Feelings)

|                |              |                   |
|----------------|--------------|-------------------|
| คุณ ... ไหม    | Are you ...? | อาร์ ยู ...?      |
| ผม / ฉัน (ไม่) | I am (not)   | ไอ แอม (น็อท) ... |

|         |         |            |
|---------|---------|------------|
| ดีใจ    | happy   | แฮปปี้     |
| เศร้า   | sad     | แซด        |
| เหนื่อย | tired   | ไทร์เอ็ดด์ |
| หิว     | hungry  | ฮังกรี้    |
| หิวน้ำ  | thirsty | เทิร์สตี้  |
| ร้อน    | hot     | ฮ็อท       |
| เย็น    | cold    | โคลด์      |
| ป่วย    | sick    | ซิค        |

### 1.6 การซื้อของ (Shopping)

|                       |                           |                      |
|-----------------------|---------------------------|----------------------|
| เท่าไหร่ (ครับ/ค่ะ)   | How much does it cost?    | ฮาว มัช คาส อิท      |
| คอสต์?                |                           |                      |
| แพง                   | expensive                 | เอ็กซ์เพนซีฟ         |
| ถูก                   | cheap                     | ชีป                  |
| ลดราคาได้ไหม          | Can you reduce the price? | แคน ยู รีดิวซ์ เดอะ  |
| ไพรซ์?                |                           |                      |
| (ผม/ฉัน) อยากซื้อ ... | I would like to buy ...   | ไอ วุลด์ โลค์ ทู บาย |

...

### 1.7 ภาษาในการสื่อสาร

|                                |                                 |                        |
|--------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| คุณพูดภาษาไทยได้ไหม            | Do you speak Thai?              | ดู ยู สปีก ไทย?        |
| อันนี้ภาษาอังกฤษพูดอย่างไร     | How do you say this in English? | ฮาว ดู ยู เซย์ ดีส อิน |
| อิงลิช?                        |                                 |                        |
| เข้าใจไหม                      | Do you understand?              | ดู ยู อันเดอร์ส        |
| แตนด์?                         |                                 |                        |
| เข้าใจ                         | I understand                    | ไอ อันเดอร์สแตนด์      |
| ไม่เข้าใจ                      | I don't understand              | ไอ ดอนท์ อันเดอร์ส     |
| แตนด์                          |                                 |                        |
| ผม/ฉันพูดภาษาอังกฤษได้นิดหน่อย | I speak a little English        | ไอ สปีก อะ ลิตเติ้ล    |
| อิงลิช                         |                                 |                        |

### 1.8 กิจกรรมต่างๆ

|                    |                              |                      |
|--------------------|------------------------------|----------------------|
| ทัวร์หมู่บ้าน      | village tour                 | วิลเลจ ทัวร์         |
| เรียนทำอาหารไทย    | Thai cooking lessons         | ไทย คูกกิ้ง เลสสันส์ |
| ทัวร์กลุ่มหัตถกรรม | handicraft cooperative tours | แฮนดิคราฟต์ โคออป    |
| เปอร์เร            |                              |                      |
| ทีฟ ทัวร์          |                              |                      |
| เดินป่า            | hiking                       | ไฮกิ้ง               |
| ดำน้ำ              | snorkeling                   | สนอร์เกิลลิ่ง        |
| กรีดยาง            | rubber tapping               | รับเบอร์ แท็ปปีง     |
| แกะเม็ดกาหยู       | cashew peeling               | แคสชิว พีลลิ่ง       |

|        |                               |                                     |                                 |
|--------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
|        | พักผ่อน                       | relaxing                            | รีแลกซิ่ง                       |
|        | ขี่จักรยาน                    | bicycle ride                        | ไบซิเคิล ไรด์                   |
|        | หาปลา                         | fishing                             | ฟิชซิ่ง                         |
|        | สาธิตกลุ่มสบู่                | soap group demonstration            | โซป กรุป ดิมอนส                 |
| เตรซัน | ว่ายน้ำ                       | swimming                            | สวิมมิ่ง                        |
|        | ว่ายน้ำที่นี้ปลอดภัย          | It is safe to swim here             | อิท อีส เซฟ ทู สวิม             |
| เฮียร์ | พระอาทิตย์ตก                  | sunset                              | ซันเซ็ต                         |
|        | ชายหาด                        | beach                               | บีช                             |
|        | น้ำตก                         | waterfall                           | วอเตอร์ฟอลล์                    |
|        | เที่ยวเรือ                    | boat trip                           | โบ๊ท ทริป                       |
|        | ยาทากันแดด                    | sun cream                           | ซันครีม                         |
|        | ไฟฉาย                         | torch                               | ทอร์ช                           |
|        | ผ้าเช็ดตัว                    | towel                               | ทาวออล์                         |
|        | กล้องถ่ายรูป                  | camera                              | คาเมร่า                         |
|        | ยาทากันยุง                    | mosquito repellant                  | มอสคิโต้ รีพิลเลนต์             |
|        | หมวก                          | hat                                 | แฮต                             |
|        | น้ำ                           | water                               | วอเตอร์                         |
|        | ปลอดภัย                       | safe                                | เซฟ                             |
|        | <b>1.9 ที่บ้านพักโฮมสเตย์</b> |                                     |                                 |
| โฮม    | ยินดีต้อนรับ                  | Welcome home!                       | เวลคัม โฮม!                     |
|        | ตามสบายนะ                     | Make yourself at home               | เมค ยัวร์เซลฟ์ เอ็ต             |
|        | ทานน้ำ                        | Have some water                     | แฮฟ ซัม วอเตอร์                 |
|        | ... อยู่ที่ไหน                | Where is the ...?                   | แวร์ อีส เดอะ ....?             |
| โนซ์   | ห้องส้วม                      | toilet                              | ทอยเล็ท                         |
|        | ถังขยะ                        | garbage bin                         | การ์เบจ บิน                     |
|        | ห้องครัว                      | kitchen                             | คิชน                            |
|        | สวน                           | garden                              | การ์เด็น                        |
| แคน    | กระดาษทิชชู                   | Tissue paper (toilet paper)         | ทิชชู เปเปอร์ (ทอยเล็ท เปเปอร์) |
|        | บ้านคุณน่าอยู่มาก             | your house is very nice             | ยัวร์ เฮ้าส์ อีส เวิร์          |
|        | มีอะไรที่จะให้ช่วยไหม         | Is there anything I can do to help? | อีส แดร์ แอนนิงทิง โอ           |
|        | ดู ทู เฮลป์?                  |                                     |                                 |
|        | คุณนอนที่นี่ได้               | You can sleep here                  | ยู แคน สลีป เฮียร์              |
|        | คุณนั่งที่นี่ได้              | You can sit here                    | ยู แคน ซิท เฮียร์               |

|       |                            |                             |                       |
|-------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| ....? | ช่วยส่ง ...                | Can you pass the ...?       | แคน ยู พาส เดอะ... ?  |
|       | คุณอยากได้ ... มั้ย        | Would you like to have ...? | วูดด์ ยู लाईค์ ทู แฮฟ |
| เกิด  | มุ้ง                       | a mosquito net              | อะ มอสคิโต้ เน็ต      |
|       | ยาจุดกันยุง                | a mosquito coil             | อะ มอสคิโต้ คอยล์     |
| เกิด  | ผ้าห่มเพิ่ม                | an extra blanket            | แอน เอ็กซ์ตรา แบล็ง   |
|       | น้ำ                        | some water                  | ซัม วอเตอร์           |
| เกิด  | ที่นอน                     | a mattress                  | อะ แมตเทรส            |
|       | ผ้าเช็ดตัว                 | a towel                     | อะ ทาวเวลล์           |
| เกิด  | สบู่                       | Soap                        | โซป                   |
|       | ใส่/ทิ้ง กระดาษทิชชูที่นี่ | Put tissue in here          | พุท ทิชชู อิน เฮียร์  |

### 1.10 ทิศทาง

|                |                     |                     |
|----------------|---------------------|---------------------|
| ... อยู่ที่ไหน | Where is ...?       | แวร์ อีส ....?      |
| ชายหาด         | the beach           | เดอะ บีช            |
| ภูเขา          | the mountain        | เดอะ แม้าท์เท่น     |
| โรงเรียน       | the school          | เดอะ สคูล           |
| ท่าเรือ        | the pier            | เดอะ เพียร์         |
| บ้านพัก        | the homestay        | เดอะ โฮมสเตย์       |
| ตรงไป          | (Go) straight ahead | (โก) สเตรีจท์ อะเฮด |
| เลี้ยวซ้าย     | turn left           | เทิร์น เลฟ          |
| เลี้ยวขวา      | turn right          | เทิร์น ไรต์         |
| ฝักบัว         | Shower              | ชาวเวอร์            |
| พัดลม          | Fan                 | แฟน                 |
| นอน            | Sleep               | สลีป                |
| หมอน           | Pillow              | พิลโลว์             |
| ผ้าห่ม         | Blanket             | แบล็งเก็ต           |
| ห้องนอน        | Bed room            | เบด รูม             |
| แก้ว           | Glass               | กลาส                |
| น้ำ            | Water               | วอเตอร์             |
| นั่ง           | Sit down            | ซิท ดาวน์           |
| สวย            | Beautiful           | บิวตี้ฟูล           |
| หล่อ           | Handsome            | แฮนด์ซั่ม           |
| ผ้าคลุมศีรษะ   | Headscarf           | เฮดสคาร์ฟ           |
| ตรงหน้า        | in front of         | อิน ฟรอนต์ ออฟ      |
| ใกล้ ใกล้      | near                | เนียร์              |
| ข้าง ข้าง      | next to             | เน็กซ์ ทู           |
| ตรงหัวมุม      | on the corner       | ออน เดอะ คอร์เนอร์  |



|              |                |                   |
|--------------|----------------|-------------------|
| ตรงข้าม      | opposite       | ออปโพซิท          |
| ไกลแค่ไหน    | How far is it? | ฮาว ฟาร์ อิส อิท? |
| ... กิโลเมตร | ... kilometers | .... กิโลเมตร     |
| ... เมตร     | ... meters     | .... มีเตอร์ส     |
| ... นาที     | ... minutes    | .... มินิทส์      |
| โดย ...      | By ...         | บาย ....          |
| รถกระบะ      | truck          | ทรัค              |
| แท็กซี่      | taxi           | แท็กซี่           |
| เรือ         | boat           | โบ๊ต              |
| รถบัส        | bus            | บัส               |
| เดินไป       | on foot        | ออน ฟุต           |
| ข้างหลัง     | behind         | บีไฮด์            |
| อยู่ ...     | It is ...      | อิท อิส ...       |

### 1.11 สุขภาพและเหตุฉุกเฉิน

|                    |                  |                |
|--------------------|------------------|----------------|
| ช่วยด้วย           | Help!            | เฮลป์!         |
| ไฟไหม้             | Fire!            | ไฟร์!          |
| ระวัง              | Watch out!       | วอช เอาต์!     |
| ผม/ฉันป่วย         | I am ill         | ไอ แอม อิลล์   |
| คุณต้องการ ...ไหม? | Do you need ...? | ดู ยู นีด ...? |
| หมอ                | doctor           | ด็อกเตอร์      |
| หมอฟัน             | dentist          | เด็นทิสต์      |

### 1.12 ครอบครัว

คำเรียกสำหรับญาติในภาษาอังกฤษนั้น ไม่ได้มีการแยกความสัมพันธ์ว่าเป็นฝ่ายพ่อหรือแม่ ทั้งนี้จะเรียกญาติทั้งทางฝ่ายพ่อและแม่เหมือนกัน แต่จะมีการแยกเพศอย่างชัดเจน ทั้งนี้ในการบอกเล่าจะระบุอย่างชัดเจนว่ามีพี่น้องผู้ชายกี่คน ผู้หญิงกี่คน เนื่องจากในภาษาอังกฤษนั้นมีการระบุเพศ

|                 |                     |                           |
|-----------------|---------------------|---------------------------|
| (ผม/ฉัน) ...    | I am ...            | ไอ แอม ...                |
| เป็นหอบ         | asthmatic           | แอสมาติก                  |
| เป็นโรคเบาหวาน  | diabetic            | ไดอาเบติก                 |
| เป็นโรคลมบ้าหมู | epileptic           | อีพิเลปติก                |
| ผม/ฉันแพ้ ...   | I am allergic to... | ไอ แอม อัลเลอร์จิก ทู ... |
| ยาปฏิชีวนะ      | antibiotics         | แอนตี้ไบโอติก             |
| ยาแอสไพริน      | aspirin             | แอสไพริน                  |
| ยาพาราเซตามอล   | paracetamol         | พาราเซตามอล               |
| ยาเพนิซิลลิน    | penicillin          | เพนิซิลลิน                |
| ผึ้ง            | bees                | บีส์                      |
| ถั่วลิสง        | peanuts             | พีนัตส์                   |
| เจ็บตรงนี้      | It hurts here       | อิท เฮิร์ตส เฮียร์        |
| มี ... ไหม      | Do you have a ...   | ดู ยู เฮฟ อะ ... ?        |

(ผม/ฉัน) (ไม่) มี I (don't ) have a ... ไอ่ (ด๊อน) เฮ \_\_\_\_\_ ฟ  
อะ ...

|               |                 |                   |
|---------------|-----------------|-------------------|
| น้องสาว       | younger sister  | ยังเกอร์ ซิสเตอร์ |
| พี่สาว        | elder sister    | เอลเดอร์ ซิสเตอร์ |
| น้องชาย       | younger brother | ยังเกอร์ บราเธอร์ |
| พี่ชาย        | elder brother   | เอลเดอร์ บราเธอร์ |
| แม่           | mother          | มาเทอร์           |
| พ่อ           | father          | ฟาเทอร์           |
| ลูกชาย        | son             | ซัน               |
| ลูกสาว        | daughter        | ดอเทอร์           |
| ยาย, ย่า      | grandmother     | แกรนด์มาเทอร์     |
| ตา, ปู่       | grandfather     | แกรนด์ฟาเทอร์     |
| ญาติ          | cousin          | คัสซิน            |
| หลาน          | grandchild      | แกรนด์ชาด         |
| สามี          | husband         | ฮัสแบนด์          |
| เมีย          | wife            | ไวฟ์              |
| แฟน           | partner         | พาร์ทเนอร์        |
| แฟน (ผู้ชาย)  | boyfriend       | บอยเฟรนด์         |
| แฟน (ผู้หญิง) | girlfriend      | เกิร์ลเฟรนด์      |

มีพี่น้องกี่คน How many brothers and sisters do you have?

ฮาว เมนี่ บราเทอร์ แอนด์ ซิสเตอร์ ดู ยู เฮฟ?

มีลูกกี่คน How many children do you have? ฮาว เมนี่ ซิลเดรน ดู ยู เฮฟ?

มีลูกหรือยัง Do you have any children? ดู ยู เฮฟ แอนนี่ ซิลเดรน?

(ผม/ฉัน) มีลูกสาว ... คน I have ... daughters ไอ่ เฮฟ ... ดอ เทอร์ส

(ผม/ฉัน) มีลูกชาย ... คน I have ... sons ไอ่ เฮฟ ... ซันส์

ยังไม่มี Not yet น๊อต เยท

### 1.13 สิ่งที่พบเห็น

|               |            |             |
|---------------|------------|-------------|
| ลิง           | monkey     | มังกี้      |
| มะพร้าว       | coconut    | โคโคนัท     |
| กล้วยไม้      | orchid     | ออร์คิด     |
| งู            | snake      | สเนก        |
| เต่า          | turtle     | เทอร์เทิล   |
| ป่าโกงกาง     | mangroves  | แมนโกรฟ     |
| รึ้น          | sand flies | แซนด์ ฟไลส์ |
| ยุง           | mosquitoes | มอสคิโด้ส   |
| ไม้ไผ่        | bamboo     | แบมบู       |
| ต้นไม้วกปาล์ม | palm tree  | ปาล์มทรี    |

กาหยู / กาหยี

cashew

แคชชีว

มะม่วง

mango

แมงโก้

นั่น .... อะไร

What ... is that?

ว้อท ... อีส แด้ท?

สัตว์

animal

แอนนิมอล

ดอกไม้

flower

ฟลาวเวอร์

ต้นไม้ (เล็ก)

plant

แพล้นต์

ต้นไม้ (ใหญ่)

tree

ทรี

มัน ...

It is ...

อิท อีส ...

หาง่าย

common

คอมมอน

อันตราย

dangerous

แดนเจอร์ส

ใกล้จะสูญพันธุ์

endangered

เ็นแดนเจอร์

เป็นของสงวน

protected

โพรเท็ก

หายาก

rare

แรร์

### 1.14 เกี่ยวกับการกิน

กินข้าวหรือยัง

Have you eaten yet?

แฮพ ยู อีทเท่น เย็ต?

กินแล้ว

I have already eaten

ไอ แฮพ ออลเรดดี อีทเท่น

ยังไม่ได้กิน

I have not eaten

ไอ แฮพ น็อท อีทเท่น

กิน

eat

อีท

ดื่ม

drink

ดริงก์

นิดหน่อย

Just a little

จัสต์ อะ ลิตเติ้ล

อร่อยไหม

Is it delicious?

อีส อิท ดิลิเชียส?

อร่อย

It is delicious

อิท อีส ดิลิเชียส

(ผม/ฉัน) ชอบ

I like it

ไอ ไลค์ อิท

หอมจืด

It smells nice

อิท สเมลล์ ไนซ์

เผ็ด

spicy

สไปซี่

เผ็ดมาก

too spicy

ทู สไปซี่

ไม่ต้องการเผ็ด

I don't want it spicy

ไอ ด้อนท์ วอนท์ อิท สไปซี่

(ผม/ฉัน) หิว

I am hungry

ไอ แอม ฮังกรี้

(ผม/ฉัน) อิ่ม

I am full

ไอ แอม ฟูล

ขอโทษ (ผม/ฉัน) ไม่ทาน

Excuse me (sorry), I can't eat this.

เอ็กซ์คิวสมี (ซอรี) ไอ

แคน

น้อท อิท ดีส

จานนี้เรียกว่า...

This dish called..

ดิส ดิช คอล ...

ข้าว

rice

ไรซ์

น้ำ

water

วอเตอร์

น้ำแข็ง

ice

ไอซ์

ปลา

fish

ฟิช

ไก่

chicken

ชิกเค้น

|                          |                          |                              |
|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| หมู                      | pork                     | พอร์ค                        |
| กาแฟ                     | coffee                   | คอฟฟี่                       |
| ชา                       | tea                      | ที                           |
| ไม้จิ้มฟัน               | toothpick                | ทูตพิค                       |
| คุณทาน ...ไหม?           | Do you eat ...?          | ดู ยู อีท ... ?              |
| คุณแพ้...ไหม?            | Are you allergic to ...? | อาร์ ยู อัลเลอร์จิก ทู ... ? |
| พริก                     | chili                    | ชีลี                         |
| อาหารจำพวกนม             | Dairy produce            | แดรี่ โพรดูวซ์               |
| ไข่                      | eggs                     | เอ็กส์                       |
| ไขมันช็อกโกแลต           | gelatin                  | เจลาติน                      |
| แป้ง                     | gluten                   | กลูเทน                       |
| น้ำผึ้ง                  | honey                    | ฮันนี่                       |
| ผงชูรส                   | MSG                      | เอ็มเอสจี                    |
| ถั่ว                     | nuts                     | นัตส์                        |
| อาหารทะเล                | seafood                  | ซีฟู้ด                       |
| หอย                      | shellfish                | เชลล์ฟิช                     |
| กระเทียม                 | Garlic                   | การ์ลิก                      |
| คุณ .... ไหม?            | Are you a ...?           | อาร์ ยู ...?                 |
| ทานอาหารเจ               | vegetarian               | เว็จเจ็ทเทเรียน              |
| ไม่ทานอาหารที่มาจากสัตว์ | vegan                    | วีกัน                        |
| คุณต้องการ ... ไหม       | Do you want ...?         | ดู ยู ว็อนท์ ...?            |
| ซอสพริก                  | chili sauce              | ชีลี ซอส                     |
| น้ำปลา                   | fish sauce               | ฟิช ซอส                      |
| พริกไทย                  | pepper                   | เปปเปอร์                     |
| เกลือ                    | salt                     | ซอลต์                        |
| ซอสมะเขือเทศ             | ketchup                  | เคทซัป                       |
| ส้อม                     | fork                     | ฟอร์ก                        |
| ช้อน                     | spoon                    | สปูน                         |
| แก้ว                     | glass                    | กลาส                         |
| จาน                      | plate                    | เพลต                         |
| กะปิ                     | Shrimp paste             | ชรีม เพส                     |
| ตะไคร้                   | Lemon grass              | เลมอน กร๊าส                  |
| ขมิ้น                    | Turmeric                 | ทูเมอร์ ริค                  |
| ขิง                      | Ginger                   | จิงเจอร์                     |
| มะละกอ                   | papaya                   | ปาปายา                       |
| ห่อ                      | Fold                     | โฟลด์                        |
| ใบกะพ้อ                  | Fan palm leave           | แฟน ปาล์ม ลีฟ                |
| ข้าวเหนียว               | Sticky rice              | สติกกี้ ไรท์                 |

| น้ำตาล                                                | Sugar                  | ซูก้า                       |
|-------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| <b>1.15 ศัพท์ในห้องครัว</b>                           |                        |                             |
| รายการต่อไปนี้ เป็นรายการกับข้าวที่เรามักจะทำอยู่เสมอ |                        |                             |
| แกงเขียวหวาน                                          | green curry            | กรีน เคอร์รี่               |
| ผัดผักรวม                                             | fried mixed vegetables | ไฟรด์ มิกซ์ เวจเจเบิลเบิลส์ |
| เปรี้ยวหวานทะเล                                       | sweet and sour seafood | สวีท แอนด์ ซาวเวอร์ ซีฟู้ด  |
| ปลาทอด                                                | fried fish             | ไฟรด์ ฟิช                   |
| โรตีสี่                                               | roti                   | โรตี                        |
| ปลาหมึกทอดกระเทียม                                    | squid with garlic      | สควิด วิท การ์ลิก           |
| ต้มยำกุ้ง                                             | tom yum gung soup      | ต้ม ยำ กุ้ง ซุป             |
| แกงปลา                                                | fish soup              | ฟิช ซุป                     |
| น้ำกะทิ                                               | Coconut milk           | โคโคนัท มिल्ค               |
| ทำแบบนี้                                              | Do like this           | ดู ไลค์ ดิส                 |
| ระวัง                                                 | Be careful             | บีแคร์ฟูล                   |
| ตัด                                                   | Cut                    | คัท                         |
| ล้างมือ                                               | Wash hands             | วอช แฮนด์                   |
| ทำอาหาร                                               | Cook                   | คูก                         |
| เผ็ด                                                  | Spicy                  | สไปซี่                      |
| กลิ่น                                                 | Smell                  | สเมล                        |
| หวาน                                                  | Sweet                  | สวีท                        |
| กล้วย                                                 | Banana                 | บานานา                      |
| ม้วน                                                  | roll                   | โรลล์                       |

### 1.16 วันและเวลา

การบอกเวลาในภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่จะมีการระบุว่าเป็นช่วงเวลาเช้าหรือบ่าย เนื่องจากบอกเป็นนาฬิกาและใช้ตัวเลขซ้ำกัน

|                |                           |                                    |
|----------------|---------------------------|------------------------------------|
| กี่โมงแล้ว     | What time is it?          | วอต ไทม์ อีส อิท?                  |
| เที่ยงคืน      | midnight                  | มิดไนท์                            |
| ตีหนึ่ง        | 1 o'clock in the morning  | วัน โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง      |
| ตีสอง          | 2 o'clock in the morning  | ทู โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง       |
| ตีสาม          | 3 o'clock in the morning  | ทรี โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง      |
| ตีสี่          | 4 o'clock in the morning  | โฟร์ โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง     |
| ตีห้า          | 5 o'clock in the morning  | ไฟว์ โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง     |
| หกโมงเช้า      | 6 o'clock in the morning  | ซิกส์ โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง    |
| เจ็ดโมงเช้า    | 7 o'clock in the morning  | เซเว่น โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง   |
| แปดโมงเช้า     | 8 o'clock in the morning  | เอท โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง      |
| เก้าโมงเช้า    | 9 o'clock in the morning  | ไนน์ โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง     |
| สิบโมงเช้า     | 10 o'clock in the morning | เท็น โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง     |
| สิบเอ็ดโมงเช้า | 11 o'clock in the morning | อีเลเว่น โอ คล็อก อิน เดอะ มอร์นิง |

|            |                            |                                     |
|------------|----------------------------|-------------------------------------|
| เที่ยง     | noon                       | นูน                                 |
| บ่ายโมง    | 1 o'clock in the afternoon | วัน โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน   |
| บ่ายสอง    | 2 o'clock in the afternoon | ทู โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน    |
| บ่ายสาม    | 3 o'clock in the afternoon | ทรี โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน   |
| บ่ายสี่    | 4 o'clock in the afternoon | โฟร์ โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน  |
| ห้าโมงเย็น | 5 o'clock in the afternoon | ไฟว์ โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน  |
| หกโมงเย็น  | 6 o'clock in the afternoon | ซิกส์ โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน |
| หนึ่งทุ่ม  | 7 o'clock in the afternoon | เซเว่น โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์   |

นูน

|         |                             |                                     |
|---------|-----------------------------|-------------------------------------|
| สองทุ่ม | 8 o'clock in the afternoon  | เอท โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน   |
| สามทุ่ม | 9 o'clock in the afternoon  | ไนน์ โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน  |
| สี่ทุ่ม | 10 o'clock in the afternoon | เท็น โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์นูน  |
| ห้าทุ่ม | 11 o'clock in the afternoon | อีเลเว่น โอ คล็อก อิน เดอะ อาฟเตอร์ |

นูน

|             |           |              |
|-------------|-----------|--------------|
| วัน         | day       | เดย์         |
| เดือน       | month     | มันท์        |
| ปี          | year      | เยียร์       |
| อาทิตย์     | week      | วีค          |
| เมื่อไหร่   | When?     | เว็น         |
| วันนี้      | today     | ทูเดย์       |
| พรุ่งนี้    | tomorrow  | ทูมอร์โรว์   |
| เมื่อวาน    | yesterday | เยสเตอร์เดย์ |
| วันจันทร์   | Monday    | มันเดย์      |
| วันอังคาร   | Tuesday   | ทิวส์เดย์    |
| วันพุธ      | Wednesday | เว้นส์เดย์   |
| วันพฤหัสบดี | Thursday  | เทอร์สเดย์   |
| วัน         | morning   | มอร์นิง      |

|                    |                      |                       |
|--------------------|----------------------|-----------------------|
| บ่าย               | afternoon            | อาฟเตอร์นูน           |
| ตอนเย็น            | evening              | อีฟวีนิง              |
| ใช้เวลานานไหม      | How long?            | ฮาว ลอง?              |
| ... ชั่วโมง        | ... hours            | .... ฮาวเวอร์         |
| ... นาที           | ... minutes          | .... มินิทส์          |
| เราจะไปเมื่อไหร่   | When do we leave?    | เว็น ดู วี ลีฟ?       |
| เราจะไป ...        | We leave at ...      | วี ลีฟ เอ็ต ...       |
| เราจะกลับเมื่อไหร่ | When do we get back? | เว็น ดู วี เก็ต แบ็ค? |
| เราจะกลับ...       | We get back at ...   | วี เก็ต แบ็ค เอ็ต ... |

### 1.17 จำนวน

|   |      |       |
|---|------|-------|
| 0 | zero | ซีโร่ |
|---|------|-------|

|          |              |              |
|----------|--------------|--------------|
| 1        | one          | วัน          |
| 2        | two          | ทู           |
| 3        | three        | ทรี          |
| 4        | four         | โฟร์         |
| 5        | five         | ไฟว์         |
| 6        | six          | ซิกส์        |
| 7        | seven        | เซเว่น       |
| 8        | eight        | เอท          |
| 9        | nine         | ไนน์         |
| 10       | ten          | เท็น         |
| 11       | eleven       | อีเลเว่น     |
| 12       | twelve       | ทเวลฟ์       |
| 13       | thirteen     | เทอร์ทีน     |
| 14       | fourteen     | โฟร์ทีน      |
| 15       | fifteen      | ฟิฟทีน       |
| 16       | sixteen      | ซิกส์ทีน     |
| 17       | seventeen    | เซเว่นทีน    |
| 18       | eighteen     | เอททีน       |
| 19       | nineteen     | ไนน์ทีน      |
| 20       | twenty       | ทเวนตี้      |
| 21       | twenty-one   | ทเวนตี้ วัน  |
| 22       | twenty-two   | ทเวนตี้ ทู   |
| 30       | thirty       | เทอร์ตี้     |
| 31       | thirty-one   | เทอร์ตี้ วัน |
| 32       | thirty-two   | เทอร์ตี้ ทู  |
| 33       | thirty-three | เทอร์ตี้ ทรี |
| 40       | forty        | ฟอร์ตี้      |
| 50       | fifty        | ฟิฟตี้       |
| 100      | one hundred  | วัน ฮันเดรด  |
| 1000     | one thousand | วัน เท้าซัน  |
| ที่หนึ่ง | first        | เฟิร์สต์     |
| ที่สอง   | second       | เซคันด์      |
| ที่สาม   | third        | เธอร์ด__     |

## Part 2: การบรรยายแหล่งท่องเที่ยวและคำศัพท์สำคัญในการนำเที่ยว (Giving Information of tourist attraction and touring vocabulary)

### 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับวัด (Information about Temple)

### Example: Wat Suthat Thepwararam



P1 Wat Suthat Thepwararam or Wat Suthat is one of the finest royal temples in Bangkok. In 1807, King Rama I intended to make the building of this temple a religious center of Bangkok. The King named this temple “Wat Maha Sutthawat” but local people generally called it Wat Phra To, or Wat Phra Yai, or Wat Sao Ching Cha (Temple of Great Swing). Unfortunately, King Rama I passed away before the construction was completed. King Rama II continued the project and later named it “Wat Suthat Thepwararam”.

P2 Regarded as one of the most beautiful temples in terms of its design, WatSuthat is also home of numerous art objects. The most outstanding image is Phra Si Sakayamuni, the Buddha image of WatSuthat’s great vihara. This 600-year old brone Buddha image was cast during the Sukhothai period, and was down brought to Bangkok from the great Vihara of Wat Mahathat in Sukhothai.

P3 The great Vihara of Wat Suthat was modeled after that of Wat Mongkol Boplit in Ayutthaya. The various sections inside are almost totally decorated by magnificent murals and paintings. Some of the more striking pictures include illustrations of the 28 previous Buddhas born on earth, representations of the cosmic and images that trace the life of Buddha Gotama.

P4 The wooden door panels of Wat Suthat’s great vihara, which King Rama II had a hand in carving, are considered to be the supreme masterpieces of Thai wood carving and today, these front door panels are kept at the Bangkok National Museum.

P5 The ubosot (ordination hall) of Wat Suthat is the largest and most beautiful in Thailand. Built by King Rama II, the ubosot is a concrete building of Thai architectural style. Inside is Phra Buddha Trilokachet, a presiding Buddha image in a posture of being subdued to Mara. In front of Phra Buddha Trilokachet are figures of 80 disciples listening to a discourse by the Buddha, who is depicted as standing in the middle.

P6 WatSuthat is the only temple in Bangkok which has no chedi or pagoda, although it is called the “Sattamahasthan”, or “the Seven Great Sites” Known as Uthesikachedi, it comprises seven significant trees as are known in Buddhism. The memorial to King Anada Mahidol (King Ram VIII) is enshrined on the platform on the ground floor, northwest of the great vihara. In his first visit to Bangkok during his studies abroad, paid a visit to Wat Suthat and said that this temple was pleasant and livable. After he passes away, the present Monarch, His Majesty King Bhumibol



Adulyadej ordered that the ashes of his royal brother be kept at the base of the Buddha image Phra SiSakayamuni.

P7 Although Wat Suthat is a famous royal temple and a major tourist attraction in Bangkok, not many people know that it offers a program of prayers and sermons, in the afternoons and evenings, for the great public. Anyone visiting Wat Suthat would be able to make merit, appreciate the beauty of Thai art there and pay or attend a sermon for the purification of the mind.

P8 Wat Suthat is located opposite the Bangkok City Hall, near Sao Ching Cha (the Great Swing Giant) in Phra Nakorn district.. The temple is open to the public everyday, from 8.30 a.m. to 9.00 p.m. The ubosot, in particular, is open from 9.00 a.m. to 4.00 p.m., and the great vihara from 9.00 a.m. to 9.00 p.m. Admission fee is 20 baht for foreigners.

**A: Answer these following questions?**

1. What did King Rama I name of Wat Suthat Thepwararam?

---

---

2. What are some other names of Wat Suthat?

---

---

3. Why is Wat Suthat well known?

- 1) 

---
- 2) 

---

4. Explain one interesting feature of Wat Suthat?

---

---

---

---

5. What are the pictures in the great vihara about?

---

---

---

6. Why are the wooden door panels of Wat Suthat's great vihara famous? Where are they kept?

---

---

---

7. What is an interesting feature of ubosot (bot) of Wat Suthat? Who built it?

---

---

8. What is the name of a presiding Buddha image? In which posture?

---

9. What makes Wat Suthat different from other temples in Bangkok?

---

---

10. What is another name for 'Sattamahasathan'?

---

---

11. Where are the ashes of King Anada Mahidol kept after he passed away?

---

12. Where is Wat Suthat located?

---

---

13. When do the temple, the ubosot, and the vihara open to public?

---

**B. Match the pictures with the names:**

- 2.1 Mondop .....  
2.2 Naga .....  
2.3 Vihara .....  
2.4 Prang .....  
2.5 Chedi .....  
2.6 Bot & Sema .....



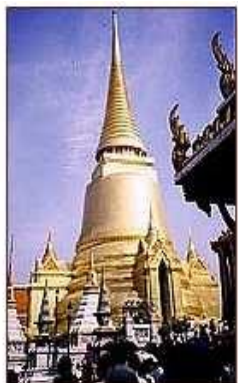
a)



b)



c)



d)



e)



f)



### C. Speaking Practice

**A. Instructions:** Select one word from the list that correctly fits in each blank of the following exchanges and then practice saying them, paying special attention to intonation.

#### Part I: Giving General Information on Interesting Places

1)

Eastern      outing      picnics      ideas

Tourist: I've heard that there are beautiful beaches in the \_\_\_\_\_ part of Thailand. Could you please give me a few \_\_\_\_\_ about where we should go?

Tourist Officer: Well, there's Bangsaen, a very popular beach for a day's \_\_\_\_\_ or for family \_\_\_\_\_.

2)

weekends far      drive      crowded

Tourist: How \_\_\_\_\_ is it from Bangkok to Bangsaen?

Tourist Officer: It's only a short one-hour \_\_\_\_\_ from Bangkok, but it's rather \_\_\_\_\_ on the \_\_\_\_\_.

resort      located      couple      tours

3)

Tourist: Where is Pattaya \_\_\_\_\_? Is it further away?

Tourist Officer: Yes, Pattaya is about 60 kilometer further east. It's a very modern \_\_\_\_\_ where most package \_\_\_\_\_ take their groups for a \_\_\_\_\_ of nights.

4)

|         |      |       |        |
|---------|------|-------|--------|
| fishing | spot | local | safely |
|---------|------|-------|--------|

Tourist: I don't think I want to go where there are crowds of people.

Will you suggest a nice quiet \_\_\_\_\_ where we can stay overnight \_\_\_\_\_?

Tourist Officer: All rights, if you go further east for another hour's drive, you will get to Suan Son or PineBeach. Near there is Ban Phay, a \_\_\_\_\_ village, where you can stay overnight in a \_\_\_\_\_

## 2.2 Giving Information on Temples

Example: The Emerald Buddha Temple



### 2.2.1 Stupa or Chedi

|                     |       |                        |        |                |
|---------------------|-------|------------------------|--------|----------------|
| square<br>dome-like | stupa | compound<br>odd-shaped | relics | temple grounds |
|---------------------|-------|------------------------|--------|----------------|

Tour guide: All right everyone, let me explain a bit about the general **lay-out** of a monastery .....as we tour the ground.

Tourist: Yes, please do. Why don't you begin with the .....building over there?

Tour guide: That's..... We called it golden stupa. It was erected by King rama IV and contain .....of Lord Buddha. Most monasteries have at least one stupa on the .....which are called chedi or prang depending upon their shapes.

Tourist: What do you mean?

Tour guide: Well, the stupa you see here is a chedi. As you can see, its lower part has a .....shape while the upper part is a tapering spire. The base of the chedi may be either .....or round.

### 2.2.2 Prang

|       |                    |           |
|-------|--------------------|-----------|
| prang | nine-pranged spire | Hindu god |
|-------|--------------------|-----------|

Tourist: What about the.....?

Tour guide: The prang has only a square base and its .....look like a corn cob standing on a wider square platform. At the top of a prang is always fixed a nophal which represents the....., Siva

### 2.2.3 Bot or Ubosot

|     |        |                 |           |
|-----|--------|-----------------|-----------|
| sim | ubosot | monks' ceremony | monastery |
|-----|--------|-----------------|-----------|

Tourist: What is this building? It's beautiful. I've never seen anything quite like it.

Tour guide: This is .....or bot.

Tourist: And what does it mean?

Tour guide: The bot, which is the most important building of a....., is the place where .....are conducted. It is identified by eight boundary stones called .....placed outside at the four corner and the four cardinal points.

(cardinal points: one of the four main points (north, south, east, or west) on a compass)

### 2.2.4 Chofa, hanghong, bairaka

|                                          |                      |                            |                       |                                         |
|------------------------------------------|----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|
| symbolic<br>hornlike<br>mythical serpent | represent<br>finials | hang hong<br>mythical bird | seizing<br>gable edge | toothlike ridges<br>roof ridge feathers |
|------------------------------------------|----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|

Tourist: Can you tell us something about its architectural design? Why are there .....sticking out from the corners of the gable edges?

Tour guide: What you see here has origins in Hinduism. The .....finial you see at the top corner where gable meet the .....is called "chofa" which means "the sky bunch".

Tourist: What does it.....?

Tour guide: It represents the head of the "garuda", a .....in Hinduism.

Tourist: And the small finials?

Tour guide: The small finials are called the "....."which means the "tail of a swan". They represent the heads of the naga, a .....in Hinduism. And do you see those .....running down the sloping edges of the gable?

Tourist: Yes. Do they have .....meaning too?

Tour guide: Yes, they do. They are called "bairaka" and represent the .....on the wings of the garuda. The whole design on the .....represents the garuda .....the nagas by their tails.

Tourist: How interesting?

Tour guide: Yes, it is, isn't it? Why don't we have a look inside?

### 2.2.5 The Emerald Buddha

|                     |                                |                                         |                           |       |
|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|-------|
| cosmology<br>jasper | Emerald Buddha<br>seasons cool | merit costumes<br>drowned enlightenment | glass balls<br>unique sun | north |
|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|-------|

Tourist: That is the most .....image of the Buddha that I have ever seen since I came here.  
Where did it come from?

Tour guide: The .....was found in a chedi at Chiangrai in 1434.

Tourist: Is it really made of emerald?

Tour guide: No. It is actually made of.....and judging from the style and workmanship it was probably made in the .....of Thailand in the 15<sup>th</sup> century.

Tourist: I see that the image has been clothed in different .....

Tour guide: Yes. The Emerald Buddha has three sets of costumes: one for the hot season, one for the rainy season, and one for the .....season. The King, himself, changes these .....at the beginning of each season.

Tourist: What do the two .....hanging either side of the image represent?

Tour guide: Those represent the.....and the moon. Do you see the painting on the wall behind the Emerald Buddha?

Tourist: Yes.

Tour guide: That represents Buddhist .....heaven, earth, and hell, and the painting in front shows the scene of the .....when Mara (the evil spirit) and his army are attacking the Buddha and are afterward .....in the water of .....

## 2.2.6 Vihara

|                        |                                        |            |       |                        |
|------------------------|----------------------------------------|------------|-------|------------------------|
| Pavilion<br>lay people | sermons preaching<br>attendant statues | difference | rites | presiding Buddha image |
|------------------------|----------------------------------------|------------|-------|------------------------|

Tourist: What is the .....between vihara and bot?

Tour guide: Yes. Unlike bot which is specially used for .....joined by Buddhist monks, vihara, a Buddhist assembly hall, provides religious ceremonies attended by monks and .....such as merit-making ceremonies and .....However, both the bot and the vihara contain a .....and usually several smaller ..... Some statues are so well known that Thai people come from far away in order to worship them

Tourist: How about sala?

Tour guide: Sala or .....is the place where religious activities are conducted. It is used for holding feast and giving sermons. Some temples have several scattering small sala or pavilions to provide seats for visitors.

## 2.2.7 Mondop

|        |           |        |
|--------|-----------|--------|
| sacred | structure | mondop |
|--------|-----------|--------|

Tourist: What is a square - based .....there?

Tour guide: This is called a ..... It is a square-shaped building with a tapering roof holding the .....Buddhist scripts.

### 2.3 Construct short dialogues, using the following information.

- 1) Tourist - She would like to visit some old Thai-style houses.  
- She asks if the tourist officer can tell her which to see.

Tourist Officer- She recommends Jim Thompson's Thai house, which is filled with treasures from both Thailand and China. It is open to the public from Monday to Friday and on public holidays from 9.00 a.m. to 4.00 p.m.

Tourist:

---

---

---

Tourist Officer:

---

---

---

---

---

- 2) Tourist He and his friend would like to spend their holiday in a park which is near Bangkok and can offer them a variety of entertainment.  
He asks if the tourist officer can suggest one.

Tourist Officer - She thinks KhaoYaiNational Park is the best place for the public to enjoy and see the natural preservation of wildlife.  
- It is 205 kilometers northeast of Bangkok.  
- The trip takes approximately 3-4 hours.

Tourist:

---

---

---

---

Tourist Officer:

---

---

---

---

---

- 3) Tourist - He and his wife are interested in seeing a Thai Cultural Show.  
- He asks where they should go.

Tourist Officer- He tells him the Rose Garden Country Resort holds a Thai Village Cultural Show every afternoon.

- Buses are arranged to pick up visitors at the leading Bangkok hotels and take them to the Rose Garden in time for the show.

Tourist:

---

---

---

---

Tourist Officer:

---

---

---

---

---

4) Tourist

- He has heard Thailand has an outdoor museum.  
- He asks where it is located.

Tourist Officer- She asks if the tourist means the AncientCity.

- It is located 33 kilometers from Bangkok on the Sukhumvit highway in SamutPrakan province.  
- It is the world's largest outdoor museum, and consists of small sized replicas of many of the most famous building, monuments and temples to be found in all parts of Thailand.

Tourist:

---

---

---

---

Tourist Officer:

---

---

---

---

---

---

5) Tourist

- She is traveling to the East and wants to stay on a quiet island for a few days.  
- She asks where she should stay

Tourist Officer - He suggests that a new and virtually unknown to the outside world which is worthy of attention is Koh Chang which is actually the second largest island in the whole of Thailand, behind Phuket.



- Koh Chang (Kochang) is only 330 kilometers east of Bangkok or approximately 4 hours by road plus another 30 to 45 minutes by boat or ferry.

Tourist: \_\_\_\_\_

Tourist Officer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2.4 A tourist and a tourist officer are conversing. The tourist starts the conversation by reading the first statement in column A. The tourist officer has to find and read the correct response from column B. Then the first person selects and reads the right response to his partner's speech. Continue until the conversation is complete.

| The tourist                                                                                                                 | The tourist officer                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Column A                                                                                                                    | Column B                                                                                                                                                                                    |
| ___ Good morning. I've just arrived in Bangkok, and I'm only going to be here two days. What should I visit while I'm here? | ___ In that case, I would suggest that you take the klong trip to the Floating Market.                                                                                                      |
| ___ You mean I'll be traveling to the market by boat along a canal?                                                         | ___ Well, sir, two days is a very short time. Is there anything you are particularly interested in seeing?                                                                                  |
| ___ What does 'klong' mean?                                                                                                 | ___ That's right, sir, and along the way, you'll be able to see how some ordinary Thais live. You'll also enjoy the variety of things offered for sale at the Floating Market.              |
| ___ Can I take a trip in the evening when it's cooler?                                                                      | ___ 'Klong' is the Thai word for canal.                                                                                                                                                     |
| ___ Oh, I guess I'd like to see how ordinary people live and perhaps some temples if there's time.                          | ___ No, sir. You must take the trip in the morning so I suggest you wear cool, comfortable clothing. Also, be sure to take a hat or an umbrella along with you to protect you from the sun. |

## 2.5 Complete the dialogue.

- Tourist: People talk so much about the southern part of Thailand. Where would you suggest I go touring?
- Tourist Officer: You should certainly go to Phuket. It \_\_\_\_\_.
- You can travel \_\_\_\_\_, but \_\_\_\_\_.
- Tourist: How far away is it?
- Tourist Officer: \_\_\_\_\_ south of Bangkok.
- Tourist: Are there other interesting places to visit there?
- Tourist Officer: Yes, there are. Phang-Nga is the province next to Phuket, \_\_\_\_\_.
- Krabi is another province south of Phang-Nga where \_\_\_\_\_.
- Tourist: I have heard that the southern beaches are beautiful. What do you think about HuaHinBeach?
- Tourist Officer: HuaHin \_\_\_\_\_.
- It takes only \_\_\_\_\_.
- And the Sofitel Central Hotel at HuaHin is very convenient and fairly comfortable.
- Tourist: I must start making plans for a tour of the South. I wish I had time to see all these places. Thanks for the information.
- Tourist Officer: \_\_\_\_\_.

## 2.6 Communicative Practice

Pair work or group work. Play the roles of the tourist(s) and tourist officer(s) in the following situations.

(1)

John White has 3 weeks to spend in Thailand. He has heard that the northeastern region is interesting. He has only 300 baht per day to spend. He likes elephants, and he is vegetarian.

2)

The Green family—Mr. and Mrs. Green and their 16-year-old daughter—have one week to spend in Thailand. They are interested in historical sites and temples. Their daughter likes pop music and windsurfing.

## 2.7 Language Focus

*The passive*

a. We form the passive by using the appropriate tense of '**be +a past participle**'.  
Modals can come before the passive verb form.

- i. Vihara **is used** as a sermon hall for monks and lay people.
- ii. Guided tour **can be organized** on request.
- iii. Breakfast **will be served** in the dinning room.
- iv. The inner city walls of Si satchanalai **were built** of rectangular blocks of laterite.

b. We use 'by' when it is necessary to mention the 'agent' (the person or thing doing the action)

- i. The holiday **are sold** directly by the tour operator.
- ii. The ticket **is delivered** by the machine.
- iii. Vihara **is attended** by monks and lay people in religious ceremonies such as making-merit ceremony and sermons preaching.

c. It is not necessary to mention the agent if it doesn't add any new information or the agent is unknown.

- i. The streets **are cleaned** every evening.
- ii. Buddha images **are performed** in four basic postures: standing, sitting, walking, and reclining.

d. We use 'it + passive + clause to talk about past events that people think are true but there is insufficient evidence to be absolutely sure.

- i. It is believed that Nakhon Chomwas today's Khumphaeng Phet Province.
- ii. It is said that Stonehenge was built to observe stars, eclipses, the moon, and the sun.

### ***Present perfect***

a) We use the present perfect to talk about the past and present together.

- He has worked as a tour guide since 2000. (He's working as a tour guide now)
- We have been in the tourist industry for over 50 years. (we still are)

b) We use the present perfect to talk about past events that have an impact in the present.

- We've opened up a new destination.
- What changes have occurred recently?

c) We use the present perfect to talk about life experiences without mentioning any specific time.

- Have you ever been to Greece? (at some time in your lives)
- They have worked as tour guides. (at some time in their lives)

Examples:

|   |                   |      |                   |
|---|-------------------|------|-------------------|
| X | has stood         | here | for (time period) |
|   | has been standing |      | since (date)      |

 Historical background

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| The place was built         | } |
| constructed                 |   |
| renovated in .....(by.....) |   |
| demolished                  |   |
| reconstructed               |   |

The weekend market was relocated to Chatuchak Park.

The University was founded by Prof. Silp Bhirasri.

The wooden pier was replaced by a concrete structure.

The two-storeyed concrete building was built to replace the wooden structure.

 Name

Wat Phra Chetupon is commonly called “Wat Po” which is a short form of its original name “Potharam.”

The name “Ratchapradit” derives from the name of a temple in Ayuthaya.

 Location

The pavilion is located in the area of Tha Ratchaworadit pier.

This area was the site of a stone crushing plant.

The police station is situated.....

 Significance

The bridge was built as a memorial to a queen of King Rama V.

The shrine is a memorial to a brave soldier.

The bridge was built to commemorate the 4<sup>th</sup> cycle birthday of Queen Mother Sri Pacharintra.

The memorial was created as a birthday present to the Queen Mother.

The pig figure is the symbol of the birth year of the Queen Mother.

Ho PhraMonthian Tham was built to house the Buddhist Texts.

King Rama I had two golden chedis built and transferred the merit resulting from their construction to his father and mother.

 Definition of terms

*Busabok* is an open carved and gilded throne with a tapering roof with spire.

*Chedi* is a Buddhist building with spire, housing a relic of the Lord Buddha, a king or a prince.

*Prang* is a stepped type of chedi with corn-cob shaped, derived from Khmer

architecture.

*Viharn* is a Buddhist building within the temple complex used for various ceremonies apart from ordination of monks.

*Kathin* is a ceremony in which laymen present new robes to the monks at the end of their rain retreat around the end of October or early November.

*Krathong* is a container made from banana leaves used to present offerings of flowers, candles, and incense sticks to the Goddess of the Rivers.

## 2.8 Professional practice

There are steps of describing exhibitions as follows:

### 1. Greet the tourists

Good morning / Good afternoon / Good evening /.....

Ladies and Gentlemen:

### 2. Introduce yourself

My name is..... I'm your guide for this tour of our beautiful places.

### 3. Say you are going to tell them the itinerary

This tour will last .....hours and we will stop at .....and ..... After that we will visit the.....

### 4. Introduce the sight (*saying where you are*)

- First of all, we are going to visit.....
- We're now standing outside .....
- We are now standing in front of .....

### 5. Say what its main features are (*Giving key information* )

- The palace is the home of .....
- The Royal Pavilion was designed by.....
- The bell-shaped chedi has a body .....
- It was built by .....
- It was completed in ...(date)
- The structure was designed by....
- It is a very good example of .....
- This is one of the most famous .....
- This is a superb example of.....

### 6. Mention other attractions and benefits (*Pointing out specific details*)

- You can also see...
- There's a gift shop. (a cafeteria, a bookshop)
- What is interesting is that .....
- As you can see.....

#### 7. Mention possible restrictions

- Please note that the photography is not allowed.
- No swimming is allowed in the pond.

#### 8. Give information about time and price

- The palace closes at (time)
- Entrance to Phimai Sanctuary is free. / costs .....

#### 9. Invite questions

- Does anyone have any questions?
- Are there any questions?
- Do you have any questions?

#### 10. Be enthusiastic and use positive language

- It's one of the finest palaces in Thailand.

#### 11. Getting ready to move on

- OK, follow me, please.
- OK, if you are ready, let's go inside

#### 12. Tell the tourists to enjoy themselves

- I hope you have enjoyed the interesting and holy temples here.

### 2.9 Hand Gestures of the Buddha Image

The gestures performed by the hands of a Buddha image (mudras) have specific meanings that refer to some event in the life of the Buddha or denote a special characteristic. There are six main hand gestures of the Buddha in Thailand (and Asia).

#### 2.9.1 Dhyana Mudra

This mudra signifies meditation. Both hands are in the lap with palms upward. The right hand is on top of the left hand. The Buddha is most seated in the half-lotus posture. Some images display the Buddha in the so-called adamantine (diamond, or full-lotus) posture with tightly crossed legs, so that the soles of both feet are visible.



### 2.9.2 BhumisparsaMudr : *Subduing Mara, Calling the Earth to Witness*

The left hand lies in the lap, palm upward. The right hand bends over the right knee,



with fingers slightly touching the ground. During meditation, Siddhartha is subjected to many temptations many posed by the evil **Mara**, who bombards him with his demons , monsters, violent storms and his three seductive daughters. The Buddha remains steadfast. Then to testify to **Mara** of his meritorious past, he points to the earth with his hand and calls the Earth Goddess. Thorani, the Earth Goddess rises from the ground and wrings the water from her long black hair, by this action raising a torrential flood that drowns **Mara** and his army of demons. This gesture symbolizes enlightenment, as well as steadfastness (imperturbability). It is easily the most common Buddha gesture in Thai wats.

### 2.9.3 Abhaya Mudra - *Imparting Fearlessness (Reassurance)*

This gesture is made with the hand raised and the palm facing outwards, fingers extended



pointing upward. The wrist is bent at a right angle with the forearm. The gesture is sometimes made with both hands. Sometimes the Abhaya Mudra is made with one hand, while another Mudra (such as Varuda Mudra) is made with the other hand. The Buddha may be either standing, sitting or walking

### 2.9.4 Vitarka Mudra - *Teaching, Giving Instruction, Reason*

The hand is held closer to the chest than in the Abhaya Mudra. The palm is facing outward. A circle is made with the index finger and the thumb. The other three fingers point upward. Initially made with the right hand, later on the gesture is often portrayed with both hands. Common gesture in Dvaravati Buddha images.

Sometimes also substituted for the Dharmachakra Mudra (see below) The Vitarka Mudra can be made while in sitting or standing position.



#### 2.9.5 Dharmachakra Mudra - *Turning the Wheel of the Law in Motion.*

Some gesture with both hands as in Vitarka Mudra. However the hands are generally held closer to the chest of the Buddha. However the fingers of the left hand rest against the palm of the right hand (as if turning the wheel, made by the index finger and thumb of the right hand). Rarely seen in this 'classic' representation in Thailand. The Dharmachakra Mudra signifies the teaching of the first sermon of the Buddha at the Deer Park in Sarnath



#### 2.9.6 Varada Mudra - *Symbolizing Charity*

The hand lowered with the palm facing outward is the gesture of bestowing blessings or of giving charity. The hand is extended downward, palm out. Mostly on standing Buddha images, but sometimes also represented in the sitting position.



#### 2.10 Vocabulary items

|                    |                                                                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| temptation (n.)    | a strong desire to have or do something even though you know you should not                     |
| bombard (v.)       | to do something too often or too much                                                           |
| demon (v.)         | an evil spirit                                                                                  |
| monsters (n.)      | an imaginary or ancient creature that is large, ugly, and frightening                           |
| seductive (adj.)   | someone, especially a woman, who is seductive is sexually attractive                            |
| steadfast (adj.)   | being certain that you are right about something and refusing to change your opinion in any way |
| testify (v.)       | to make a formal statement of what is true                                                      |
| meritorious (adj.) | very good and deserving praise                                                                  |



|                    |                                                                                                                                             |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| wring (v.)         | to tightly twist                                                                                                                            |
| enlightenment (n.) | the final stage reached in the Buddhist and Hindu religions when you no longer suffer or feel desire and you are at peace with the universe |
| impart (v.)        | to give a particular quality to something                                                                                                   |
| bestow (v.)        | to give someone something of great value or importance                                                                                      |
| blessing (n.)      | protection and help from God, or words spoken to ask for this                                                                               |
| sermon (n.)        | a talk given as part of a religious or moral subject                                                                                        |
| charity (n.)       | kindness or sympathy that you show towards other people                                                                                     |

## 2.11 Giving Information on Travel and Transportation

### 2.11.1 Vocabulary Development

Look up all of the words below in an English-English dictionary and write the meaning next to the words. Then, after reading the passage below, select one word from the list that correctly fits in each blank.

|          |              |
|----------|--------------|
| traffic  | highways     |
| rail     | routes       |
| special  | tourism      |
| book     | headquarters |
| operates | express      |

Thailand's \_\_\_\_\_, are good, especially the extensive Asian Highway network, but over 80 percent of the \_\_\_\_\_ is commercial which means the prevalence of heavy trucks. The government bus company and many tour operators provide regular services to all the prime \_\_\_\_\_ centers. Driving is on the left.

Thailand's \_\_\_\_\_ services are fast and efficient, radiating out of Bangkok to all major cities of the country. There are many daily \_\_\_\_\_ services as well as \_\_\_\_\_ trains for particular scenic areas. The main Bangkok station, \_\_\_\_\_ of the State Railways of Thailand, is HuaLampong, telephone 0 2223 0341-8, 0 2223 7010 or 0 2223 7020.

Thai Airways International \_\_\_\_\_ Boeing 737 on trunk \_\_\_\_\_ all over the country. Capacity is tight at peak period (especially November through February) so it is wise to \_\_\_\_\_ ahead. The TAI office is at 6 LarnLuang Road, Bangkok, telephone 0 2281 1633 or 0 2281 1109.

### 2.11.2 Reading Practice

#### Get around Bangkok

Bangkok is infamous for its congestion, but these days there are ways around it: hop on the skytrain (BTS) and metro in the city center, catch buses or metered taxis for sightseeing, use boats to navigate rivers and canals, or take motorbike taxi in rush hour.

#### Skytrain

The Bangkok Skytrain or BTS covers most of downtown and is especially convenient for visiting the Siam Square area, which stands for interchange station. There are three lines: Sukhumvit line which goes along Sukhumvit road, Phaholyothin line which goes along Phaholyothin road and ends at the Chatuchak Weekend Market, and Silom line which goes through Silom area and crosses the Chao Phraya River to end at Thonburi station. There are two BTS station in Thonburi: Thonburi station and WongwianYai station. The Silom line ends at the National Stadium station.

### **Metro**

Bangkok Metro or MRT has become the first metro in Thailand because its initial system section of HuaLamphong to Bang Sue is the first railway system in Thailand that kept on underground level. The MRT system starts from HuaLamphong station (Bangkok Railway Station) along Rama 4 road, Ratchadapisek road, Asokemontri road, Rama 9 road, LatPhrao road and Phaholyothin road, and then it ends at Bang Sue station. There are 18 stations which most of their names relate to name of roads.

### **Bus**

#### **City Bus**

A regular bus service is provided by the Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) and its contracted operators throughout Bangkok as well as to its outskirts during 4 a.m.-11 p.m. and around the clock on certain routes. Public buses are plentiful and cheap, with a minimum fare of 7 baht to most destinations within metropolitan Bangkok. Air-conditioned buses have minimum and maximum fares of 11 and 24 baht, but air-conditioned micro-buses charge a flat fare of 25 baht all routes.

The hierarchy of Bangkok's buses from cheapest to best can be ranked as followed:

- Small green bus, 7.50 baht flat fare
- Red-cream bus, 7 baht flat fare: 1.50 baht surcharge for running through the night
  - White-blue bus, 8.5 baht flat fare
  - Blue-cream air-con, 11 baht for the first 8 kilometers, up to 22 baht max
- Orange air-con (Euro II), 13 baht for the first few kilometers, up to 24 baht max
  - Pink-white microbus, 25 baht fare

#### **Domestic Bus Service**

Domestic buses travel throughout Thailand linking all provincial capitals. Non air-conditioned and air-conditioned coaches are available.

1. **BANGKOK'S NORTHERN BUS TERMINAL** is on Kamphaengphet 2 Road, Tel: 537-8054-5, 537-5056
2. **BANGKOK'S NORTHEASTERN BUS TERMINAL** is on Phahonyothin Road, Tel: 272-5299 (air-conditioned) and Tel : 272-0295 (non air-conditioned)
3. **BANGKOK'S SOUTHERN BUS TERMINAL** is on BoromratChonnani Road, Tel: 435-1199, 434-7192 (air-conditioned) and Tel : 434-5557-8 (non air-conditioned).
4. **BANGKOK'S EASTERN BUS TERMINAL** is on Sukhumvit Road,  
Tel : 391-9829, 392-9277 (air-conditioned), and Tel : 391-2504, 392-2521 (non air-conditioned).

A bus route map is available at most hotels, bookshops, and the TAT head office for 35 Baht.

### **Taxi**

Taxis are a quick and comfortable way to get around town, at least if the traffic is flowing. All taxis are now metered and air-conditioned: the hailing fee is 35 baht and most trips within Bangkok cost less than 100 baht. A red lit sign on the front window means that the taxi is available.

### **Boat**

Chao Phraya Express Boat is well-known for travelling along Chao Phraya River. The boat plies from WatRajasingkhorn all the way to Nonthaburi, with stops at most of Rattanakosin's major attractions including the Grand Palace, the Temple of Dawn, WatPoh, etc. The boats run every 5 to 20 minutes from sunrise (6 a.m.) to sunset (7 p.m.) every day.

The canal boats run parallel to Petchaburi road in a canal called KhlongSaenSaeb. These boats ply from WatSriboonraung in Bankapi to SaparnPanfah, which is near the Golden Mount or PhuKhao Thong.

### **Motorbike taxi**

When traffic slows to a crawl and there are no mass-transit alternatives for your destination, the fastest mode of transport is a motorbike taxi. The riders typically wear colorful fluorescent yellow-orange vests and wait for passengers at busy places. Prices are negotiable.

### **Tuktuk**

It is tree-wheeled taxi without a meter or air-conditioning. Fares must be negotiated beforehand. They are normally a little cheaper than ordinary taxis and are suitable for short trip only.

1. According to the article, what types of transportation are available in Bangkok?

.....  
.....

2. If a hotel guest wants to go to the airport, how can the hotel help with the transportation?

.....  
.....

3. Are most taxi fares charged at a fixed rate?

.....  
.....

4. A 'tuktuk' is cheaper than a taxi, but most people don't take it, why?

.....  
.....

5. What kind of transportation that can go fast even the traffic is very slow?

.....  
.....

6. What is the latest kind of transportation in Thailand?

.....  
.....

### **Questions about trains / buses**

- Could you tell me the time of the next train / bus to Hat Yai, please?

- Is it an express train / bus, or do I have to change trains / buses?
- Is there a buffet car?
- What platform / stop does it leave from?
- What time does it depart?
- What time does it arrive?
- How long is the journey?

#### Questions about flying

- Is there a flight to Chiang Mai, please?
- Is it a direct flight, or do I have to change planes?
- Do they serve food?
- What terminal does it leave from?
- Is there an airport bus?
- Can I have a window/aisle seat?
- What time do I have to check in?
- What time does it take off?
- What time does it land?
- How long is the flight?

#### Buying a train ticket

- I'd like a ticket to Bangkok, please.
  - Single or return?
- Return. How much is the fare?

#### Buying a plane ticket

- I'd like a ticket Bangkok, please.
  - Single or return?
- Return. How much is it?
  - That's 2,800 baht business class, or 1,800 baht budget.
- Budget then thanks. Can I have a window / aisle seat, please?
  - Yes, certainly.

#### Speaking Practice

A. Select one word from the list that correctly fits in each blank of the following exchanges and then practice saying them, paying special attention to intonation.

|        |      |     |                 |
|--------|------|-----|-----------------|
| travel | take | way | air-conditioned |
|--------|------|-----|-----------------|

1. Tourist: Which is the best way \_\_\_\_\_ to \_\_\_\_\_ to Srisaked?  
 Tourist officer: I recommend that you \_\_\_\_\_ an \_\_\_\_\_ bus.

|          |       |    |              |
|----------|-------|----|--------------|
| terminal | where | go | Northeastern |
|----------|-------|----|--------------|

2. Tourist: \_\_\_\_\_ can I take a bus to Sukhothai?

Tourist officer: You should \_\_\_\_\_ to the \_\_\_\_\_ Bus  
 \_\_\_\_\_ on Phaholyotin Road.

|       |    |       |         |
|-------|----|-------|---------|
| train | at | catch | Station |
|-------|----|-------|---------|

3. Tourist: Where do I \_\_\_\_\_ the \_\_\_\_\_ to Chiang Mai  
 Tourist officer: \_\_\_\_\_ Hua Lampong \_\_\_\_\_.

|      |        |     |    |
|------|--------|-----|----|
| pass | number | bus | by |
|------|--------|-----|----|

4. Tourist: Could you tell me what buses \_\_\_\_\_ the  
 Central Plaza, Ladprao?  
 Tourist officer: You can take \_\_\_\_\_ number 39, 59, 69 or the \_\_\_\_\_ 3  
 air-conditioned bus.

|          |      |          |         |
|----------|------|----------|---------|
| opposite | stop | building | closest |
|----------|------|----------|---------|

5. Tourist: Excuse me. What is the \_\_\_\_\_ bus \_\_\_\_\_?  
 Tourist officer: It's over there, \_\_\_\_\_ this \_\_\_\_\_.

### Language Tips

Giving information on how to get to places?

- Excuse me, what's the best way to get to ...?
- Excuse me, how do I get to ... from here?
- Excuse me, where is the closest bank?
- Excuse me, which way is the TAT office?
- Excuse me, would you know how to get to the TAT office from here?
- Excuse me, I wonder if you could tell me if there's a bank near here?
- Excuses me, I wonder if you could tell me if there's a bank near here?

It's down on ... Rd. On the left just past ...

Go up this street and take the third right turn.

### Direction

Turn left

Turn left on to Chayangkool Road.

Go straight to the intersection.

Go straight through the light.

..... a left at the light.

At the corner

At the intersection

At the traffic light

At the museum

Continue walking for another thirty meters

Cross to the other side of the street.

Walk/ go/ drive past ...

### Land mark

|          |          |            |            |            |
|----------|----------|------------|------------|------------|
| sidewalk | overpass | cross walk | roundabout | crossroads |
|----------|----------|------------|------------|------------|

American style

.....

traffic circle

intersection

.....

.....

flyover, .....

.....

British style

footpath

.....

.....

zebra crossing

pedestrian crossing

.....

pedestrian bridge

### Location

..... is next to .....

..... is near .....

The pier is behind the temple.

SanamLuang is in front of the palace.

..... is between ..... and .....

..... is on the corner of ..... and ..... Road.

Thung Sri Muang is opposite to the city hall.

Thung Sri Muang is across from the city hall

Thung Sri Muang is across the street from the city hall.

### Checking for comprehension

Pardon me?

So you mean .....?

Excuse me

So let me see if I have this right.

I'm sorry, could you repeat that please?

Let me check.

### Guiding language

Indicating position

On your right is

the beautiful .....

On your left is

the magnificent ....

In front of you is

We are now passing

You can now see

... is one of the finest building in the world.

most famous sights in Thailand.

most beautiful

... was built by (person)

... was painted in (date)  
 ... was designed  
 ... is said to be haunted  
     be the best example of ...  
 ... have lived here  
 ...has been standing here for (time period).  
     since (date)

Other expressions  
 Imagine, if you can ....  
 ... without doubt...  
 ... so the story goes ...

## Glossary of Specialized Terms

|                   |                                                          |                          |                     |
|-------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| auto rental       | - การให้เช่ารถยนต์                                       | rail service             | - การบริการของรถไฟ  |
| arrive            | - มาถึง                                                  | railroad travel          | - การเดินทางโดยรถไฟ |
| bus fare          | - ค่าโดยสารรถยนต์                                        | rapid train              | - รถเร็ว            |
| chauffeur-driven  | - มีคนขับให้                                             | reduction                | - ลดราคา            |
| charter           | - เช่าเหมาลำ                                             | regular train            | - รถธรรมดา          |
| daily flight      | - เที่ยวบินประจำวัน                                      | return trip              | - การเดินทางขากลับ  |
| depart            | - ออกจาก                                                 | highway                  | - ทางหลวง           |
| double fare       | - ค่าโดยสารไปกลับ                                        | trunk route              | - สายการบินที่บิน   |
| ระหว่างเมืองใหญ่ๆ |                                                          |                          |                     |
| express train     | - รถด่วน                                                 | self-driven              | - ขับเอง            |
| first-class berth | - ตูนอนชั้นหนึ่ง                                         | single-berth compartment | - ตูนอนเดี่ยว       |
| peak period       | - ช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวมาก                          | single fare              | - ค่าโดยสาร         |
| เที่ยวเดียว       |                                                          |                          |                     |
| limousine         | - รถเก๋งขนาดใหญ่หรือรถตู้สำหรับรับส่งผู้โดยสารที่สนามบิน |                          |                     |

## 2.12 Giving Information on Traditions and Customs

### 2.12.1 Vocabulary Development

Look up all of the words below in an English-English dictionary and write the meanings next to the words. Then, after reading the passages below, select one word from the list that correctly fits in each blank.

|              |           |
|--------------|-----------|
| merit        | occasions |
| special      | essential |
| predications | solemn    |
| celebrations | holidays  |
| lunar        | unique    |

In Thailand traditions and customs are \_\_\_\_\_ parts of life to celebrate, give thanks, make \_\_\_\_\_ or make wishes come true. Some are joyous, some \_\_\_\_\_, even a little sad. But all are \_\_\_\_\_. Some \_\_\_\_\_ are national \_\_\_\_\_, often to make holiest of Buddhist \_\_\_\_\_, while others are events \_\_\_\_\_ to a

particular area. Most are determined by the \_\_\_\_\_ calendar or astrological \_\_\_\_\_, with actual dates changing every year.

### 2.12.2 Reading Practice

The calendar of events here is a good example of how to present a lot of information to tourist in an interesting way. Specific dates are mentioned along with a brief historical explanation. This format permits tourists to plan far ahead and can stimulate interest for future

#### April

April 6 is **Chakri Day**, a national holiday to commemorate the founding of the Chakri Dynasty. Today's King BhumibolAdulyadej is the ninth of the Chakri rulers. On this day only, the Royal Pantheon, in the ground of WatPhraKeo, is open to the public, displaying statues of the former kings. Usually in April is the annual **Red Cross Fair**, a charity affair under royal patronage at AmpornGardens in Bangkok. There are stalls run by various celebrities and performances of classical dances and drama. The joyful height of April is **Songkan**, the old Thai New Year, essentially a religious holiday but more importantly a time of not a little revelry and horseplay. Between the 13<sup>th</sup> and the 15<sup>th</sup>, everyone celebrates- with rituals or merit-making, cleaning house and honoring elders, and a fun-fair or bazaars, parades, boat races, and pageants, folk dancing and lots of happy music—all accompanied by a great splashing around of water. Everyone is sure to get wet, usually a welcome cooling experience under Thailand's tropical sunshine.

trips to Thailand. Read the questions and, after reading the text, answer them.





### May

The Ploughing Ceremony is held at SanamLuang at the beginning of the planting season, presided over by the king on a date determined by Brahman priests. Thousands of anxious farmers watch as a sacred plough is pulled by flower-garlanded Brahman bulls, rice seeds are blessed and sown, Buddhist monks chant, and predictions are made for the success of the year's harvest.

### November

The beginning of Thailand's cool season and a time of relative leisure for farmers is marked by a series of temple fairs, the most notable being **WatSaket**, the **Golden Mount**, in Bangkok and at WatPhraPathomChedi in NakornPathom, just outside the capital which is the site of the introduction of Buddhism to Thailand. November also has Loy Krathong, the most beautiful of all Thai festivals which is to give thanks to Mae Khongkha, the 'Mother Goddess of the Waters'. People float 'krathongs' made of banana leaves holding a candle,

Source: *Thailand: Come, Enjoy Our Celebrations*, Tourism Authority of Thailand.

1. What is Chakri Day?

---

---

2. What do people do to celebrate Songkran Day?

---

---

3. What is the most popular celebration on Songkran Day?

---

---

4. Why is the Ploughing Ceremony important?

---

---

5. Who sets the date for the Ploughing Ceremony?

---

6. If tourists want to enjoy themselves at the temple fairs, where should they go?

---

7. Why do people float 'krathongs' on rivers or canals?

---

---

8. When does the Loy Krathong Festival fall?

---

### 2.12.3 Thailand: Some Dos and Don'ts for Visitors

**Instructions:** Match the headings 1-5 to the paragraph A-G

1. Social attitude and gestures \_\_\_\_\_
2. King and country \_\_\_\_\_
3. Visiting homes \_\_\_\_\_
4. Religion \_\_\_\_\_
5. What to wear \_\_\_\_\_

A. The Thais are very respectful of their king and queen. Visitors should never make disrespectful comments about the royal family. Like the Thais, you should always stand in silent when the national anthem is played. Never stand on bank notes- the king's picture is on them.

B. Always take off your shoes before entering a temple (wat) or other holy building that contains a Buddha image. Do not stand in front of Buddha statues for photographs. Shorts and sleeveless shirts are not appropriate dresses for visiting a wat. Both men and women should make sure their legs and arms are covered. Women should never touch a Buddhist monk. If you sit in a temple, make sure that your feet are not pointing towards the Buddha.

C. Thais greet each other with a hands-together gesture called a 'wai'. If someone wais you, you should do the same. It's polite to smile too. When you give things to other people, use the right hand or both hands. Never use the left hand. If you shout, people will think you are impolite.

D. Thais are very hospitable. If you are lucky, you may be invited to someone's home. You will usually be offered food or drink. It's polite to accept, and your host may think you are discourteous if you don't accept it. Always remove your shoes before entering someone's home.

E. Thais regard the head as the highest part of the body, literally and figuratively. Therefore, avoid touching people on the head and try not to point your feet at people or an object. It is considered very rude.

F. Generally, wearing shorts is inappropriate unless on the beach. On streets, and in banks, or government offices, try to dress in neat, clean clothes. For men this means a shirt and trousers, for women a modest dress, or blouse and skirt, or trousers. Sandals and short-sleeved shirts are acceptable.

G. Public displays of affection between men and women are frowned upon.

### Speaking Practice

A. select one word from the list that correctly fits in each blank of the following exchange and then practice saying them, paying special attention to intonation.

1)

someone      'wai'      respect      greet

Tourist:      What does \_\_\_\_\_ mean?

Tourist Officer: It means to \_\_\_\_\_ with \_\_\_\_\_.

2)

unattractive      shaven      evil      practice

Tourist: On the river tour I saw some children with \_\_\_\_\_ heads except for a long piece of hair at the top. Why is that?

Tourist Officer: This \_\_\_\_\_ has to do with spirits. Shaving the child's head makes him \_\_\_\_\_ to the \_\_\_\_\_ spirits that might try to take him from his parents.

3)

purpose      highest      special      sit

Tourist: I have been told that I should not \_\_\_\_\_ on a pillow. Why not? What's so \_\_\_\_\_ about a pillow?

Tourist Officer: Pillows are for our head—the \_\_\_\_\_ part of our bodies- - and they should not be used for any other \_\_\_\_\_.

4)

older      bend      respect      let

Tourist: I always see Thais \_\_\_\_\_ their body slightly when they walk past people who are sitting, especially who are \_\_\_\_\_ than them. Why do they do that?

Tourist Officer: They do that to \_\_\_\_\_ them know that they \_\_\_\_\_ them.

5)

rolled      consideration      frequently      feeling

Tourist:      I've heard the word 'krenjai' used \_\_\_\_\_ since I came here. I gather that it also has something to do with respect. Is that correct?

Tourist Officer: Well, yes, but 'krenjai' is much more than that. It means respect, \_\_\_\_\_, and many other ideas all \_\_\_\_\_ into one word to express a \_\_\_\_\_ that Thais have for others of high rank.

**Instructions:** Complete the dialogue with appropriate words/phrases provided.  
You can use each word/phrase **ONLY ONCE**.

|         |               |          |
|---------|---------------|----------|
| need to | don't need to | ought to |
|---------|---------------|----------|

Robert: This is my first trip abroad. Can I ask you some questions?

Nancy: Of course.

Robert: Well, I know I \_\_\_\_\_ get my passport right away. But what about a visa?

Nancy: You \_\_\_\_\_ get one for short visits. Are you going to take traveler's checks?

Robert: Uh...I don't know. \_\_\_\_\_ ?

Nancy: I think it's a good idea.

Robert: OK. I'll get them tomorrow. Anything else I \_\_\_\_\_ do?

Nancy: Yeah. I think you \_\_\_\_\_ get something for malaria before you go.

Robert: Malaria? Oh no!

**Instructions:** Match the complaints with the replies.

| Complaints                                               | Replies                                                               |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| This steak is terrible. It's overcooked, and it's tough. | A. I'm sorry, sir. I'll ask the wine waiter to bring it straightaway. |
| ad left.                                                 | B. My apologies, madam. I'll ask the manager to check it.             |
| we go                                                    | C. I'm sorry, madam. I'll get you another one right away.             |
| ie ten minutes                                           | D. I'm sorry, sir. I'll get you another bottle.                       |
|                                                          | E. One moment, sir. I'll see if I can find another table.             |
| but I think                                              | F. I'm sorry, madam. I'll get you a hot one.                          |
| egar.                                                    | G. My apologies, sir. I'll get you some more.                         |

#### 2.12.4 Glossary of Specialized Terms

|                         |                                        |
|-------------------------|----------------------------------------|
| anniversary             | - วันครบรอบ                            |
| astrological prediction | - การทำนายทางโหราศาสตร์                |
| atorment                | - ชดเชย                                |
| bountiful               | - เมตตากรุณา                           |
| Buddhist ordination     | - พิธีอุปสมบท                          |
| Buddhist Lent           | - ฤดูเข้าพรรษา                         |
| carnival                | - การเล่นสนุกสนาน เช่น แห่แหวน เป็นต้น |

|                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| chapel                       | - โบสถ์                         |
| commemorate                  | - กระทำพิธีเป็นที่ระลึก         |
| Constitution Day             | - วันรัฐธรรมนูญ                 |
| custom                       | - ขนบธรรมเนียม                  |
| enlightenment                | - การตรัสรู้                    |
| joss-stick                   | - ธูป                           |
| lay a floral wreath          | - วางพวงมาลา                    |
| lunar calendar               | - ปฏิทินทางจันทรคติ             |
| make merit                   | - ทำบุญ                         |
| monastery ground             | - ลานวัด                        |
| monkhood                     | - การเป็นพระภิกษุ               |
| Mother Goddess of the Waters | - พระแม่คงคา                    |
| nail-clipping                | - เศษเล็บที่ตัดออกมา            |
| national costume             | - เครื่องแต่งกายประจำชาติ       |
| patriotic holiday            | - วันหยุดทางราชการ              |
| ritual                       | - พิธีทางศาสนา                  |
| Royal Pantheon               | - พระสาทพระเทพบิดร              |
| Royal Patronage              | - ในพระบรมราชูปถัมภ์            |
| sermon                       | - เทศน์ พระธรรมเทศนา            |
| solemn                       | - ซ้ำๆ ศักดิ์สิทธิ์             |
| temple fair                  | - งานวัด                        |
| tradition                    | - ประเพณี                       |
| traditional Thai clothes     | - เครื่องแต่งกายตามประเพณีโบราณ |

### บรรณานุกรม

กรมการท่องเที่ยว 2549. **คู่มือมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรมการปกครอง. 2554. **สถิติจำนวนประชากรประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

กรมการท่องเที่ยว. **สถิตินักท่องเที่ยว (Tourist Arrivals in Thailand)**, 2554. [ออนไลน์]. กรุงเทพมหานคร: เว็บไซต์ <http://tourism.go.th/2010/th/statistic/tourism.php> [31 มีนาคม 2555].

กุลวรา สุวรรณพิมล. 2540. **การมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

งานส่งเสริมและประสานงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2553. **ทุนวิจัย งบประมาณแผ่นดิน**. [ออนไลน์]. อุบลราชธานี: เว็บไซต์ [http://www.ubu.ac.th/~research/index\\_research.php?page=research\\_unit/scholar\\_royal](http://www.ubu.ac.th/~research/index_research.php?page=research_unit/scholar_royal). [10 สิงหาคม 2553].

ชนัญ วงษ์วิภาค. 2545. **การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ไชยยงค์ เจริญเมือง. 2544. บทบาท หน้าที่ มารยาท และจรรยาบรรณของมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณิชนน จันทรทองแก้ว. 2544. ผลของความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังรับบริการ ศึกษาเฉพาะกรณีมัคคุเทศก์และลูกค้าที่มารับบริการในธุรกิจนำเที่ยวภายใต้การควบคุมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดิทแฮล์ม, บริษัท. 2536. ข้อกำหนดในการรับสมัครมัคคุเทศก์อาชีพของบริษัท ดิทแฮล์ม จำกัด. กรุงเทพฯ: แผนกบุคคล บริษัทดิทแฮล์ม.
- นุภิดา อุ่นประดิษฐ์ และคนอื่นๆ. 2543. ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อมัคคุเทศก์ กรณีศึกษา: เฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยมีมัคคุเทศก์ นำเที่ยว. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ธนกร ช่อไม้ทอง, 2554. การเปิดเสรีทางการค้าภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=5968.0>. [8 กรกฎาคม 2554].
- ธนศักดิ์ พุ่มเพชร. 2542. ปัญหาการปฏิสัมพันธ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาประจำชาติกับมัคคุเทศก์ไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2553. รายงานแนวโน้มเงินเฟ้อ ฉบับเดือนตุลาคม 2553. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.ryt9.com/s/bot/1015860>. [28 ตุลาคม 2553]
- ธัญภรณ์ วงศ์อภินิษฐ์. 2543. จิตสำนึกของมัคคุเทศก์ต่อการนำเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระบบนิเวศแนวปะการัง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทองใบ สุดซารี. 2549. การวิจัยเชิงธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นิคม จารุมณี. 2545. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- บุปผา คุ่มมานนท์. 2537. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2548. การพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- ประกอบศิริ ภักดีพิณี. 2545. การศึกษาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนริมกว๊านพะเยา: กรณีศึกษาชุมชนบ้านร่องไฮ ตำบลแม่ใส อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พีระพงษ์ ดวงสนิท. 2545. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พวงบุหงา ภูมิพานิช. 2539. การจ้ดนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ไพฑูริย์ พงศะบุตร และวิลาสวงศ์ พงศะบุตร. 2540. **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฟื่องนภา เตียเจริญ. 2540. **ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของมัคคุเทศก์ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ประสานมิตร.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2549. **โครงการปรับปรุงนโยบายการแข่งขันของประเทศ** กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- รัฐทิศา หิรัญหาด. 2544. **การศึกษาศักยภาพของชุมชนบ้านหนองขาว อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม**. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ละเอียด ศิลาน้อย. 2543. **ธุรกิจท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: พิเศษการพิมพ์.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543. **เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- ศรัณยา วรากุลวิทย์. 2538. **งานมัคคุเทศก์ 1**. กรุงเทพฯ: สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล.
- ศิริพร สุขธ. 2545. **การจัดการงานมัคคุเทศก์**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศุภศักดิ์ ชื่นศิริ. 2547. **การพัฒนาตลาดนัดธนบุรี สนามหลวง 2 เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงศึกษาธิการ, 2553. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่1-11**. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.moc.moe.go.th/node/294>. [20 มิถุนายน 2553].
- สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย, **ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)**. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://www.thailog.org/wikilog/logistics/import-export-customs/item>. [13 กรกฎาคม 2554].
- สุกัลยา กรรณสมบัติ. 2542. **ศักยภาพของมัคคุเทศก์ต่อการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาพร มากแจ้ง. 2544. **หลักการมัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553. **แผนบริหารราชการแผ่นดิน**. [ออนไลน์]. กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ [http://www2.djop.moj.go.th/download/upload\\_download/8-0-11.pdf](http://www2.djop.moj.go.th/download/upload_download/8-0-11.pdf). [20 มิถุนายน 2553].
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2549. **คู่มือการประเมินมาตรฐานการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรม**. [ออนไลน์] กรุงเทพฯ: เว็บไซต์ <http://libra.tourim.go.th/search/bookdetail3.asp> [16 มิถุนายน 2554].

- เหรียญชัย โพธารินทร์, 2555: สัมภาษณ์วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 ณ หมู่ที่ 10 บ้านปลาค้าว ต.ปลาค้าว อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ.
- วิกิพีเดีย, 2555 ประเทศไทย. [ออนไลน์] เว็บไซต์ <http://th.wikipedia.org/wiki/ลาว> [5 กุมภาพันธ์ 2555].
- อรัญญา นนทราช. 2550. การสร้างรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบโฮมสเตย์เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชนแบบยั่งยืน ตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.
- เอื้อมพร เสนะเกษตร. 2534. ความต้องการและการใช้สารนิเทศของมัคคุเทศก์. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- FIELD, A. 2000. **Discovering Statistics Using SPSS for Windows**. London: Sage Publications.
- Jize, Loodles B. "Tipping tour guide sparks debate," **China Daily**. 17 (August 2004): 1.
- Marukatat, Saritdet P. "Bad food, poor guides hurt thai tourism industry," **Knight Ridder Tribune Business News**. 4 (August 2002): 1.
- Min, Cao C. "Assessment begins after trial runs," **China Daily**. 2 (August 1995): 23.
- Nunnally, Jum C. 1978. Psychometric Theory. 2<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Sophea SOK. 2010. Community Based Tourism Entrepreneurship & Market Access: USAID-Cambodia-MSME.



ภาคผนวก ฉ. ตัวอย่างสื่อออนไลน์ (Facebook) ในการดำเนินการตลาดและการประชาสัมพันธ์การ  
ท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านเตี๋ยรณมาร์

ภาคผนวก ข.

รายงานการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

1. ชื่อโครงการ การพัฒนาศักยภาพของภาคเอกชนท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้ของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)
2. ชื่อนักวิจัย
  - 2.1 นายสุวัชร ศรีทองแสง
  - 2.2 นายปวิรรต สมนึก
  - 2.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีรัตน์ เรืองกำเนิด
3. งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน 553,581 บาท
4. ปีงบประมาณที่ดำเนินการ 2555
5. การนำผลผลิตจากงานวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์ ☒ มีการนำไปใช้ประโยชน์ ☐ ยังไม่มีการนำไปใช้ประโยชน์
6. ช่วงเวลาที่งานวิจัยได้นำไปสู่การใช้ประโยชน์ พ.ศ.2558
7. เป้าหมายดำเนินการ เพื่อเพิ่มศักยภาพภาคเอกชนท้องถิ่นในพื้นที่อีสานใต้
8. พื้นที่การใช้ประโยชน์  
ชุมชนบ้านปลาข้าว ตำบลปลาข้าว อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ
9. รูปแบบการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยตามข้อ 7 และ 8 (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 รูปแบบ เนื่องจากถ้าเป็นเรื่องเดียวกันสามารถนำไปใช้มากกว่า 1 มิติได้)
  - ☐ 9.1 การใช้ประโยชน์มีนโยบาย โดย
    - ☐ ได้รับหนังสือขอข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
    - ☐ ได้รับหนังสือเรียนเชิญให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ / กำหนดนโยบาย
    - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
  - ☐ 9.2 การใช้ประโยชน์มีมติเศรษฐกิจ / พาณิชย์ โดย
    - ☐ ได้รับหนังสือหรือหลักฐานอื่น แสดงความสนใจเจรจาธุรกิจ
    - ☐ มีการซื้อ - ขาย เทคโนโลยีระหว่างนักวิจัยและผู้นำไปใช้ประโยชน์
    - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) มีเว็บ Portal สำหรับการบริหารจัดการข้อมูลทางการท่องเที่ยวเพื่อสนับสนุนธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่อีสานใต้
  - ☒ 9.3 การใช้ประโยชน์มีมติการพัฒนาสังคม / ชุมชน / ท้องถิ่น โดย
    - ☒ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ได้รับจากงานวิจัยในชุมชน / ท้องถิ่น (อบรม คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์ เว็บไซต์ ฯลฯ)
    - ☒ ได้รับหนังสือเชิญให้ความรู้จากชุมชน / องค์กร / หน่วยงานในพื้นที่ต่างๆ
    - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
  - ☒ 9.4 การใช้ประโยชน์ในมิติวิชาการ โดย
    - ☐ ได้มีการอ้างอิงผลงานที่ตีพิมพ์วารสารวิชาการระดับประเทศ / ระดับนานาชาติ
    - ☒ ได้รับหนังสือเรียนเชิญเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้ในกรอบของผลงานวิจัยจากหน่วยงานต่างๆ

1) นำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการบรรยายโดยนายสุวภัทร ศรีจงแสง หัวหน้าโครงการ ได้เป็นวิทยากรในโครงการ “พัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการรองรับการจัดการท่องเที่ยว หลักสูตรมัคคุเทศก์ท้องถิ่น” วันที่ 10-12 มีนาคม 2558 ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโดมประดิษฐ์ อำเภอน้ำย้อย จังหวัดอุบลราชธานี จัดทำโดย สำนักงานส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2) นำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการบรรยายโดยนายสุวภัทร ศรีจงแสง หัวหน้าโครงการ ได้เป็นวิทยากรในโครงการสนับสนุนการดำเนินงานหมู่บ้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์ หลักสูตร “ผู้นำวัฒนธรรมไทยใจรักแผ่นดิน” ระหว่างวันที่ 12-15 มิถุนายน 2558 ดำเนินการโดยมณฑลทหารบกที่ 22 อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

✓ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

9.4.1 การนำเสนอผลงานวิชาการ โดยนายสุวภัทร ศรีจงแสง (2558) การพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านปลาข้าว อำเภอมือง จังหวัดอำนาจเจริญ ประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC). งานประชุมวิชาการระดับนานาชาติ “ชีวิต อำนาจชาติพันธุ์” โดย สถานอารยธรรมศึกษา โขง-สาละวิน มหาวิทยาลัยนเรศวร จ.พิษณุโลก วันที่ 20-21 สิงหาคม 2558.

10. รายละเอียดผลการดำเนินงานตามข้อ 9 เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการนำผลผลิตจากงานวิจัยไปใช้อย่างไรและรูปภาพประกอบกิจกรรมหรือ รูปภาพแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับก่อน – หลังการนำผลผลิตจากงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ (พร้อมคำอธิบายกิจกรรมโดยย่อ ที่แสดงวัน เดือน ปี ที่จัดกิจกรรม)

10.1 มีคู่มือการพัฒนามัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนต้นแบบ ชุมชนบ้านปลาข้าว อำเภอมือง จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นกรณีศึกษาสำหรับชุมชนอื่นๆที่มีความสนใจในการพัฒนามัคคุเทศก์ในชุมชนของตนเอง

ภาพที่ 1 เล่มคู่มือการพัฒนามัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนต้นแบบ ชุมชนบ้านปลาข้าว อำเภอมือง จังหวัดอำนาจเจริญ

