

รายงานฉบับสมบูรณ์

การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชน
เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

Competency Development of Community for
Sustainable Tourism through Participatory Approach
in the Songkhla Lagoon

โดย
ดร.สุพรรณิ เชี่ยวชอุ่ม และคณะ

มิถุนายน 2562

เลขที่สัญญา RDG61T0021

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 3 “การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชน
เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา”

คณะผู้วิจัย	สังกัด
ดร. สุพรรณิ เชี่ยวชอุ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ดร. แสณศักดิ์ ศิริพานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ดร. จิรนต์ เชี่ยวชอุ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
อาจารย์ ธีระเดช เพชรแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ดร. เฉลิมศักดิ์ บุญนำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ชุดโครงการ “การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา”

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกสว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงในการสนับสนุนทุนการวิจัยตลอดโครงการจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ผ่านสำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงได้รับความอนุเคราะห์ความช่วยเหลือจากหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำโครงการวิจัยที่ได้ร่วมให้คำแนะนำถึงแนวทางการดำเนินการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และเจ้าหน้าที่สำนักประสานงานโครงการโครงการวิจัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกตลอดโครงการวิจัย นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนและความร่วมมืออย่างดียิ่งจากชุมชน หน่วยงานราชการ และผู้ประกอบการในพื้นที่ตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพูน จังหวัดพัทลุงซึ่งเป็นพื้นที่เป้าหมายในโครงการวิจัยนี้ อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนและความร่วมมืออย่างดียิ่งจากชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน ชุมชนท่องเที่ยวสวนไผ่ขวัญใจ ศูนย์การเรียนรู้นาโปแก และวิสาหกิจชุมชนหัตถกรรมกระจูดวรรณิ์ ตลอดจนแกนนำการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา อีกทั้งบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลืออีกเป็นจำนวนมากที่ไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ คณะผู้วิจัยขอแสดงความขอบพระคุณทุก ๆ ท่านเป็นอย่างมากมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคุณความดีอันพึงมีจากประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการวิจัยนี้ จะส่งถึงหน่วยงานทุกหน่วยงานและบุคคลทุกท่านที่ได้ให้ความสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นการบูชาพระคุณของแผ่นดิน และเป็นกตัญญูกตเวทีตาแต่บิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่อบรมสั่งสอนผู้วิจัยและเป็นการกำลังใจด้วยดีมาโดยตลอด

สุพรรณิ เชี่ยวชุม และคณะ

ธันวาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อเรื่อง:	การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา Competency Development of Community for Sustainable Tourism through Participatory Approach in the Songkhla Lagoon	
ชื่อผู้วิจัย:	ดร. สุพรรณิ เขียวขุ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
	ดร. แสนศักดิ์ ศิริพานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
	ดร. จิรัตน์ เขียวขุ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
	อาจารย์ ธีระเดช เพชรแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
	ดร. เฉลิมศักดิ์ บุญนำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ปีที่พิมพ์:	2562	
แหล่งทุน:	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)	
งบประมาณทั้งโครงการ:	547,901 บาท	
ระยะเวลาดำเนินงาน:	12 เดือน	

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะอันพึงประสงค์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยสำคัญของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน ดังนั้น การวิจัยนี้จึงได้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) กล่าวคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัยประกอบด้วย 2 พื้นที่ ได้แก่ 1) พื้นที่ชุมชนต้นแบบ ประกอบด้วย 3 ชุมชน คือ ชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน ซึ่งเป็นพื้นที่ชุมชนต้นแบบด้านการท่องเที่ยวในลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา การศึกษาชุมชนต้นแบบเพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาและถอดบทเรียนเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ 2) พื้นที่ชุมชนเป้าหมาย คือ ชุมชนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเริ่มเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปในพื้นที่มากขึ้น อีกทั้งชุมชนมีความต้องการตั้งรับและรักษาฐานทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของชุมชน จึงมีความต้องการที่จะดำเนินการด้านการท่องเที่ยวของชุมชนให้ยั่งยืน

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบว่า สมรรถนะ มุ่งองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (attribute) บุคคลจะมีผลการทำงานที่โดดเด่น (Outstanding performance) ได้จะต้องมีสมรรถนะครบทั้ง 3 องค์ประกอบ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทั้ง 3 องค์ประกอบ

งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC Criteria) ที่ Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ได้พัฒนาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนำไปปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่ความเป็นมาตรฐานของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เกณฑ์มาตรฐานนี้ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน 2) การสนับสนุนเศรษฐกิจท้องถิ่น 3) การลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม 4) การจัดการสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากจะพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับคนในชุมชนให้สามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืนได้ในบริบทของประเทศไทย ซึ่งเป็นประเทศที่มี “เอกลักษณ์ในการให้บริการ” ที่ได้รับความประทับใจจากนักท่องเที่ยวอย่างมาก อีกทั้งในขั้นตอนการหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าชุมชนเป้าหมายมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า “มิติด้านการบริการที่มีคุณภาพ” ควรเป็นสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ศึกษาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนทั้งสิ้น 5 มิติ

การวิจัยนี้ได้ดำเนินการกระบวนการพัฒนาสมรรถนะตามขั้นตอนหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2) การออกแบบโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) การดำเนินการและการบริหารโครงการตามที่กำหนด และ 4) การประเมินผลและติดตามผล นอกจากนี้การพัฒนสมรรถนะเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการเรียนรู้ โดยเฉพาะกระบวนการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติและการได้รับประสบการณ์ (Kolb, 2017) ดังนั้นการวิจัยนี้จึงได้ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ด้วยวิธีการหลากหลาย ได้แก่ การบรรยาย (Lecture) การแสดงบทบาทสมมติ (Roleplay) การระดมความคิด (Brainstorming) การศึกษาดูงานจากชุมชนต้นแบบ (Model community) การสอนงาน (Coaching) การเรียนรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติจริง (Learning by doing) การสอนงานขณะปฏิบัติงาน (On the job training) และการเรียนรู้จากการได้รับประสบการณ์จริง (Experiential learning)

การวิจัยนี้ออกแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methodology research) โดยมีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์ อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณยังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ เพื่อค้นหาช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical data) เพื่อยืนยันว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะ นอกจากนี้การวิจัยนี้ยังได้

ออกแบบการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณสองครั้งเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะก่อนและหลังการเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest-posttest design) เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงของระดับสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายเมื่อผ่านกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแล้ว ซึ่งจะเป็นข้อมูลสะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ออกแบบไว้ โดยมีความมุ่งหวังให้กระบวนการพัฒนาสมรรถนะนี้เป็นแนวทางต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาต่อไป

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เนื่องจากมีการกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) กับการท่องเที่ยวของชุมชนในพื้นที่การวิจัยทั้ง 2 พื้นที่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ และกลุ่มหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ ซึ่งการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มของทั้ง 2 พื้นที่ โดยงานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับกลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในชุมชนโดยตรง และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวมีความยั่งยืนได้

จำนวนตัวอย่างในการวิจัยนี้มีทั้งสิ้น 123 คน แบ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณมีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 63 คน แบ่งเป็นจำนวนตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนต้นแบบจำนวน 31 คน ประกอบด้วยสมาชิกในชุมชน 21 คน ผู้ประกอบการ 4 คน และตัวแทนจากหน่วยงานราชการ 6 คน สำหรับตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายมีจำนวน 32 คน ประกอบด้วยสมาชิกในชุมชน 25 คน ผู้ประกอบการ 4 คน และตัวแทนจากหน่วยงานราชการ 3 คน สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพมีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 67 คน แบ่งเป็นจำนวนตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนต้นแบบจำนวน 28 คน ประกอบด้วยสมาชิกในชุมชน 22 คน ผู้ประกอบการ 3 คน และตัวแทนจากหน่วยงานราชการ 3 คน สำหรับตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายมีจำนวน 39 คน ประกอบด้วยสมาชิกในชุมชน 27 คน ผู้ประกอบการ 6 คน และตัวแทนจากหน่วยงานราชการ 6 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่ระบุว่า “เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะอันพึงประสงค์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะระหว่างกลุ่ม (Between group compare mean) คือ เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะภายในกลุ่ม (Within group compare mean) คือ เปรียบเทียบระดับสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายระหว่างก่อน-หลังการเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest-posttest compare mean) โดยได้กำหนดสมมุติฐานการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจำนวน 2 ข้อหลัก ได้แก่ สมมุติฐานที่ 1 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติ

น้อยกว่าชุมชนต้นแบบ และสมมติฐานที่ 2 หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะโดยรวมและรายมิติสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในงานวิจัยนี้ มีเป้าหมายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ระบุว่า “เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” โดยนำข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลภาคสนามที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การถอดเทป และการสนทนากลุ่ม มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล คัดกรองข้อมูลและจัดแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ตามประเด็นที่ค้นพบ (topic) เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบกระบวนการพัฒนาระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับชุมชนเป้าหมาย และเป็นแนวทางต้นแบบสำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่รอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะระหว่างกลุ่ม พบว่าชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ ทั้งสมรรถนะโดยรวมและรายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 สาเหตุที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาเช่นนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าในแต่ละมิติของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ซึ่งมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนในมิติต่าง ๆ เช่น การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการ การสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นหากค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะในมิติใดมิติหนึ่งของชุมชนเป้าหมายน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ จึงมีความเป็นไปได้สูงที่สมรรถนะในมิติอื่น รวมทั้งสมรรถนะโดยรวมของชุมชนเป้าหมายจะน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ ผลการวิเคราะห์นี้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ทำให้ทราบช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่พบสิ่งบ่งชี้เพียงประการเดียวที่สะท้อนให้เห็นว่าชุมชนเป้าหมายมีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สิ่งบ่งชี้ดังกล่าว คือชุมชนมีอัตลักษณ์เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว ดังนั้นชุมชนเป้าหมายจึงควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อให้สามารถดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะภายในกลุ่ม พบว่าหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ชุมชนเป้าหมายมีระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 สาเหตุที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาเช่นนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าในแต่ละมิติของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานที่ 1 ที่ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนน้อยกว่าชุมชนต้นแบบทั้งสมรรถนะโดยรวมและรายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าถึงแม้การทดสอบทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและทุกรายมิติในหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะไม่ได้สูงกว่าคะแนนก่อนกระบวนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ คะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและทุกรายมิติสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อน

กระบวนการพัฒนา นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะเสร็จสิ้นแล้ว พบสิ่งบ่งชี้จำนวนมากขึ้นซึ่งเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนว่าชุมชนเป้าหมายมีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพิ่มขึ้น ตัวอย่างสิ่งบ่งชี้ดังกล่าว ได้แก่ ชุมชนมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ ชุมชนมีการจัดสรรเงินรายได้จากการท่องเที่ยวเข้ากลุ่ม ชุมชนมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายกระจายรายได้ให้ชุมชนอย่างทั่วถึงมากขึ้น บรรลุเกณฑ์ที่ใช้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีธรรมาภิบาล ทักทาย พูดจา เป็นกันเอง เป็นต้น จากสิ่งบ่งชี้เหล่านี้สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชุมชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ผลการวิจัยทำให้ตระหนักว่าสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะในองค์ประกอบเกี่ยวกับ ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ซึ่งเป็นความรู้แฝงเร้น (Tacit knowledge) ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์จริงโดยการลงมือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนเกิดความชำนาญและสามารถนำทักษะความชำนาญนั้นไปสู่การพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นหรือมีเอกลักษณ์ของตนเองได้ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะในองค์ประกอบที่เป็นทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) จึงต้องใช้เวลาและต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหากชุมชนเป้าหมายได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้การทดสอบทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและทุกรายมิติในหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสูงกว่าคะแนนก่อนกระบวนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้

ดังนั้นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา จำเป็นต้องดำเนินตามขั้นตอนหลักของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4 ขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาควรประกอบด้วย 5 มิติ ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะควรออกแบบให้มีกระบวนการเรียนรู้หลากหลาย โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวของชุมชน อีกทั้ง ควรออกแบบกระบวนการเรียนรู้โดยให้เกิดการเรียนรู้จากการได้ลงมือปฏิบัติจริงและการได้รับประสบการณ์โดยตรง เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Attribute) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยกระบวนการมีส่วนร่วมนี้จะนำไปสู่การพัฒนาและสามารถรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

ชื่อเรื่อง: การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ชื่อผู้วิจัย: ดร. สุพรรณิ เชี่ยวชาญ และคณะ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์ วัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะอันพึงประสงค์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม และมิติการให้บริการที่มีคุณภาพ ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัยประกอบด้วย 2 พื้นที่ ได้แก่ 1) พื้นที่ชุมชนต้นแบบประกอบด้วย 3 ชุมชน คือ ชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน และ 2) พื้นที่ชุมชนเป้าหมายสำหรับการพัฒนาสมรรถนะ คือ ชุมชนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวของชุมชนในพื้นที่การวิจัยทั้ง 2 พื้นที่ รวมทั้งสิ้น 123 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ 2) กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ และ 3) กลุ่มหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าชุมชนเป้าหมายมีสมรรถนะโดยรวมและรายมิติน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ และภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะชุมชนเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับชุมชนเป้าหมายซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงการมีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาสมรรถนะเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้ครบทั้ง 5 มิติในเวลาเดียวกัน

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา การวิจัยแบบผสมผสาน

Title: Competency Development of Community for Sustainable Tourism through Participatory Approach in the Songkhla Lagoon

Author: Supannee Keawchaum et. al.

ABSTRACT

This research is a mixed-methodology research. The quantitative research uses questionnaires for data collection. The qualitative research collects data by using interview, focus group, and observation. There are 2 objectives; 1) to study sustainable tourism competency of the target community comparing to those of the model community in the Songkhla Lagoon, and 2) to study a guideline of competency development for sustainable tourism in the Songkhla Lagoon. There are 5 dimensions of sustainable tourism competency including 1) sustainable management, 2) socioeconomic impacts, 3) culture impacts, 4) environment impacts, and 5) quality services. There are 2 research areas; 1) the model community area which are Khao Chai Son tourism community, Klong Dan Buddhism community's market by the river, and Node Na Le lifestyle community, and 2) the targeted community area for competency development which is Koh Mark sub-district community, Pak Payoon district, Pattalung province. The samples in this research are stakeholders of the community based tourism in both areas totally 123 people. The samples divided into three groups; 1) group of community conducting tourism in the area, 2) group of tourism operators in the area, and 3) government agencies related to tourism in the area. The analysis of the quantitative data found that the target community has average scores of the sustainable tourism competency lower than the model communities. After the competency development process, the target community has an average score of the sustainable tourism competency, both in overall and each dimension, not statistical significantly higher than those before the process. However, the analysis of the qualitative data found changes of the target community which demonstrate that the competency has been increased. Nevertheless, the competency development process is long term which needs continuous process. To be effective, all 5 dimensions of the sustainable tourism competency need to be developed in the same time.

Keywords: competency development, sustainable tourism, Songkhla Lagoon, mixed-methodology research

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ	I
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	II
บทคัดย่อ	VII
ABSTRACT	VIII
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร และวรรณกรรม	6
2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6
2.2 กระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	10
2.3 วิธีการและกระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	12
2.5 แนวโน้มการท่องเที่ยวโลก	13
2.6 สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย	14
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว	15
2.8 การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	16
2.4 การท่องเที่ยว	21
2.4.1 รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (natural based tourism)	21
2.4.2. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (cultural based tourism)	22
2.4.3. รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (special interest tourism)	22
2.9 กระบวนการมีส่วนร่วม	25
2.10 แนวคิดการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน	27
2.11 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว	31
2.12 กระบวนการเรียนรู้ผ่านการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	33
2.13 สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	34
2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36

2.14.1	งานวิจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา	36
2.14.2	งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว	37
2.15	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	40
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย.....		41
3.1	ขอบเขตการวิจัย	42
3.1.1	ขอบเขตด้านพื้นที่	42
3.1.2	ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
3.1.3	ขอบเขตด้านข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	46
3.1.4	ขอบเขตด้านระยะเวลา	47
3.2	วิธีการดำเนินการวิจัย	47
3.3	กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้ดำเนินการในงานวิจัยนี้	48
3.3.1	ขั้นตอนที่ 1 การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	48
3.3.2	ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	49
3.3.3	ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการและการบริหารโครงการตามที่กำหนด	51
3.3.4	ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลและติดตามผล	58
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.4.1	เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	59
3.4.2	เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ	61
3.5	วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล	62
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	66
3.6.1	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	66
3.6.2	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย.....		69
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	69
4.1.1.	การเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างกลุ่ม	69
4.1.2.	การเปรียบเทียบสมรรถนะภายในกลุ่ม	72
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	75
4.2.1	ข้อค้นพบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ	75
4.2.2	ข้อค้นพบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย: ก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ	83
4.2.3	ข้อค้นพบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย: หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ	91

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย.....	101
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	101
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	104
5.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา	107
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	110
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก ประเด็นคำถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STAKEHOLDER) ในชุมชนต้นแบบ	118
คำถามสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	118
คำถามสำหรับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	119
คำถามสำหรับชุมชนต้นแบบ	120
ภาคผนวก ข ประเด็นคำถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STAKEHOLDER) ในชุมชนเป้าหมาย.....	121
คำถามสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว	121
คำถามสำหรับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	122
คำถามสำหรับชุมชนเป้าหมาย	123
ภาคผนวก ค แบบสอบถามระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	124
ภาคผนวก ง ภาพกิจกรรมการศึกษาชุมชนเป้าหมาย.....	127
ภาคผนวก จ ภาพกิจกรรมการถอดบทเรียนชุมชนต้นแบบ	128
ภาคผนวก ฉ กำหนดการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ	129
ภาคผนวก ช กำหนดการโครงการศึกษาดูงาน	131
ภาคผนวก ซ กำหนดการโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.....	133
ภาคผนวก ฌ ภาพบรรยากาศตลาดนัดชุมชน.....	134

สารบัญรูป

รูปที่ 2.1: รูปแบบสมรรถนะแบบพีรามิด	8
รูปที่ 2.2: วงจรการเรียนรู้ระดับเดียว (SINGLE-LOOP LEARNING) และการเรียนรู้สองระดับ (DOUBLE-LOOP LEARNING)	11
รูปที่ 2.3: องค์ประกอบหลัก 5 ด้านของการพัฒนาชุมชน	18
รูปที่ 2.4: กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
รูปที่ 3.1: พื้นที่วิจัย ต.เกาะหมาก อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง	44
รูปที่ 3.2: การออกแบบการวิจัย	48
รูปที่ 3.3: กิจกรรมในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ.....	52
รูปที่ 3.4: โครงการจัดการประชุม.....	53
รูปที่ 3.5: โครงการดูงานในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ	54
รูปที่ 3.6: โครงการดูงานในพื้นที่ท่องเที่ยวของชุมชนอื่นในบริเวณรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา.....	55
รูปที่ 3.7: โครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยว และสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมาย	56
รูปที่ 4.1: หน้าปกของ “คู่มือชุมชนวิถีพุทธคลองแดน”	77
รูปที่ 4.2: กฎระเบียบชุมชน ตลาดริมน้ำคลองแดน	78
รูปที่ 4.3: พันธสัญญาชุมชน ของชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน.....	81
รูปที่ 4.4: เครื่องแบบพ่อค้าและแม่ค้าที่ตลาดริมน้ำคลองแดน	83
รูปที่ 4.5: บรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อยที่ใช้เทคนิค ON THE JOB TRAINING	86
รูปที่ 4.6: การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว.....	88
รูปที่ 4.7: แสดงคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรายมิติ.....	91
รูปที่ 4.8: ป้ายประชาสัมพันธ์อันแรกที่ชุมชนใช้ประชาสัมพันธ์ตลาดนัดชุมชนในครั้งแรก	95
รูปที่ 4.9: รถสามล้อพ่วงข้าง แบบมีหลังคา และไม่มีหลังคา	96
รูปที่ 4.10: หนาดัดล้อ ที่ชุมชนทำขึ้นเพื่อเป็นพาหนะบริการนักท่องเที่ยว	96
รูปที่ 4.11: การแสดงของชุมชนที่เป็นการอนุรักษ์และเผยแพร่วัฒนธรรม.....	97
รูปที่ 4.12: ชนมพื้นบ้านที่แม่คำมูใจนำเสนอให้นักท่องเที่ยวได้ลองชิม.....	98
รูปที่ 4.13: กลุ่มจิตอาสาทำกิจกรรมทำความสะอาดชุมชน.....	99
รูปที่ 5.1: เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรายมิติ	103
รูปที่ 5.2: กระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 5 มิติ รอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา	109

สารบัญตาราง

ตารางที่ 3.1: กระบวนการดำเนินการวิจัย	42
ตารางที่ 3.2: การออกแบบวิธีการเรียนรู้หลากหลายวิธีเพื่อพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเป้าหมาย	51
ตารางที่ 3.3: โครงการที่ได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายตามความจำเป็น	57
ตารางที่ 3.4: ระยะเวลาและจำนวนผู้เข้าร่วม	58
ตารางที่ 3.5: ข้อคำถามในแบบสอบถามวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	60
ตารางที่ 3.6 : วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	63
ตารางที่ 3.7: จำนวนตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล	65
ตารางที่ 3.8: สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	67
ตารางที่ 4.1: ผลการทดสอบ T-TEST INDEPENDENT ของค่าเฉลี่ย ของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เปรียบเทียบระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ	70
ตารางที่ 4.2: ผลการทดสอบ T-TEST DEPENDENT ของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ของชุมชนเป้าหมายเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ	73
ตารางที่ 5.1: แสดงสิ่งบ่งชี้ที่สะท้อนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	104
ตารางที่ 5.2: สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	108

บทที่ 1

บทนำ

ในบทที่ 1 นี้ ประกอบด้วย ความสำคัญและที่มาของการวิจัย วัตถุประสงค์ของโครงการ นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรายงาน Travel and Tourism Competitiveness Report 2015 ประเทศไทยถูกจัดลำดับค่าดัชนีความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในลำดับที่ 34 (World Economic Forum, 2017) เนื่องจากประเทศไทยมี มีโครงสร้างพื้นฐานที่อำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว มีนโยบายการท่องเที่ยวที่ชัดเจน มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารครอบคลุม ราคาและค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวสมเหตุสมผล และมีทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่งดงาม ดังนั้นนักท่องเที่ยวจำนวนมากทั่วโลกจึงได้เดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญในการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้ World Travel and Tourism Council (WTTC) ได้คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะเป็นประเทศอันดับที่ 8 ที่มีอัตราการเติบโตด้านการท่องเที่ยวเร็วที่สุด เนื่องจากจะเป็นจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไปเยือน (World Economic Forum, 2017)

ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้งในระดับโลกและระดับภูมิภาค ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2557 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาจำนวน 24,779,768 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 1,147,653.49 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2558) ในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวน 34.4 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.5 สร้างรายได้ 1.81 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ส่วนตลาดไทยเที่ยวไทยนั้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากถึง 154 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.2 ทำให้เกิดจำนวนเม็ดเงินหมุนเวียนถึง 8.66 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.84 โดยรวมทั้งสองตลาดแล้วคิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 11 ทำรายได้ 2.52 ล้านล้านบาท บรรลุเป้าหมายของปี 2559 ที่ตั้งยอดรายได้จากการท่องเที่ยวไว้ที่ 2.4 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ซึ่งสามารถทำรายได้ให้กับประเทศในลำดับต้นๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจหลายประการ ท่ามกลางเศรษฐกิจโลกที่ซบเซา ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นภาคเดียวที่ยังมีแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้มุ่งเน้นการสร้างรายได้เป็นสำคัญ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพโครงสร้างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก จึงทำให้การพัฒนาและการจัดการท่องเที่ยวไทยประสบปัญหาและอุปสรรคมาโดยตลอด เทิดชาย ช่วยบำรุง (2548) ได้แสดงทรรศนะดังกล่าวว่า “เรามีของดีแต่เราขายไม่เป็น” หมายถึง ที่ผ่านมามาประเทศไทยมุ่งเน้นการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว

จึงกำหนดนโยบาย “การตลาดเป็นตัวนำในการพัฒนา” (Tourism Marketing Oriented Development) ซึ่งเน้น “การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว” (Demand) มากกว่า “การดูแลรักษาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว” (Supply) ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงามที่เป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยวไม่ได้รับการดูแลและเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกต่อไป ทำให้ประเทศขาดรายได้มหาศาล อีกทั้งยังทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์เป็นแหล่งท่องเที่ยวราคาถูกและผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตกอยู่กับผู้ประกอบการรายใหญ่เพียงไม่กี่รายเท่านั้น ประเด็นปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่สามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชน และประเทศได้อย่างยั่งยืน

ด้วยปัญหาดังกล่าวกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) จึงเกิดขึ้น เพื่อให้ชุมชนเจ้าของพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการท่องเที่ยวของชุมชนเอง มีส่วนรับผิดชอบและรับประโยชน์จากการท่องเที่ยว เกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น และเกิดการพัฒนาศักยภาพศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ตลอดจนเสริมสร้างคุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อมของคนในท้องถิ่นให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความยั่งยืนตามแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิได้จำกัดเพียงแค่เป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ที่นำเงินตราต่างประเทศหลายแสนล้านบาทเข้าสู่ประเทศไทย แต่ยังคงให้เกิดการจ้างงาน การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น การรักษาทรัพยากร วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนให้อยู่คู่กับชุมชนอีกด้วย

หัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนที่จะร่วมกันกำหนดทิศทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนของตนเอง ดังนั้นการจะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของชาติเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้ประสบความสำเร็จได้นั้นประเทศไทยจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความสามารถในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อรองรับและเท่าทันกับการเร่งส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวและการพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ Alampay (2005) ที่เสนอว่าทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของไทยยังเป็นเรื่องที่สมควรต้องเร่งพัฒนาเพื่อให้มีความสามารถในการบริการ การต้อนรับ รวมถึงการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายถึง การพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถของบุคคลากรที่ทำงานในหน่วยงานให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงเป้าหมายขององค์กร Mir และ Iqbal (2016) อภิปรายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นศูนย์กลางและปัจจัยหลักของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เนื่องจากหากบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เช่น บุคลากรโรงแรม บุคลากรด้านการบริการการท่องเที่ยว ที่ได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถที่จำเป็นในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่ชุมชนมีอยู่อย่างเหมาะสมด้วยวิถีทางที่ตอบสนองต่อความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคม ในขณะเดียวกันก็ยังคงไว้ซึ่งการอนุรักษ์ทรัพยากรเหล่านั้นให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดและสามารถส่งต่อทรัพยากรธรรมชาติสู่รุ่นต่อไปได้ จะทำให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างประสบความสำเร็จ

ดังนั้นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะประสบความสำเร็จและมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น

พื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา เป็นดินแดนที่มีพัฒนาการทางประวัติศาสตร์มายาวนาน มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ ความเชื่อ วิถีชีวิตของผู้คน และงานกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพัทลุงทั้งจังหวัด ประกอบด้วย อำเภอเมืองพัทลุง ปากพะยูน ป่าบอน บางแก้ว เขาชัยสน ตะโหมด กงหรา ควนขนุน ศรีบรรพต ป่าพะยอม และศรีนครินทร์ จังหวัดสงขลา 12 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสงขลา หาดใหญ่ สะเดา นาทม่อม คลองหอยโข่ง รัตภูมิ บางกล่ำ ควนเนียง สิงหนคร สทิงพระ กระแสสินธุ์ และระโนด และจังหวัดนครศรีธรรมราช 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอชะอวด และอำเภอหัวไทร ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา มีพื้นที่ประมาณ 8,727 ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็นแผ่นดิน 7,685 ตารางกิโลเมตร และเป็นพื้นที่ทะเลสาบ 1,042 ตารางกิโลเมตร ความยาวจากเหนือจรดใต้ประมาณ 150 กิโลเมตร และจากตะวันออกถึงตะวันตกประมาณ 65 กิโลเมตร

พื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง ปารีชาติ วิสุทธิสมาจารและคณะ (2548) ได้สำรวจและศึกษาสภาพทรัพยากรทางการท่องเที่ยวพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา พบว่ามีจำนวน 212 แหล่ง โดยจัดแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จำนวน 79 แหล่ง ซึ่งจำแนกออกได้เป็นกลุ่มย่อยตามลักษณะของสถานที่ ได้แก่ ภูเขา น้ำตก หาดทราย พื้นที่ชุ่มน้ำ เกาะ จำนวน 54 แหล่ง และถ้ำ จำนวน 25 แหล่ง เป็นต้น และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จำนวน 133 แหล่ง ได้แก่ ศาสนสถาน จำนวน 76 แหล่ง เมืองและชุมชนโบราณ ที่มีจุดเด่นสำคัญ เช่น เจดีย์ วัด ถ้ำโบราณ เป็นต้น จำนวน 22 แหล่ง และโบราณสถานอื่น ๆ จำนวน 35 แหล่ง ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวดังกล่าวมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ราบเชิงเขา พื้นที่ราบ พื้นที่ราบชายฝั่งทะเลสาบ และในทะเลสาบสงขลา สามารถกำหนดเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้

อย่างไรก็ตามจากสภาพความพร้อมของแหล่งทั้งเชิงนิเวศ วัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ และวิถีชีวิตของชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบ ปัจจุบันยังไม่สามารถใช้พื้นที่และผลิตภัณฑการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนดังกล่าวได้อย่างเต็มที่และเต็มศักยภาพเท่าที่ควร ปัจจัยที่สำคัญมาจากทรัพยากรมนุษย์หรือผู้คนที่อยู่ในพื้นที่ที่จะดำเนินงานเรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ยังขาดความรู้ ความสามารถ และทักษะในเชิงการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยว ด้วยเหตุผลดังกล่าวการดำเนินการเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบ เพื่อให้สามารถจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในระยะแรก จึงควรมีนักวิชาการหรือองค์กรที่มีประสบการณ์ดำเนินงานทำหน้าที่ศึกษาวิจัย เพื่อค้นหาและพัฒนาสมรรถนะที่บุคลากรในชุมชนควรได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมถึงการเป็นพี่เลี้ยงในการถ่ายทอดความรู้และทักษะเพื่อให้ชุมชนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบได้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และสร้างเสริมศักยภาพการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวในประเด็นต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งจะช่วยให้ชุมชนสามารถจัดทำแผนบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต เพื่อสร้างกระบวนการกลุ่ม เมื่อเกิดการจัดการอย่างเป็นระบบและประสบความสำเร็จ

แล้ว แหล่งท่องเที่ยวของพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาจะกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ของสังคม เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่าย และกลายเป็นพลังในการสร้างฐานความรู้สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ให้มีเศรษฐกิจทางเลือกในเรื่องการท่องเที่ยวมาขับเคลื่อน สร้างรายได้ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้คนในลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาต่อไป

จากสภาพความพร้อมของแหล่งทั้งเชิงนิเวศ และวิถีชีวิตของชุมชนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา แต่ชุมชนในพื้นที่ยังไม่สามารถใช้ทรัพยากรท่องเที่ยวในพื้นที่และเส้นทาง โปรแกรม กิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนดังกล่าวได้อย่างเต็มศักยภาพ ด้วยเหตุผลที่กล่าวมา ดังนั้นประเด็นเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงควรมีนักวิชาการศึกษาวิจัยในประเด็นดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเครือข่าย นักวิจัย ชุมชน และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และกลายเป็นพลังในการสร้างฐานความรู้สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่ดี อันจะนำไปสู่การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างเป็นระบบและประสบความสำเร็จ ซึ่งนอกจากจะทำให้ชุมชนมีการสร้างงาน สร้างรายได้ ลดปัญหาสังคม และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้คนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา นอกจากนี้ยังทำให้แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาจะกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่สำคัญของประเทศไทย อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้ประเทศไทยคงความเป็นจุดหมายหมายของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก และสร้างรายได้ให้กับประเทศได้อย่างมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาในการวิจัย ทำให้งานวิจัยนี้กำหนดวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะอันพึงประสงค์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ หมายถึง การดำเนินการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนเป้าหมายได้รับประสบการณ์และได้เรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หมายถึง การจัดการทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างเหมาะสมด้วยวิถีทางที่ตอบสนองต่อความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคม ในขณะเดียวกันก็ยังคงไว้ซึ่งการอนุรักษ์ทรัพยากร

เหล่านี้นั้นให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดเพื่อเอื้อต่อความหลากหลายทางนิเวศวิทยาเพื่อให้เกิดความยั่งยืนใน
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตลอดไป

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัญหา ข้อจำกัด และข้อดีเกี่ยวกับสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวอย่าง
ยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
2. ทราบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำ
ทะเลสาบสงขลา
3. ได้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่าง
ยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
4. ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ในการจัดการ
ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
5. ชุมชนได้เครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อรองรับการ
ท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
6. ได้แนวทางและเตรียมความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มความสามารถในการพึ่งพา
ตนเองของชุมชนในลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
7. ชุมชนลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาได้เรียนรู้องค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากร
มนุษย์ด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจากนักวิชาการภายนอก
8. เกิดการแลกเปลี่ยนรู้กันเองภายในชุมชนเดียวกันและระหว่างชุมชน (knowledge sharing
community)

บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร และวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล องค์ความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการท่องเที่ยว ทั้งจากเอกสารและการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำแนวคิดหลักการมาใช้ในการดำเนินงาน โดยสรุปดังนี้

2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นิยามของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development) มีมากมายและหลากหลายมาก ผู้วิจัยขอนำเสนอานิยามและแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึงเสมอในวงการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

McLean (2006) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาความรู้ในงาน ประสบการณ์ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม องค์กร ชุมชน ประเทศชาติ และสูงที่สุดเพื่อมวลมนุษยชาติ

Swan และ Holton (2009) ได้ให้นิยามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการในการพัฒนาและแสดงออกถึงพลังความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างระบบและกระบวนการการทำงานของบุคคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิจิตร อาวะกุล (2540 อ้างถึงใน ธัญญพิศา รัตนกุลสรล, 2553) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมทั้งปวงที่มีลักษณะเป็นการเพิ่มพูนความสามารถ การเรียน การสอน การให้ความรู้ทุกประเภทไม่ว่าลักษณะหรือวิธีการอื่นใด
2. การใช้คนให้ตรงกับงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความคิด ภายใต้การบริหาร การอำนวยความสะดวก
3. การทำให้บุคคลเข้าใจในองค์กร เข้าใจงานเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีความรับผิดชอบ รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กรอย่างกว้างขวาง ทุกแง่ ทุกมุม

พนัส หันนาคินทร์ (2542) ได้ ให้ความหมาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการในการฝึกฝน (training) กับการให้การศึกษา (education) ซึ่งการฝึกฝนมีความหมายในเชิงการเพิ่มความถนัดทักษะ และความสามารถเฉพาะอย่างในการทำงาน การศึกษา มีความหมายไปในเชิงการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ มโนทัศน์รวมทั้งทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับงานที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นด้วยเทคโนโลยี เทคนิคการทำงาน สภาพแวดล้อม รวมทั้งการที่จะต้องไปปรับตำแหน่งใหม่ที่อาจจะมีธรรมชาติของการทำงานแตกต่างไปจากเดิม

บรรยงค์ โตจินดา (2543 อ้างถึงใน ธัญญพิศา รัตนกุลสรณ์, 2553) ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไว้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นเรื่องดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรม เป็นความจำเป็นของพนักงานที่เข้ารับการอบรม ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบเนื้อหา และวิธีการ โดยมุ่งทางด้านสิทธิของบุคคล
2. การมุ่งแก้ปัญหา เป็นตัวกำหนดบทบาทงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ให้มุ่งส่งเสริมการแก้ไขปัญหา ในฐานะที่การศึกษา การฝึกอบรม เป็นองค์ประกอบของงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งทางด้านแก้ปัญหา ในองค์กร
3. มุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา ทั้งในด้านการเตรียมตัว การจัดหา เนื้อหา และรูปแบบ ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมพัฒนาต้องมีจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาองค์กร
4. เป็นกระบวนการที่มีระบบการบริหารงานบุคคลที่มีทัศนคติเหมือนกัน มีการสอดประสานที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กรได้

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2551) อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพัฒนาความสามารถและศักยภาพของคนในองค์กร โดยผ่านเครื่องมือที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของคนในองค์กรให้ดีขึ้น

จากนิยามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความคิดรวบยอดของนิยาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้จึงทำให้เกิดสมรรถนะเหล่านี้ได้ โดยเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (competency) เป็นแนวคิดที่มาจากการวิจัยของ McClelland (1973) ที่ได้ศึกษาคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้บริหารระดับสูงและนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในองค์กรชั้นนำจากการศึกษาพบว่า ประวัติและผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ดีของบุคคลไม่ได้เป็นปัจจัยชี้วัดว่าบุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จในการทำงานเสมอไป จึงได้ตั้งข้อสังเกตว่า ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในงาน คือ สมรรถนะ มากกว่ากว่าเชาวน์ปัญญา (Intelligent quotient) นอกจากนี้ได้เสนอว่า คนที่ทำงานเก่งไม่ได้หมายถึงคนที่เรียนเก่ง แต่คนที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้จะต้องเป็นผู้ที่สามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตนเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนปฏิบัติได้

จากการค้นคว้าของ McClelland ทำให้เป็นจุดกำเนิดของการศึกษาสมรรถนะอย่างกว้างขวางเพื่อค้นหาองค์ประกอบของสมรรถนะที่จะทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดี ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการศึกษาเรียนรู้ที่จากเดิมมุ่งเน้นให้เกิดความรู้ที่วัดได้จากแบบวัดเชาวน์ปัญญา (Intelligent quotient) มาสู่กระบวนการศึกษาเรียนรู้ที่มุ่งให้เกิดสมรรถนะ

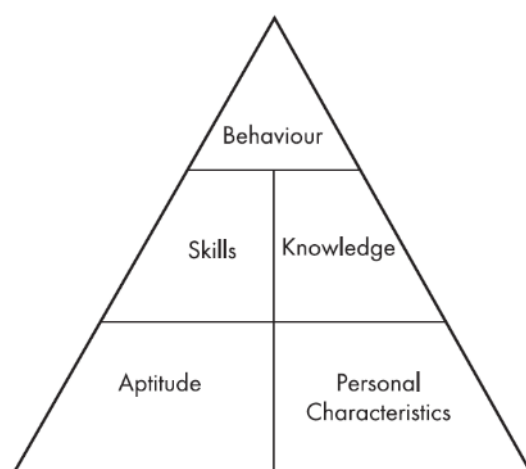
Spencer (1993) ได้นิยาม สมรรถนะ (competency) ว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นบุคลิกภาพเฉพาะตนที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานได้สำเร็จและสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Randall และ Sim (2014) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ซึ่งจะทำให้บุคคลมีผลการทำงานได้อย่างโดดเด่น (Outstanding performance) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อเท็จจริง หลักทฤษฎี ที่บุคคลได้เรียนรู้จากการอ่าน การฟัง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น ความรู้เกี่ยวกับอาหาร เป็นต้น ทักษะ (Skills) หมายถึง การที่บุคคลสามารถลงมือปฏิบัติงานได้จริง จนกระทั่งสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และเกิดความเชี่ยวชาญชำนาญจากการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทักษะการทำอาหาร ที่เกิดจากการฝึกทำอาหารหลายปีจนเกิดความชำนาญ เป็นต้น และคุณลักษณะเฉพาะของตน (Attribute) หมายถึง การที่บุคคลได้สะสมประสบการณ์มาเป็นเวลานาน จนทำให้บุคคลมีคุณสมบัติหรือลักษณะพิเศษที่โดดเด่นและเป็นที่ยอมรับ เช่น การชิมอาหารทำให้รู้วิธีการทำและสามารถพัฒนาสูตรอาหารให้เป็นสูตรเฉพาะของตนเองได้ เป็นต้น

สุกัญญา รัตมิตรรณโชติ (2550) อธิบายว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะภายใน (traits) ของบุคคลที่จำเป็นสำหรับการสร้างผลงานที่ดีเลิศ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantages) ขององค์กร

จากคำนิยามข้างต้น ผู้วิจัย กำหนดนิยามของสมรรถนะในการวิจัยนี้ คือความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ที่จะทำให้บุคลากรมีผลการทำงานได้อย่างดีเลิศ

จากคำนิยามข้างต้นสามารถอธิบายได้ด้วยรูปที่ 2.1 กล่าวคือ พฤติกรรมการทำงานที่ดีเลิศเป็นเป้าหมายของสมรรถนะ และส่วนประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ซึ่งเป็นลักษณะที่สามารถส่งเสริมและพัฒนาได้ (Dubois et al., 2004) แต่บุคลิกภาพส่วนบุคคล (Personal characteristics) เป็นคุณลักษณะที่ไม่สามารถสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ดีขึ้นได้เนื่องจากบุคลิกภาพเป็นคุณสมบัติที่ก่อร่างสร้างขึ้นมาตั้งแต่วัยเยาว์ (Sanghi, 2007)



รูปที่ 2.1: รูปแบบสมรรถนะแบบพิรามิด

ที่มา: Sanghi, S. (2007)

สมรรถนะมีหลายประเภท จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถจัดกลุ่มประเภทของสมรรถนะ ได้ 5 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง สมรรถนะที่สะท้อนค่านิยมหลักที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในองค์กร ซึ่งเป็นสมรรถนะร่วมที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคนและทุกตำแหน่ง “จำเป็นต้องมี” เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น องค์กรหลายแห่งเรียกสมรรถนะหลักนี้ว่า Organizational DNA เปรียบเสมือนกับคุณสมบัติที่พนักงานทุกคนในองค์กรต้องมีในกระแสเลือดของแต่ละคน ซึ่งเป็นลักษณะเด่นที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับองค์กรได้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือองค์กรอื่น ๆ

2. สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial competency) หมายถึง สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ “ทักษะด้านการบริหารจัดการ” ซึ่งองค์กรคาดหวังให้พนักงานในระดับหัวหน้างานหรือพนักงานที่ต้องบังคับบัญชาลูกน้องต้องมีสมรรถนะเหล่านี้ เช่น การมอบหมายงาน การติดตามงาน การตัดสินใจ เป็นต้น

3. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional competency) หมายถึง สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับ “ทักษะ” “ความรู้” และ “ความสามารถ” ของฝ่ายงานหรือกลุ่มงาน (Job family) ซึ่งสมรรถนะนี้จะเป็นสมรรถนะร่วมของพนักงานทุกคนที่ทำงานในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานนั้น ๆ เช่น พนักงานทุกตำแหน่งที่ทำงานในฝ่ายงานหรือกลุ่มงานบัญชีและการเงิน ต้องมีสมรรถนะความถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น

4. สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Job or Technical competency) หมายถึง สมรรถนะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ “ความรู้” และ “ทักษะ” ที่จำเป็นต่อการทำงานของพนักงานในตำแหน่งนั้น ๆ พนักงานแต่ละคนจะต้องมีสมรรถนะประจำตำแหน่งงานแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานของตนเอง เช่น พนักงานในฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ทำงานด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน จะต้องมีทักษะในการสัมภาษณ์งาน เป็นต้น

5. สมรรถนะเกี่ยวกับทัศนคติส่วนบุคคล (Personal attributes) หมายถึง คุณสมบัติที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งมีผลต่อทัศนคติในการทำงานและความสำเร็จในการทำงานของบุคคลนั้น เช่น ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาระดับสมรรถนะและแนวทางการพัฒนา “สมรรถนะหลัก” ของการท่องเที่ยวย่างยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งสามารถเทียบเคียงได้กับสมรรถนะประเภท สมรรถนะหลัก (Core competency) เนื่องจากเป็นการร่วมกันทำงานของชุมชนในธุรกิจประเภทการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเหมือนกัน โดยสมรรถนะหลักที่การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาประกอบด้วยองค์ประกอบหลักของสมรรถนะทั้งสามองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้งานทั้งในเชิงนโยบายและการนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวย่างยั่งยืนได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.2 กระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

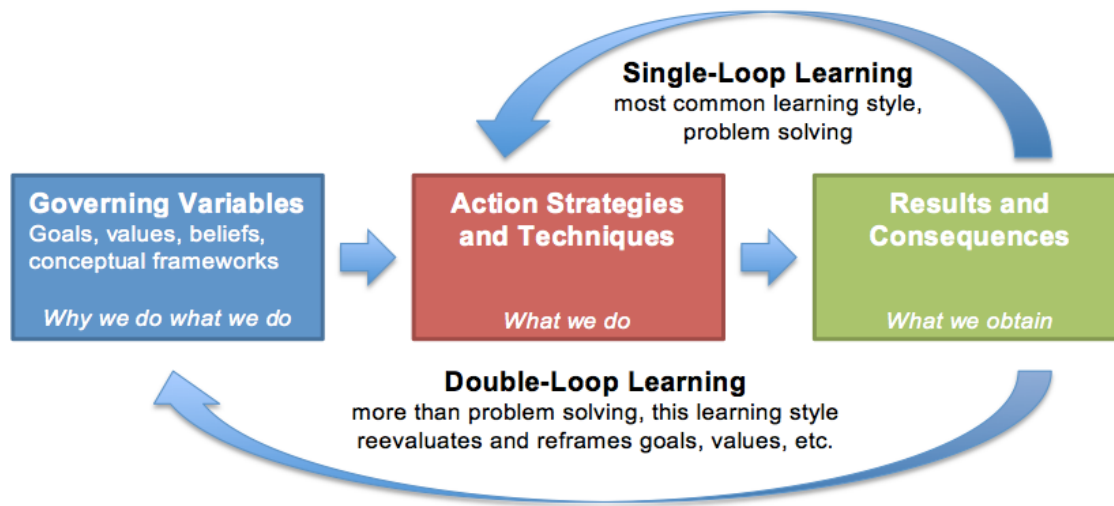
จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ แนวคิดด้านกระบวนการเรียนรู้

นักวิชาการหลายท่าน (Nonaka, 1994; Ulrich, 1996; Umamoto et al., 1996) ได้ศึกษาวิจัยและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการที่จะทำให้เกิดการสร้างความรู้และการจัดการความรู้ (management of knowledge) โดย Nonaka (1994) ได้เสนอว่า ความรู้มีสองประเภท ได้แก่ 1) ความรู้แฝงเร้น (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติและฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ได้แก่ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในงาน และความสามารถส่วนบุคคล เป็นต้น 2) ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการฟังหรือการอ่าน ซึ่งสามารถแสดงแสดงออกได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น งานเขียนต่าง ๆ การบรรยายให้ผู้อื่นฟัง เป็นต้น นักวิชาการกลุ่มนี้เสนอแนวคิดว่าความรู้ทั้งสองประเภทนี้สามารถนำมาจัดการและถ่ายทอดให้ผู้อื่นศึกษาต่อได้ เช่น การบันทึกลงในฐานข้อมูล หรือการจัดทำวิดีโอ ซึ่งผู้ที่สนใจสามารถสืบค้นและศึกษาหาความรู้ได้ แนวคิดเกี่ยวกับวิธีการจัดการและถ่ายทอดความรู้รูปแบบนี้เป็นที่รู้จักในชื่อ “การจัดการความรู้ (Knowledge Management หรือ KM)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่กำลังได้รับความนิยมในการนำมาใช้บริหารจัดการองค์กรโดยมุ่งหวังที่จะนำพาองค์กรไปสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)” (Senge et al., 2008)

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีความเห็นแย้งว่า ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เท่านั้นที่สามารถนำมาจัดการและจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อสามารถสืบค้นและศึกษาได้ในเวลาใดและที่ใดก็ได้ตามความต้องการ แต่ความรู้แฝงเร้น (tacit knowledge) อาจจะไม่สามารถนำมาจัดการได้ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นความรู้ที่เกิดจากการฝึกฝนบ่อย ๆ จนทำให้เกิดทักษะและความชำนาญ อีกทั้งอาจเป็นไปได้ที่ความรู้แฝงเร้นจะไม่ได้รับการถ่ายทอดส่งต่อไปยังผู้อื่น กล่าวคือผู้ที่มีความชำนาญนั้นอาจจะไม่ต้องการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่ตนเองสั่งสมไว้เป็นเวลานานจนเกิดเป็นความชำนาญไปให้ผู้อื่นต่อก็เป็นได้ ทั้งนี้ (Keawchaum, 2017) พบว่าความไว้วางใจและสัญญาใจ (trust and psychological contract) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และทักษะให้เพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้แฝงเร้น

Argyris และ Schon (1974) ได้นำเสนอแนวคิด การเรียนรู้ระดับเดียว (Single-loop learning) และการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning) ซึ่งได้ให้ความหมายว่า การเรียนรู้ระดับเดียว (Single-loop learning บางครั้งเรียกว่า First order learning หรือ Corrective learning) คือ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อการทำงานบรรลุผลที่ต้องการ สำหรับการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning บางครั้งเรียกว่า Second order learning หรือ Generative learning) คือ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผลหรือเป้าหมายไม่สอดคล้องกับผลการกระทำ จากคำนิยามดังกล่าว สามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น ดังนี้ การเรียนรู้ระดับเดียว (Single-loop learning) หมายถึง ความรู้ที่ได้จากการฟังหรือการอ่าน เช่น มีผู้เชี่ยวชาญมาบอก หรือมีคนมาเล่าประสบการณ์ให้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเชื่อและทำตามสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำที่เหมือนกัน โดยไม่ได้สร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้น ส่วนการเรียนรู้สองระดับ (Double-

loop learning) หมายถึง เมื่อมีความรู้ที่เกิดจากการฟังหรือการอ่านแล้วเกิดคำถาม เช่น ทำไมต้องทำเช่นนั้น เป็นต้น ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ที่จะนำไปสู่การคิดค้นและพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ไม่เหมือนใคร วงจรการเรียนรู้ระดับเดียว (Single-loop learning) และการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning) ได้แสดงในรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2: วงจรการเรียนรู้ระดับเดียว (Single-loop learning)
และการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning)

(ที่มา: <http://www.invistaperforms.org/double-loop-learning-leadership-development/>)

เมื่อศึกษาและวิเคราะห์สมรรถนะทั้ง 3 องค์ประกอบ และประเภทของความรู้ทั้ง 2 ประเภทแล้ว ทำให้เข้าใจว่า สมรรถนะทั้ง 3 องค์ประกอบ อันได้แก่ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Attribute) นั้น ความรู้ (Knowledge) เป็นสมรรถนะเบื้องต้นที่จะทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดี ซึ่งสมรรถนะความรู้นี้เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการฟังหรือการอ่าน ซึ่งเกิดขึ้นได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว สำหรับสมรรถนะทักษะ (Skills) เป็นสมรรถนะที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความรู้แฝงเร้น (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติและฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ซึ่งต้องอาศัยเวลาในการฝึกปฏิบัติจนเกิดความชำนาญอย่างมาก อันจะนำไปสู่สมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Attribute) ซึ่งต้องสะสมความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญอย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ยอมรับ

นอกจากนี้สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งที่นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติของกระบวนการเรียนรู้ โดยเฉพาะกระบวนการเรียนรู้ของวัยผู้ใหญ่ เนื่องจากจะเป็นพื้นฐานสำคัญของการออกแบบวิธีการเรียนรู้เพื่อสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ Revans (1983) อธิบายว่าการเรียนรู้ของวัยผู้ใหญ่แตกต่างจากวัยเด็ก 6 ประการหลัก ได้แก่ 1) เรียนรู้ตามความต้องการ ไม่ใช่การบังคับ 2) เรียนรู้เพื่อนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเฉพาะหน้าในขณะนั้น 3) เรียนรู้เพื่อมุ่งวิธีการปฏิบัติจริง มากกว่า

การเรียนรู้ทฤษฎี 4) เรียนรู้โดยเชื่อมโยงวิธีการปฏิบัติงานให้เข้ากับประสบการณ์ที่สะสมไว้อย่างมากมาย 5) เรียนรู้โดยการชี้ให้เห็นปัญหาที่ทำให้คิดได้เองจนเกิดการยอมรับมากกว่าเรียนรู้จากการสอน และ 6) เรียนรู้ด้วยการมีส่วนร่วมอภิปราย และเปลี่ยนประสบการณ์

จากการอธิบายธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ อาจสรุปได้ว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นกระบวนการเรียนรู้โดยการเรียนรู้ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจและเกิดความรู้ผ่านการถ่ายทอดและเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่สะสมมา การเข้าใจกระบวนการและธรรมชาติของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ทำให้ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการท่องเที่ยวผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งจะได้อธิบายรายละเอียดในหัวข้อวิธีการดำเนินการวิจัย

2.3 วิธีการและกระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่มุ่งจะทำให้บุคลากรมีสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเลิศ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีวิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย แต่วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายคือ การฝึกอบรม (training) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นวิธีที่ไม่ซับซ้อนมากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม (traditional training) ซึ่งประกอบด้วยผู้บรรยายและผู้ฟัง อีกทั้งเป็นการสื่อสารแบบทางเดียวที่ผู้บรรยายมีบทบาทนำเสนอเนื้อหาให้ผู้ฟังเท่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะในองค์ประกอบความรู้ (knowledge) เป็นความรู้ประเภทความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ซึ่งไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างดีเลิศตามที่ได้อธิบายแล้วในหัวข้อที่ผ่านมา Hausdorf and Risavy (2015) รายงานว่า ผลจากการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม บุคลากรส่วนใหญ่ไม่สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมและผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง นอกจากนี้ Leimbach (2010) พบว่า การนำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมมีอัตราลดลงเรื่อย ๆ เมื่อเวลาผ่านไป โดยหลังจากการอบรม 12 เดือน การนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมไปใช้เหลือเพียง 35% เท่านั้น อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นิยมใช้วิธีการอบรม ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นวิธีการที่สามารถดำเนินการได้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

วิธีการหรือเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีหลากหลาย เช่น การฝึกงาน การหมุนงาน การมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ การศึกษากรณีตัวอย่าง การจำลองสถานการณ์ การสมมุติบทบาท การระดมสมอง การสื่อสารผลสะท้อนกลับ (feedback communication) การอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น แต่ละวิธีมีข้อดีและข้อจำกัดแตกต่างกัน ดังนั้นการออกแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรพิจารณาวิธีการให้เหมาะสมและควรใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยสามารถสรุปความคิดรวบยอดของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน ซึ่งผู้รับผิดชอบจัดโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรแต่ละโครงการควรดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน เพื่อให้โครงการเกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ขั้นตอนหลักของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหาเรื่องใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงการพยายามหาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะต้องเข้าร่วมโครงการพัฒนาว่าเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหาความจำเป็นในการพัฒนา เช่น วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ทราบว่าสมรรถนะประเภทใดบ้างที่ควรได้รับการพัฒนา กลุ่มเป้าหมายคือใคร เป็นต้น วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีหลากหลายวิธี เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ การทดสอบ และการประชุม เป็นต้น

2. การออกแบบโครงการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้วิเคราะห์ไว้แล้วมาเขียนโครงการ โดยทั่วไปการเขียนโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วัตถุประสงค์โครงการ วิธีการที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถใช้ได้หลายวิธีตามความเหมาะสม ระยะเวลาดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ อุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ ผลที่คาดว่าจะได้รับ ผู้เข้าร่วมโครงการ คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ งบประมาณ ตัวชี้วัดของโครงการ และการติดตามผล ทั้งนี้เพื่อให้โครงการมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน

3. การดำเนินการและบริหารโครงการตามที่กำหนดไว้ในโครงการ รวมถึงตลอดระยะเวลาของโครงการควรมีการบันทึกข้อมูลเพื่อเห็นความเคลื่อนไหว และใช้ประกอบการประเมินผลโครงการ อีกทั้งหากโครงการจำเป็นต้องปรับวิธีการหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ข้อมูลที่บันทึกไว้จะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปรับโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

4. การประเมินและติดตามผลโครงการ ในขั้นตอนการออกแบบโครงการผู้รับผิดชอบโครงการต้องคำนึงถึงการประเมินผลโครงการด้วยว่า จะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร ทั้งนี้เพื่อสรุปผลและสะท้อนผลโครงการให้องค์การทราบถึงการบรรลุเป้าหมายของโครงการและใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดทำโครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในครั้งต่อไป เพื่อจะทำให้โครงการเกิดผลสัมฤทธิ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มขึ้น

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน โดยผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการศึกษาวิจัยให้สอดคล้องกับขั้นตอนหลักของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 4 ขั้นตอนนี้ ซึ่งจะได้อธิบายรายละเอียดในหัวข้อวิธีการดำเนินการวิจัย

2.5 แนวโน้มการท่องเที่ยวโลก

กระแสการท่องเที่ยวของโลก เน้นการท่องเที่ยวที่เรียกว่า 3E และ 3S ซึ่งในประเด็นเรื่อง 3E ประกอบด้วย 1) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดความสนุกสนาน (Entertainment) 2) ความตื่นเต้น (Excitement) การท่องเที่ยวที่สร้างความตื่นเต้นแก่นักท่องเที่ยวทำให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ และ 3) การเรียนรู้ (Education) นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่แปลกใหม่สำหรับ 3S ประกอบด้วย 1) ความปลอดภัย (Security) นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังว่าจะได้รับความปลอดภัย

ตลอดทุกเส้นทาง 2) สุขอนามัย (Sanitation) ในเรื่องของสุขอนามัยนั้นนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะอาดของการเดินทาง อาหาร และที่พัก 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมีความคาดหวังจะได้รับบริการที่ดี ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว

ในปัจจุบันและอนาคต แนวโน้มการท่องเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ นักท่องเที่ยวจะใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาสิ่งที่ต้องการและเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวได้สะดวกมากขึ้น เช่น ข้อมูลการเดินทางไปยังสถานที่ที่มีความน่าสนใจ ปัจจัยดึงดูด อาหารการกิน ที่พัก กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่หรือแหล่งท่องเที่ยว นั้น รวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นจากการท่องเที่ยวหรือการแบ่งปันประสบการณ์และรูปภาพบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้แนวโน้มทางการท่องเที่ยวจะเพิ่มจำนวนครั้งต่อปีมากขึ้นและระยะเวลาจะสั้นลงค่าใช้จ่ายลดลง ทำให้แต่ละประเทศใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นอาวุธที่สำคัญในการชิงตลาดนักท่องเที่ยว ในอนาคตความต้องการในสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีสาระความรู้จะเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวก็มีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์ความรุนแรงทางการเมืองที่ไร้ระเบียบด้วยเช่นกัน กล่าวคือสถานการณ์ทางการเมืองของแต่ละประเทศมีผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวด้วย

2.6 สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย ที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศในลำดับต้นๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจหลายประการ ท่ามกลางเศรษฐกิจโลกที่ซบเซา ภาคการท่องเที่ยวถือเป็นภาคเดียวที่ยังมีแนวโน้มดีขึ้นต่อเนื่อง จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ขยายตัวมากขึ้น โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจีนและมาเลเซีย ถือว่าเป็นการส่งสัญญาณการเริ่มต้นที่ดีของการท่องเที่ยวไทย

หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างเร่งทำการตลาดประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวไทยอย่างเข้มข้น ทั้งจัดกิจกรรมภายในประเทศ และทำการตลาดในประเทศที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญของไทย นอกเหนือจากทำการตลาดในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก ยังได้ขยายไปยังจังหวัดท่องเที่ยวรอง ซึ่งจากการจัดทำแผนกระตุ้นการท่องเที่ยวไทยเชิงรุกนั้นคาดว่าจะช่วยจุดประกายให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกประเทศไทยเป็นหนึ่งในปลายทางท่องเที่ยวอันดับต้น ๆ ในปี 2557 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวน 24,779,768 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 1,147,653.49 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2558) ในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวน 32.6 ล้านคน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 1.65 แสนล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) ส่วนตลาดไทยเที่ยวไทยนั้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากถึง 145 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.32 ทำให้เกิดจำนวนเม็ดเงินหมุนเวียนถึง 8.66 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.84 โดยรวมทั้งสองตลาดแล้วคิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 11 ทำรายได้ 2.52 ล้านล้านบาท บรรลุเป้าหมายของปี 2559 ที่ตั้งยอดรายได้จากการท่องเที่ยวไว้ที่ 2.4 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) ในช่วงไตรมาสแรกของปี 2559 มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก ประเมินการว่าในปี 2559 จะมีนักท่องเที่ยวจากประเทศจีน 5.67 ล้าน

คน ซึ่งจะเพิ่มจากปี 2558 ร้อยละ 23.14 และน่าจะเป็นปีแรกที่มีนักท่องเที่ยวจีนเข้ามาเที่ยวในไทยเกิน 5 ล้านคน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

นักวิจัยด้านการท่องเที่ยวหลายคนได้พยายามพัฒนาทฤษฎีของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวขึ้น แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ใดเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย นักวิจัยบางกลุ่มได้สรุปว่า ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวคือประสบการณ์ทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง แนวคิดนี้จัดว่าเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด

Middleton (1994) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอยู่ในรูปของประสบการณ์การท่องเที่ยวทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการท่องเที่ยว โดยได้อธิบายว่า ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ 1) สิ่งดึงดูดใจในการท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น หาดทราย ภูเขา แม่น้ำ และสิ่งก่อสร้างที่มนุษย์ที่สร้างขึ้น เช่น สวนสาธารณะ สนามกอล์ฟ เป็นต้น ในองค์ประกอบนี้ยังรวมถึงวัฒนธรรมความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวด้วย 2) สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการต่าง ๆ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ย่านการค้า 3) ความสามารถในการไปถึงแหล่งท่องเที่ยว เช่น การบริการขนส่ง ถนนหนทาง รวมถึงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนต่างด้าวของรัฐบาล

Middleton (1994) กล่าวว่า สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) คือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ที่เป็นปัจจัยหลักต่อการกระตุ้นการตัดสินใจเลือกซื้อของนักท่องเที่ยว และมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเกิดแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อาจมีความแตกต่างกัน แต่โดยรวม สิ่งดึงดูดใจ สามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ (Natural attractions) แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Built attractions) แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural attractions) และแหล่งท่องเที่ยวเชิงชุมชนสัมพันธ์ (Social attractions) Middleton (1994) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวอาจเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ใดนั้น อาจเป็นผลสืบเนื่องจากสถานที่นั้นมีสิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ (Natural attractions) อาทิ ทิวทัศน์ที่สวยงามลักษณะภูมิประเทศชายหาด ทะเล อากาศ ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ และทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ หรือนักท่องเที่ยวอาจสนใจในแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Built attractions) เช่น สิ่งก่อสร้างสาธารณูปโภคการท่องเที่ยวต่าง ๆ อาทิ สถาปัตยกรรมสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ อนุสาวรีย์ สวนสาธารณะ ศูนย์การจัดการประชุม ท่าเทียบเรือ โบราณสถาน และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อต้อนรับแขกนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เช่น สวนสนุก สนามกอล์ฟ ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ในขณะที่นักท่องเที่ยวบางส่วนอาจให้ความสนใจในสิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural) ซึ่งรวมถึง ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ศาสนาและศิลปะ ดนตรี นาฏศิลป์และการแสดงอื่น ๆ ซึ่งสามารถพัฒนาให้เป็นเทศกาล งานรื่นเริงเฉลิมฉลองต่าง ๆ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวอาจให้ความสนใจต่อสิ่งดึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์ (Social attractions) ที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของเจ้าบ้าน ภาษาและโอกาสที่จะได้พบปะและเรียนรู้ความเป็นอยู่ของผู้คนในท้องถิ่น นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่าง ๆ

(Destination facilities and services) จัดเป็นองค์ประกอบหลักของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเช่นกัน เนื่องจากหากปราศจากองค์ประกอบนี้ นักท่องเที่ยวอาจไม่มีโอกาสที่จะพักผ่อนหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยว

Dickman (1996) กล่าวว่า สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) จัดเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่จูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจ แบ่งเป็น สถานที่สำคัญทางศาสนา หาดทราย ชายหาด ภูเขา อุทยานแห่งชาติ เทศกาลต่าง ๆ หรือสถานที่ที่มีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ และเป็นที่โด่งดัง โดยทั่วไปแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมักจะมีสิ่งดึงดูดใจมากกว่าหนึ่งอย่าง อาทิ สงขลาซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย เช่น หาดทราย น้ำตก สถาบันต่าง ๆ รวมทั้งสถาปัตยกรรมที่น่าสนใจ ส่วนประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง (Accessibility) เนื่องจากถึงแม้ว่า แหล่งท่องเที่ยวอาจมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ แต่สิ่งเหล่านั้นอาจไม่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว หากนักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางไปยังสถานที่นั้นได้ นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางยังรวมถึง การออกวีซ่า หนังสือเดินทาง และเอกสารเดินทางที่เกี่ยวข้องความสะดวกในการเดินทางเข้า-ออกประเทศและแหล่งท่องเที่ยว สภาพของ ถนนหนทาง ความสะดวกสบายและความสะอาดของสนามบิน จำนวนเที่ยวบิน เป็นต้น

จากคำนิยามและความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) ผู้เขียนหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ข้างต้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ “การท่องเที่ยว” (Tourism) หมายถึง การเดินทางของมนุษย์จากสถานที่ใดสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง หรือการเดินทางจากถิ่นพำนักที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจเดินทางไป ซึ่งการเดินทางเกิดจากแรงดึงดูดใจ และเป็นการเดินทางด้วยเหตุผลของการท่องเที่ยวมิใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้ เช่น การเดินทางเพื่อการพักผ่อน การเดินทางเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬา การเดินทางเพื่อการศึกษา การเดินทางเพื่อประชุมสัมมนา การเดินทางเพื่อเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง หรือเพื่อน การเดินทางเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เป็นต้น

โดยสรุป การท่องเที่ยวมีรูปแบบ 3 รูปแบบ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งที่ให้ความรู้ และรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะเดินทางไปยังจุดหมายการท่องเที่ยวครั้งแล้วครั้งเล่าหากสถานที่นั้นตอบสนองแรงดึงดูดใจ อีกทั้งการให้บริการที่มีคุณภาพ จะเกิดความประทับใจจากการเดินทางท่องเที่ยวจะส่งผลให้เกิดการบอกต่อและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีทำให้สถานที่ท่องเที่ยวนั้นได้รับความนิยม ซึ่งการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นแนวคิดที่สามารถตอบสนองแรงดึงดูดและสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวแล้วได้กลับมาเที่ยวอีกและเกิดการบอกต่อความประทับใจทำให้ผู้ที่ไม่เคยมาเที่ยวเกิดความใฝ่ฝันที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวได้อีกด้วย

2.8 การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวได้รับการกล่าวขานว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อผลเสียต่อสภาพแวดล้อมทั้งของแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรม และชุมชน จึงเป็นเหตุให้มีการจัดประชุมนานาชาติด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ณ เมืองแวนคูเวอร์ประเทศแคนาดา หรือที่เรียกกันว่า GLOBE '90 Conference ซึ่งการ

ประชุมในครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนที่จะเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable tourism development) จากผลการประชุมในครั้งนี้ได้ให้คำจำกัดความของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนไว้ดังนี้

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable tourism development) หมายถึง การพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ที่เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน ในขณะเดียวกันก็ปกป้องและสงวนรักษาโอกาสต่าง ๆ ของอนุชนรุ่นหลัง จึงมีความหมายรวมถึงการจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และสุนทรียภาพพร้อมกับรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และระบบนิเวศได้ด้วย (GLOBE '90, 1990)

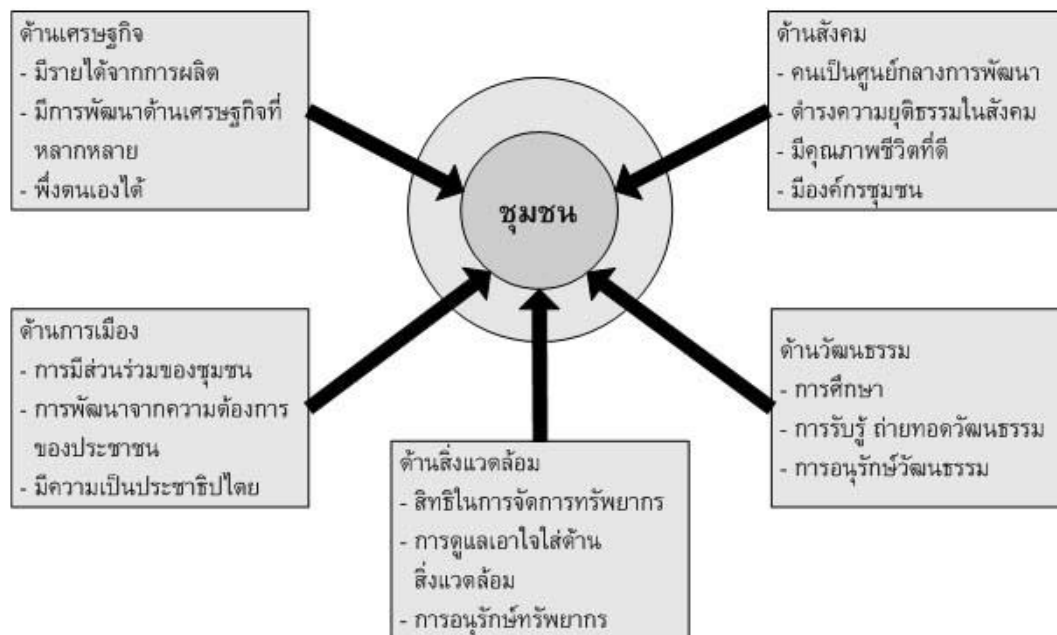
ตามทฤษฎีของ GLOBE '90 (1990) การท่องเที่ยวที่ยั่งยืนมีเป้าหมายโดยรวมดังนี้ 1) เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจว่า การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ 2) เพื่อสร้างดุลยภาพในการพัฒนา 3) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนท้องถิ่น 4) เพื่อให้ประสบการณ์ที่มีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยว 5) เพื่อรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเป็นแนวคิดที่ประกอบด้วยหลายมิติ ซึ่ง Tourism Canada (1990) ได้กล่าวว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainable tourism development) คือ การท่องเที่ยวที่มีการจัดการทรัพยากรทั้งหมด ในลักษณะที่สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคม และสุนทรียภาพ ในขณะเดียวกันก็สามารถรักษาความสมบูรณ์ทางวัฒนธรรม กระบวนการที่จำเป็นเชิงนิเวศวิทยา ความหลากหลายทางชีวภาพ และระบบสนับสนุนชีวิต (Life supporting system)

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization, 1997) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังนี้ หลักการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน 1) มีการดำเนินการจัดการภายใต้ขีดความสามารถในการรองรับของระบบนิเวศ ในการทดแทนฟื้นฟู ให้สามารถผลิตและให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตลอดไป โดยไม่ลดทอนหรือเสื่อมโทรมลง ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและความต้องการของชุมชน 2) มีการกระจายประโยชน์อย่างเป็นธรรมสู่ท้องถิ่น 3) ให้ประสบการณ์นันทนาการที่มีคุณค่าแก่นักท่องเที่ยว 4) ให้ผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากร และวิถีชีวิต 5) เน้นการออกแบบที่กลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น และใช้วัสดุในท้องถิ่น 6) เน้นการผสมผสานการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนสู่แผนพัฒนาระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับประเทศ 7) เน้นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นฐานการตัดสินใจ และการติดตามตรวจสอบ

จากแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนานั้นต้องเริ่มต้นจากชุมชนท้องถิ่นภายใต้มิติต่าง ๆ (พจนานุกรม, 2546) ดังรูปที่ 2.3 ได้แก่ 1) มิติด้านสิ่งแวดล้อม กิจกรรมนี้ควรก่อให้เกิดการเรียนรู้ และร่วมมือกันในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งจำกัดให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด 2) มิติด้านการเมือง กิจกรรมนี้ควรเป็นส่วนหนึ่งของการรณรงค์การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับล่าง โดยการสร้างกระบวนการวางแผน และการตัดสินใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน 3) มิติด้านสังคมและวัฒนธรรม กิจกรรมนี้ควรสร้างสรรค์การแลกเปลี่ยน (เมือง- ชนบท) เพื่อเพิ่มความเข้าใจและตระหนักใน

คุณค่าของวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมทั้งการรู้เท่าทันต่อวัฒนธรรมแบบเมืองที่เติบโตอย่างไร้รากฐาน 4) มิติด้านเศรษฐกิจ กิจกรรมนี้ควรนำไปสู่การกระจายรายได้และผลกำไรที่เกิดจากการท่องเที่ยวให้กับชุมชนอย่างแท้จริง ดังนั้นประชาชนในพื้นที่จะเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาและควบคุมการเติบโตของการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเอง โดยไม่เกิดความขัดแย้งกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่น



รูปที่ 2.3: องค์ประกอบหลัก 5 ด้านของการพัฒนาชุมชน

ที่มา: พงนา สวนศรี (2546) คู่มือการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (หน้า 20)

ภายใต้มิติต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นและหลักการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้กับนักท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติควบคู่กันไปตลอดจนการเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาคุณภาพของประชาชนท้องถิ่น ที่อาศัยอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวและบริเวณข้างเคียง (Mihalic, 2000; Halme, 2001; Huybers, & Bennett, 2003)

นอกจากนี้ Donaldson และ Preston (1985) ได้กล่าวว่า ปัจจัยสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การสนับสนุนให้มีการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้ได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ และร่วมมือรับผลที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม Mello et al. (2016) ได้เสนอว่า ถึงแม้ว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละส่วนไม่ได้มีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในระดับที่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ความสนใจ (interest) ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละส่วนควรที่จะได้ถูกเปิดเผยและทำความเข้าใจกัน

Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ได้พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC Criteria) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนำไปปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ความเป็นมาตรฐานของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Global Sustainable Tourism Council, 2013) เกณฑ์มาตรฐานนี้ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่

1. มิติการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable management) มิติด้านนี้มีเกณฑ์หลายข้อ ตัวอย่างเช่น
 - 1.1 ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism strategy) หมายถึง การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารจัดการในระยะยาวที่เหมาะสมกับแผนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม มรดกทางวัฒนธรรม คุณภาพการดำเนินงาน สุขภาพ และความปลอดภัย
 - 1.2 การจัดการองค์กรการท่องเที่ยว (Tourism management organization) หมายถึง การจัดตั้งกลุ่มองค์กรหรือคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบดำเนินงานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
 - 1.3 การวางแผนนโยบาย (Planning regulations) หมายถึง การวางแผนแนวทาง กฎระเบียบ และนโยบายเพื่อควบคุมการพัฒนาต่าง ๆ อย่างมีทิศทาง เพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยว
 - 1.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Tourist satisfaction) หมายถึง การประเมินและตรวจวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หรือผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็นตามความเหมาะสม
 - 1.5 การเตรียมความพร้อมในการรับมือกรณีฉุกเฉิน (Crisis and emergency preparedness and response) หมายถึง การมีแผนรับมือเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินสำหรับนักท่องเที่ยว มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร
2. มิติเศรษฐกิจต่อชุมชนท้องถิ่น (Socioeconomic impacts) มิติด้านนี้มีเกณฑ์หลายข้อ ตัวอย่างเช่น
 - 2.1 โอกาสการจ้างงานในท้องถิ่น (Local career opportunities) องค์กรหรือบริษัทมีการจ้างงานคนท้องถิ่นเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ และจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะหากจำเป็น
 - 2.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder participation) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนการท่องเที่ยว
 - 2.3 สนับสนุนผู้ประกอบการในชุมชนและสินค้าที่ถูกกฎหมาย (Supporting local entrepreneurs and fair trade) องค์กรหรือบริษัทเสนอให้ความช่วยเหลือแก่ร้านค้ารายย่อยในชุมชนเพื่อพัฒนาและขายผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืน ซึ่งทำมาจากวัตถุดิบหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural impacts) มิติด้านนี้มีเกณฑ์หลายข้อ ตัวอย่างเช่น
 - 3.1 การจัดการผู้มาเยือน (Visitor management) มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หรือกรอบกติกาของการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมหรือทางประวัติศาสตร์อันเปราะบาง เพื่อให้การท่องเที่ยวสร้างผลกระทบน้อยที่สุด แต่ให้นักท่องเที่ยวได้รับความเพลิดเพลินมากที่สุด
 - 3.2 การสื่อความหมายในพื้นที่ (Site interpretation) มีข้อมูลและการสื่อความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติโบราณสถาน โบราณวัตถุวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่นแก่ผู้ใช้บริการพร้อมมีคำอธิบายขอความร่วมมือให้ประพฤติปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อมด้วยความระมัดระวังและเหมาะสม
 - 3.3 การมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยว (Visitor contributions) มีรูปแบบกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวร่วมเป็นอาสาสมัครในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและความหลากหลายทางชีวภาพ
4. มิติผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Impacts) มิติด้านนี้มีเกณฑ์หลายข้อ ตัวอย่างเช่น
 - 4.1 ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental risks) มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม และระบุถึงความเสี่ยงที่สำคัญ
 - 4.2 ความตระหนักต่อการท่องเที่ยว (Tourism awareness) มีการปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างความตระหนักให้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
 - 4.3 ลดของเสีย (Solid waste reduction) การจัดการของเสียและขยะอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายให้มีของเสียและขยะเป็นปริมาณน้อยที่สุด

Angelevska-Najdeska และ Rakicevik (2012) แสดงทัศนะว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะประสบความสำเร็จได้เมื่อองค์ประกอบทั้งสี่ด้านนี้มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ซึ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่มีความยั่งยืนและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) เป็นทั้งผลผลิตและกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่ยั่งยืน (Sustainable Economy) นักท่องเที่ยวยุคใหม่มุ่งหวังที่จะได้รับประสบการณ์แปลกใหม่จากการเดินทางท่องเที่ยว มีความต้องการการบริการที่มีรูปแบบเฉพาะตัว สามารถตอบสนองความต้องการทางจิตใจ รวมถึงการค้นหาคำหมายของสิ่งต่าง ๆ รอบตัว แนวโน้มความต้องการเหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นให้ธุรกิจบริการท่องเที่ยวต้องปรับทิศทางการดำเนินงานไปสู่การใช้แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว โดยการผลิตสินค้าและบริการเชิงพาณิชย์ที่มีสุนทรียภาพสูง (High Aesthetic) สามารถสื่อเนื้อหาสาระในเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Content) และอยู่บนพื้นฐานอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ที่สำคัญทางวัฒนธรรมของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ดังนั้นประชาชนใน

ท้องถิ่นถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะสร้างอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของชุมชนในท้องถิ่นของตนเองให้มีมูลค่าเพิ่ม เพื่อทำให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้

2.4 การท่องเที่ยว

องค์การท่องเที่ยวโลก (www.unwto.org) ได้มีการกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวไว้ 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (natural based tourism) 2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (cultural based tourism) และ 3) รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (special interest tourism) ซึ่งแต่ละรูปแบบสามารถสรุปได้ดังนี้

2.4.1 รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (natural based tourism)

รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ ประกอบด้วย

1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (marine ecotourism) หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

3. การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา (geo-tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่เป็นหิน ภูเขา ลานหินทราย อุโมงค์โพรง ถ้ำน้ำลอด ถ้ำหินงอกหินย้อย เพื่อดูความงามของภูมิทัศน์ที่มีความแปลกของการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่โลก ศึกษาธรรมชาติของหิน ดิน แร่ต่าง ๆ และฟอสซิล ได้ความรู้ได้มีประสบการณ์ใหม่ บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

4. การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (agro tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่เกษตรกรรม สวนเกษตร วนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และเลี้ยงสัตว์เพื่อชื่นชมความสวยงาม ความสำเร็จและเพลิดเพลินในสวนเกษตร ได้ความรู้มีประสบการณ์ใหม่บนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่แห่งนั้น

5. การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ (astrological tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการไปชมปรากฏการณ์ทางดาราศาสตร์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวาระ เช่น สุริยุปราคา ฝนดาวตก จันทรุปราคา และการดูดาวจันทรคติที่ปรากฏในท้องฟ้าแต่ละเดือน เพื่อการเรียนรู้ระบบสุริยจักรวาล มีความรู้ความประทับใจ ความทรงจำและประสบการณ์เพิ่มขึ้น บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อ

รักษาสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการร่วมกันอย่างยั่งยืน

2.4.2. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (cultural based tourism)

รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม ประกอบด้วย

1. การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (historical tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี และประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวได้ความรู้ มีความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดี ในท้องถิ่นพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อมโดยที่ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

2. การท่องเที่ยวชมวัฒนธรรมและประเพณี (cultural and traditional tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยว เพื่อชมงานประเพณีต่าง ๆ ที่สมาชิกชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ จัดขึ้น ได้รับความเพลิดเพลิน ตื่นตาตื่นใจในสุนทรียะศิลป์ เพื่อศึกษาความเชื่อ การยอมรับนับถือ การเคารพพิธีกรรมต่าง ๆ และได้รับความรู้มีความเข้าใจต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อและมีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

3. การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (rural tourism / village tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้าน ชนบทที่มีลักษณะวิถีชีวิต และผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษมีความโดดเด่น เพื่อความเพลิดเพลินได้ความรู้ดูผลงานสร้างสรรค์และภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยว

2.4.3. รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (special interest tourism)

รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ ประกอบด้วย

1. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อนและเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพกายใจได้รับความเพลิดเพลิน และสุนทรียภาพ มีความรู้ต่อการรักษาคุณค่า และคุณภาพชีวิตที่ดี มีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนี้บางแห่งอาจจัดรูปแบบเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและความงาม (health beauty and spa)

2. การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (edu-meditation tourism) หมายถึง การเดินทางเพื่อทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปรัชญาทางศาสนา หาความรู้ สัจธรรมแห่งชีวิตมีการฝึกทำสมาธิเพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้นมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นอกจากนั้น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มมุ่งการเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย เช่น การทำอาหารไทย การ

นวดแผนไทย รำไทย มวยไทย การช่างและงานศิลปหัตถกรรมไทย รวมถึงการบังคับช้างและเป็นความรู้อย่างเป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (ethnic tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรมของสมาชิกชุมชนวัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยหรือชนเผ่าต่าง ๆ เช่น หมู่บ้านชาวไทยโซ่ง หมู่บ้านผู้ไทย หมู่บ้านชาวกูย หมู่บ้านชาวกระเหรี่ยง เป็นต้น เพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นมีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้นมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

4. การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (sports tourism) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาตามความถนัดและความสนใจในประเภทกีฬา เช่น กอล์ฟ ดำน้ำ ตกปลา สนุกเกอร์ กระดานโต้คลื่น สกีนํ้า เป็นต้น ให้ได้รับความเพลิดเพลินความสนุกสนานตื่นเต้น ได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้น มีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

5. การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (adventure travel) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ ที่นักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวแล้วได้รับความสนุกสนานตื่นเต้นหวาดเสียว ผจญภัย มีความทรงจำ ความปลอดภัย และได้ประสบการณ์ใหม่

6. การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ (home stay & farm stay) หมายถึง นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ต้องการใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวในท้องถิ่นที่ไปเยือนเพื่อการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับประสบการณ์ในชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นที่ยั่งยืน

7. การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว (longstay) หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ชีวิตในบ้านปลายหลังเกษียณอายุจากการทำงานที่ต้องการมาใช้ชีวิตต่างแดนเป็นหลัก เพื่อเพิ่มปัจจัยที่ห้าของชีวิตคือ การท่องเที่ยว โดยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเฉลี่ย 3 – 4 ครั้งต่อปี คราวละนาน ๆ อย่างน้อย 1 เดือน

8. การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (incentive travel) หมายถึง การจ้ดนำเที่ยวให้แก่กลุ่มลูกค้าของบริษัทที่ประสบความสำเร็จ (มีความเป็นเลิศ) ในการขายสินค้านั้น ๆ ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้แทนบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องสำอางจากภูมิภาคหรือจังหวัดต่าง ๆ ที่สามารถขายสินค้าประเภทนั้นได้มากตามที่บริษัทผู้แทนจำหน่ายในประเทศตั้งเป้าหมายไว้เป็นการให้รางวัลและจ้ดนำเที่ยว โดยออกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าพักรวมและค่าอาหารระหว่างการเดินทางให้กับผู้ร่วมเดินทาง เป็นการจ้ดรายการพักรวมตั้งแต่ 2 – 7 วัน เป็นรายการนำเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ อาจเป็นรายการนำเที่ยวแบบผสมผสาน หรือรายการนำเที่ยวในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

9. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม (MICE หมายถึง M=meeting I=incentive C=conference E=exhibition) เป็นการจ้ดนำเที่ยวให้แก่กลุ่มลูกค้าของผู้ที่จ้ดประชุม มีรายการจ้ดนำเที่ยวก่อนการประชุม (pre-tour) และการจ้ดรายการนำเที่ยวหลังการประชุม (post-tour) โดยการจ้ดรายการท่องเที่ยวใน

รูปแบบต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อบริการให้กับผู้เข้าร่วมประชุมโดยตรง หรือสำหรับผู้ร่วมเดินทางกับผู้ประชุม (สามีหรือภรรยา) อาจเป็นรายการท่องเที่ยววันเดียว หรือรายการเที่ยวพักค้างแรม 2 – 4 วัน โดยคิดราคาแบบเหมารวมค่าอาหารและบริการท่องเที่ยว

10. การท่องเที่ยวแบบผสมผสานเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ผู้จัดการการท่องเที่ยวคัดสรรรูปแบบการท่องเที่ยวที่กล่าวมาแล้วข้างต้น นำมาจัดรายการนำเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความแตกต่างระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในระยะยาวนานตั้งแต่ 2 – 7 วันหรือมากกว่านั้น เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเกษตร (eco-agro tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประวัติศาสตร์ (agro-historical tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย (eco-adventure travel) การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยาและประวัติศาสตร์ (geo- historical tourism) การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม (agro-cultural tourism) เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่ารูปแบบของการท่องเที่ยวทั้ง 3 รูปแบบ ที่องค์การท่องเที่ยวโลกได้กำหนดไว้ ทุกแบบล้วนให้ความสำคัญกับ “การมีส่วนร่วมของท้องถิ่น” ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ที่ได้อธิบายต่อไปในหัวข้อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

สำหรับความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวซึ่งมักจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นั้น McIntosh and Goeldner (1980) ระบุว่า เกิดจากการกระตุ้น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) กายภาพ (Physical Motivators) ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลายทางกายภาพหรือเพื่อร่างกาย การทำกิจกรรมทางกีฬา การได้ไปตากอากาศชายทะเล
- 2) วัฒนธรรม (Cultural Motivators) เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดการเดินทางเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ของกลุ่มชนต่าง ๆ
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Motivators) เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดการเดินทางเพื่อไปเยี่ยมญาติ หรือเพื่อพบปะกับบุคคลต่าง ๆ
- 4) ด้านฐานะและชื่อเสียง (Status and Prestige Motivators) เป็นตัวกระตุ้นที่ต้องการยกฐานะของตนเองให้สูงขึ้น เพื่อเกียรติยศและชื่อเสียง เช่น การเดินทางไปต่างประเทศ ไปประชุมสัมมนาหรือการศึกษาดูงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อแสดงออกถึงความเป็นคนที่มีเกียรติ และมีความสำเร็จในการทำงานของตน

ผู้วิจัยมีความเห็นเชื่อมโยงระหว่างรูปแบบการท่องเที่ยวทั้ง 3 รูปแบบ ที่องค์การท่องเที่ยวโลกได้กำหนดไว้ ซึ่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งสองประเด็นนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ การมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน จะนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เนื่องจากจะเกิดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณี และวิถีชีวิต เพื่อเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เกิดความใฝ่ฝันหรือความตั้งใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลายหรือเพื่อเรียนรู้ท้องถิ่น หากนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ตามที่ตนเองใฝ่ฝันก็จะเกิดความประทับใจและทำให้เกิดความต้องการที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวอีกครั้งหรือเกิดการบอกต่อประสบการณ์การประทับใจให้กับคนรู้จัก จะนำไปสู่การสร้างงานสร้าง

รายได้ให้กับชุมชนได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชน เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น

2.9 กระบวนการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) จะทำให้การคุ้มครองและการรักษาทรัพยากรธรรมชาติซึ่งเป็นฐานของการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสาน ดังสิกบุตร (2538) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนได้ จะต้องเกิดขึ้นบนพื้นฐานของการได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากภาครัฐ องค์กรเอกชน และของชุมชนเอง โดยองค์กรชุมชนจะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง การจัดทรัพยากรอย่างเหมาะสม และการเฝ้าระวัง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2527) ได้นำเสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อหรือต่อบุคคลทำให้บุคคลเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจ เช่น การลงแขกสร้างวิหาร เป็นต้น นอกจากนี้การมีส่วนร่วมอาจเกิดจากการถูกบังคับจากผู้มีอำนาจบารมี กาญจนา แก้วเทพ และกนกศักดิ์ แก้วเทพ (2530) ได้กล่าวถึงความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองว่าสามารถทำให้เกิดการพัฒนาร่วมกันได้ ทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะแสดงศักยภาพของตนเองและเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่ม

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2526) ได้กล่าวว่า กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนานั้น ประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยมีนักพัฒนาหรือนักวิชาการจากภายนอกเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี โดยส่วนใหญ่กระบวนการมีส่วนร่วมจะเริ่มจากการค้นหาปัญหาและสาเหตุ การวางแผนดำเนินการกิจกรรมแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงาน การร่วมรับผลประโยชน์ และการติดตามประเมินผล กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะกำหนดปัญหาและความต้องการด้วยตนเอง โดยเฉพาะในขั้นตอนของการวางแผนแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วมตามขั้นตอนในการพัฒนาซึ่งเป็นการวัดเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การมีส่วนร่วมในขั้นการริเริ่มการพัฒนา ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดความต้องการของชุมชน และมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการด้วย

ขั้นตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผนในการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของโครงการ กำหนดวิธีการ และแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้

ขั้นตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในขั้นการดำเนินการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์โดยการสนับสนุนทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน หรือเข้าร่วมบริหารงานประสานงานและดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก

ขั้นตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมในขั้นการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่พึงได้รับจากการพัฒนา หรือยอมรับผลประโยชน์อันเกิดจากการพัฒนาทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ขั้นตอนที่ 5 การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ประชาชนเข้าร่วมประเมินว่า การพัฒนาที่ได้กระทำไปนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด ซึ่งในการประเมินอาจปรากฏในรูปของการประเมินย่อย (formative evaluation) เป็นการประเมินผลก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ หรือกระทำในรูปของการประเมินผลรวม (summative evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลสรุปรวบยอด เมื่อพิจารณาอีกส่วนหนึ่ง จะเห็นได้ว่ากระบวนการมีส่วนร่วมเริ่มจากการศึกษาชุมชนโดยนักพัฒนาร่วมกับสมาชิกชุมชนร่วมกันเรียนรู้สภาพความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพทรัพยากรที่มีในชุมชน และปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนแก้ไขปัญหการศึกษาชุมชนจะช่วยกระตุ้นให้สมาชิกชุมชนเกิดความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและรวมกลุ่มกันวางแผนแก้ไขปัญห โดยนักพัฒนาจะเป็นฝ่ายกระตุ้นให้สมาชิกชุมชนแสดงความคิดเห็น

ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (2531) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม ที่จะช่วยให้เกิดการยอมรับในโครงการต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในชุมชน เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการ เกิดการดำเนินงานร่วมกัน เกิดความผูกพันซึ่งจะทำให้การดำเนินงานราบรื่นถึงแม้จะมีปัญหามากก็ตาม สมาชิกในชุมชนจะเกิดการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ในที่สุดชุมชนจะเกิดการพัฒนา

ดังนั้น กระบวนการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้ามามีส่วนร่วม ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันแก้ปัญหา และร่วมกันรับผลประโยชน์ ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมเริ่มต้นจากการค้นหาปัญหาร่วมกัน การวางแผนดำเนินงานร่วมกัน การปฏิบัติตามแผนร่วมกัน และการประเมินผลร่วมกัน ซึ่งกระบวนการนี้สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการมีส่วนร่วมนอกจากจะทำให้ชุมชนนั้นมีความผูกพันกันแล้ว ยังทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของชุมชนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาของชุมชนอย่างยั่งยืน

ในทางวิชาการด้านการท่องเที่ยว ได้ระบุว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในบริบทของการท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่รัฐ (ผู้กำหนดนโยบาย) ผู้ประกอบการ ชุมชนในท้องถิ่น และ NGOs (Miller and Twining-Ward, 2005; Choi and Sirakaya, 2006; Tsaur et al., 2006; Liu, 2007) อย่างไรก็ตาม Gursoy และ Ruther (2004) ได้แสดงทัศนะว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะประสบความสำเร็จไม่ได้เลย หากไม่ได้รับการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee และ Hsieh (2016) ที่พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (critical factor) ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การได้รับความร่วมมือจากชุมชนในท้องถิ่น ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน ที่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสม อีกทั้งงานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนกลุ่มเป้าหมายที่จะได้อธิบายในบทที่ 3 ต่อไป

2.10 แนวคิดการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

การท่องเที่ยวของชุมชน ส่วนใหญ่เริ่มต้นจากศึกษาศักยภาพทั่วไปทางด้านการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน รวมทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่นอันเป็นสมบัติเฉพาะถิ่นของชุมชน ค้นหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการวางแผนการท่องเที่ยว เพื่อวางแผนการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีส่วนร่วม เพื่อหาแนวทางการพัฒนาและเพื่หารูปแบบการบริหารจัดการและกิจกรรมทางด้านการท่องเที่ยวหรือเส้นทางที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาด้านการตลาดและภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อพัฒนาบุคลากรและเครือข่ายทางการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวและศึกษามุมมองจากนักท่องเที่ยว หัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ “ทำอย่างไร” เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนหรือโดยชุมชนได้

การมีชุมชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา การเชื่อมโยงการพัฒนาอย่างบูรณาการ การบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาล ส่งผลก่อให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศรวมทั้งการแข่งขันที่สูงขึ้น การเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศและท้องถิ่น การท่องเที่ยวเป็นทางหนึ่งของการนำรายได้เข้าสู่ชุมชน เป็นการส่งผลถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน การส่งเสริมความภูมิใจในอัตลักษณ์ของชุมชน สำหรับแรงกระตุ้นเชิงลบแม้จะกล่าวถึงไม่มากแต่ส่วนใหญ่มาจากการเริ่มเสื่อมโทรมของทรัพยากรในชุมชน การขาดมาตรฐานขององค์ประกอบของการท่องเที่ยว การขาดผู้นำ ลักษณะการทำงานที่ต่างคนต่างทำ และความขัดแย้งของกลุ่มคนในชุมชน หรือการกระจายอำนาจไม่ทั่วถึง เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาศักยภาพของชุมชนเพื่อพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้เห็นประเด็นที่น่าสนใจที่นำไปสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดี คือ การมีส่วนร่วมของชุมชนด้านการประสานงาน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริบทชุมชน ซึ่งทำให้เกิดเป็นโปรแกรมศึกษาวิถีชีวิตชุมชน ซึ่งนักวิจัยใช้คำว่า การทำเรื่องราว หรือ Stories เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่โดดเด่น ซึ่งกระบวนการทำเรื่องราวนี้นักวิจัยได้สรุปเป็นกลไกสำคัญ 3 ส่วน คือ การใช้พลังชุมชนขับเคลื่อน การค้นหาของดีของท้องถิ่น และการใช้กลยุทธ์การเสริมสร้างและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

รูปแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนนั้น ส่วนใหญ่จะเสนอแนะให้เป็นรูปแบบคณะกรรมการ ในงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศรูปแบบโฮมสเตย์ โดยชุมชนมีส่วนร่วม ได้เสนอสมาชิกในคณะกรรมการซึ่งควรมาจากทั้งภายในและภายนอกชุมชน โครงสร้างของคณะกรรมการประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เลขานุการ คณะกรรมการ และประธานกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มบ้านพัก กลุ่มท่องเที่ยว กลุ่มสินค้าบริการ กลุ่มอาหาร กลุ่มต้อนรับ กลุ่มอนุรักษ์ เป็นต้น รวมทั้งมีคณะกรรมการที่ปรึกษาซึ่งจะเป็นตัวแทนจากภายนอก หน้าที่หลักของคณะกรรมการควรกำหนดระบบวิธีการในการจัดการท่องเที่ยว กำหนดกิจกรรมหลักและกิจกรรมเสริม ซึ่งสะท้อนความเป็นชุมชนรวมถึงภูมิปัญญาและวิถีชีวิตชุมชน

การจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนนั้นทุกภาคส่วนที่สำคัญควรมีส่วนร่วม เนื่องจากจะทำให้การบริหารจัดการท่องเที่ยวในชุมชนปฏิบัติงานได้อย่างเป็นองค์รวม นอกจากนี้ควรเลือกนำหลักการและ

ลักษณะเด่นของการท่องเที่ยวในแต่ละรูปแบบมาปรับใช้ และแก้ไขจุดด้อยหรือปัญหาทางการท่องเที่ยวของชุมชน แต่ให้การรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของความเป็นชุมชน แนวคิดที่เป็นแบบอย่างที่ดี คือ การนำเสนอแนวคิดการศึกษาแบบ “องค์รวม” ซึ่งคือการนำแนวคิดและหลักการของหลายๆ ส่วนมาผสมผสาน เช่น แนวคิดรูปแบบต่าง ๆ ของการท่องเที่ยว แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน แนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนมาพิจารณาด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่ามีองค์ความรู้ประเด็นร่วม ซึ่งเป็นประเด็นขององค์ความรู้ร่วมกันในหลายประเด็นดังต่อไปนี้

1. ชุมชนที่เลือกที่จะศึกษา

นักถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือนักวิจัยใช้เกณฑ์ในการเลือกชุมชนที่จะศึกษา โดยส่วนใหญ่จะมีเกณฑ์ในการเลือกร่วมกัน คือ 1) ชุมชนนั้นมีศักยภาพทางการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรทางธรรมชาติ หรือวิถีชีวิตของชุมชนซึ่งแต่ละที่จะมี “อัตลักษณ์” ของตนและเป็นเฉพาะพื้นที่ เช่น วัฒนธรรม ประเพณี อาหารท้องถิ่น ผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน โบราณสถาน โบราณวัตถุ เป็นต้น 2) ชุมชนของพื้นที่นั้น ๆ จะต้องยอมรับการท่องเที่ยว ไม่ต่อต้าน และเห็นประโยชน์ร่วมกันจากการมีการท่องเที่ยวในชุมชนของตน วรรณกรรมและงานวิจัยทุกฉบับได้สะท้อนถึงความสำคัญข้อนี้อย่างมาก 3) ชุมชนนั้นจะต้องมีเครือข่ายในการร่วมพัฒนาที่ค่อนข้างเข้มแข็ง ซึ่งประกอบด้วยผู้นำชุมชน ภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน และ 4) พื้นที่นั้นจะต้องมีนักท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น หรือมีเอกลักษณ์ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวได้

ประโยชน์ที่เห็นร่วมกันจากการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งเป็นประเด็นที่ชัดเจน ดังนี้ 1) ชุมชนเกิดรายได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของรายได้เสริมจากการประกอบอาชีพหลักมากกว่าเป็นรายได้หลัก ซึ่งชุมชนส่วนใหญ่จะมีอาชีพด้านการเกษตรและประมง ซึ่งเป็นจุดที่สามารถถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนกระบวนการของการประกอบอาชีพในชุมชนแก่ผู้มาเยือนได้เช่นกัน อีกทั้งเป็นการสานความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนท้องถิ่นกับธรรมชาติและวัฒนธรรม 2) การท่องเที่ยวสามารถกระตุ้นให้ชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก และความภาคภูมิใจในบ้านเกิดของตน อีกทั้งยังกระตุ้นให้ตระหนักในคุณค่าวัฒนธรรม วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชน ซึ่งกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมก็เป็นวิธีหนึ่งที่ร่วมกระตุ้นและสร้างความรับผิดชอบในการร่วมกันดูแลรักษาทรัพยากรในชุมชน 3) สืบเนื่องจากการกระตุ้นจิตสำนึกและการอนุรักษ์การท่องเที่ยวในชุมชนเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยเผยแพร่ถ่ายทอดเรื่องราวความเป็นชุมชนนั้น ๆ สู่นอกทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในการวิจัยส่วนใหญ่จะสร้างเครื่องมือการประชาสัมพันธ์เรื่องราวของชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ซีดี บรรจุภัณฑ์ เว็บไซต์ Facebook Youtube เรื่องราว หนังสือ สิ่งพิมพ์ คำขวัญ พิพิธภัณฑสถาน และมัลติมีเดีย เป็นต้น 4) การเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการจัดการการท่องเที่ยว สามารถลดหรือขจัดความขัดแย้งในชุมชนได้เมื่อเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ระหว่างกัน และสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. จากองค์ความรู้สู่แนวทางปฏิบัติ

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยสามารถนำมารวบรวมสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะเรื่ององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ดังนี้

2.1 การนำหลักสำคัญไปสู่การปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน

จากทุกบทความแม้จะทำการวิจัยในพื้นที่ที่แตกต่างกัน แต่มีจุดยืนร่วมกัน คือ แนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน หัวใจสำคัญที่เสมือนกุญแจสู่ความสำเร็จ (Key to Success) ได้แก่

1) การที่ชุมชนยอมรับและเห็นประโยชน์จากการท่องเที่ยว รวมทั้งมีส่วนร่วมในกระบวนการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตน การเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการด้านการท่องเที่ยวทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ จะช่วยให้ประชาชนตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจะ เป็นการส่งเสริมเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมระบบนิเวศ และวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้สามารถคงอยู่ได้อย่างสมบูรณ์และยั่งยืน

2) นอกจากการยอมรับการท่องเที่ยวและรับทราบถึงประโยชน์แล้ว ชุมชนจะต้องเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวด้วย ชุมชนควรมีส่วนอย่างน้อย 4 ประการคือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมเรียนรู้ ร่วมรับประโยชน์

3) พื้นที่ในชุมชนมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าหรือสามารถกล่าวได้ว่ามีทุนทางธรรมชาติ สังคม วัฒนธรรม และปัญหาที่มีศักยภาพ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นทางธรรมชาติ และวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา วิถีชีวิตชุมชน มีบางพื้นที่หยิบยกความโดดเด่นเพื่อเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนขึ้นมา เช่น โบราณวัตถุและโบราณคดี แหล่งโบราณสถาน

4) การดำเนินการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนนั้นหนึ่งในหัวใจของความสำเร็จ คือ การมีผู้นำ หรือแกนนำที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ผู้นำนั้นควรต้องมีวิสัยทัศน์ และได้รับความเชื่อถือจากชุมชน ซึ่งวรรณกรรมและงานวิจัยส่วนใหญ่จะสนับสนุนการจัดตั้งคณะผู้รับผิดชอบในรูปแบบคณะกรรมการ

5) เครือข่ายผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ควรที่จะร่วมมืออย่างเต็มที่ ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในบริบทของแต่ละชุมชนอาจต่างกันไป หากนำมาสังเคราะห์ให้เห็นจะมี ภาคส่วนของชุมชน (เช่น คณะกรรมการในชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มอนุรักษ์ กลุ่มอาชีพ พระสงฆ์) ภาคส่วนของรัฐ (เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยว) ภาคส่วนของเอกชน (เช่น กลุ่มผู้ประกอบการ สื่อมวลชน) ภาคการศึกษา (เช่น ครู อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา) และรวมทั้งนักท่องเที่ยว ซึ่งทุกภาคส่วนควรมีส่วนร่วม เช่น การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูล และการสนับสนุน เป็นต้น

2.2 การนำสู่การปฏิบัติในเรื่องขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ในที่นี้จะกล่าวถึง องค์ประกอบ 5A ได้แก่

1) สิ่งดึงดูดใจในแหล่งท่องเที่ยว (Attraction) เป็นองค์ประกอบสำคัญตามที่ได้กล่าวมา นอกจากแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เดียว การเชื่อมต่อเส้นทางด้านการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถเชื่อมต่อได้ทั้งในระดับพื้นที่

ระดับจังหวัด และระดับประเทศ ควรได้รับการพัฒนาต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นการขยายศักยภาพทางการท่องเที่ยวในเรื่องของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และสร้างเครือข่ายการพัฒนาการท่องเที่ยว งานวิจัยที่สังเคราะห์ส่วนใหญ่จะเป็นกรณีศึกษาเชิงพื้นที่ที่หนึ่งจังหวัด และมีข้อเสนอแนะเพื่อเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง

2) กิจกรรมด้านการท่องเที่ยว (Activity) นั้นมีหลากหลายกิจกรรมที่เป็นทางเลือกในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับบริบทที่เหมาะสมแก่ชุมชนนั้น ๆ ซึ่งในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนนั้นกิจกรรมที่เหมาะสมจะเป็นในลักษณะของกิจกรรมร่วม หรือให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมซึ่งนำเสนอตัวอย่างในทุกบทความ เช่น การจับจ่ายซื้อสินค้า กิจกรรมร้องเรือ กิจกรรมทางการเกษตร กิจกรรมศึกษาเส้นทางท่องเที่ยว ซึ่งสร้างมูลค่าเพิ่มได้โดยมีคู่มือในการสื่อความหมาย การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เชิงวัฒนธรรม เชิงธรรมชาติ เชิงนิเวศ หรือเชิงศึกษาเรียนรู้ การพัฒนาให้เกิดมัคคุเทศก์ และยุวมัคคุเทศก์เพื่อนำเที่ยว เป็นต้น

3) ด้านที่พัก (Accommodation) การพัฒนาที่พักในชุมชนในรูปแบบโดยเฉพาะโฮมสเตย์ ซึ่งเป็นดำเนินการควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวในชุมชน ได้รับความนิยมในระยะ 1-2 ทศวรรษที่ผ่านมา เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ซึ่งควรมีการจัดการอย่างเป็นระบบและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งสามารถดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการชุมชนได้

4) การมีสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน คือ ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ทางกายภาพ ความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ การจัดโซนพื้นที่ของสิ่งอำนวยความสะดวก มีสถานที่พักผ่อน ปรับถนนให้พร้อมใช้ มีห้องน้ำบริการ รวมถึงศูนย์ข้อมูลชุมชน

5) การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่ง และสามารถสร้างภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวให้แก่พื้นที่ได้

นอกจากองค์ประกอบ 5A แล้ว องค์ประกอบทางการตลาด และการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยให้แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนเป็นที่รู้จัก มีแนวทางของการส่งเสริมการตลาดโดยกระบวนการมีส่วนร่วมมาเกี่ยวข้อง คือ เริ่มจากการรวมกลุ่มที่เกี่ยวข้อง การทราบกลุ่มลูกค้าแล้วเข้าถึงลูกค้าโดยเฉพาะรายบุคคล การดำเนินการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว มีการจัดการโดยชุมชนซึ่งต้องมีการจัดการเชิงธุรกิจประกอบด้วยอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ ชุมชน ดังนั้นการดำเนินการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของการประสานงานของเครือข่ายฝ่ายต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน

2.3 การนำสู่การปฏิบัติ ในเรื่องของหลักการการท่องเที่ยวชุมชน

จากกระแสของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในแผนแม่บทของโลก (Agenda 21) การท่องเที่ยวชุมชนเป็นกระบวนการสร้างทางเลือกในการจัดการพื้นที่ท่องเที่ยวที่คนในชุมชนร่วมกำหนดทิศทาง หลักการสำคัญของการท่องเที่ยวลักษณะนี้จะต้องมีฐานคิดที่ชุมชนเป็นเจ้าของทรัพยากร เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยวเนื่องจากใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นต้นทุนจากชุมชน ดังนั้นควรพัฒนาศักยภาพ “คน”

ในชุมชนให้ดำเนินงานได้ ทั้งความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถ เพื่อดำเนินการในกระบวนการอันเกิดประโยชน์แก่ชุมชนคือการวางแผนวิเคราะห์และสรุปบทเรียนความสำเร็จหรือล้มเหลวในชุมชน ทั้งนี้สามารถต่อยอดสู่คนรุ่นหลังได้ จึงควรคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวต่อทรัพยากรในชุมชน

2.4 การนำสู่การปฏิบัติ ในเรื่องของหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน คือ การอนุรักษ์ใช้ทรัพยากรอย่างพอเหมาะพอดีให้สามารถใช้ประโยชน์ต่อในระยะยาวถึงคนรุ่นหลัง รักษา ส่งเสริมความหลากหลายทางธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรม เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยสามารถนำการท่องเที่ยวเพื่อช่วยให้เศรษฐกิจชุมชนดีขึ้น มีการกระจายประโยชน์แก่คนส่วนใหญ่ในท้องถิ่น มีการสร้างงานและพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกันกับเครือข่ายการท่องเที่ยวทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดเตรียมข้อมูล การบริการแก่นักท่องเที่ยว มีการประชุม ติดตาม ประเมิน พัฒนางานด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยภาคส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้อง มีการสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

โดยสรุปการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพของชุมชน ติดตามอาวุธทางปัญญาให้ชุมชนผ่านการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ กระบวนการพัฒนาควรดำเนินอย่างค่อยเป็นค่อยไปและต่อเนื่อง โดยพัฒนาศักยภาพชุมชนให้ชุมชนควรมีเป้าหมายในการจัดการที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน นอกจากนี้แก่นนำของชุมชนมีความสำคัญที่จะนำชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมและเรียนรู้สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

สรุปแนวทางการประเมินศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน เกี่ยวข้องกับเรื่อง วิสัยทัศน์หรือเป้าหมาย แผนงานด้านการบริหารและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว แผนการเงินด้านการท่องเที่ยว แผนบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การบริหารจัดการสิ่งดึงดูดใจ การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการตลาด โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ด้านบริการนักท่องเที่ยว ซึ่งประเด็นที่สำคัญของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในบริบทของประเทศกำลังพัฒนา คือ การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนได้

2.11 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีทรศนะเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในสองทรศนะ ทรศนะแรก มีความเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่าย จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรมนุษย์ให้คงที่หรือลดค่าใช้จ่ายด้านนี้ลง ทรศนะที่สองมองทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ และการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นในทรศนะที่สองนี้ มีความเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์ควรได้รับการพัฒนา

Alampay (2005) อภิปรายว่า องค์การการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทรศนะว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายจึงทำให้ไม่มีแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือบางองค์การมุ่งเน้นการลด

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์จึงจ้างพนักงานชั่วคราวเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้มีผลต่อคุณภาพของการบริการด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งไม่จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพและสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น ปัญหาอีกประการหนึ่งของทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการท่องเที่ยว คือ อัตราการลาออกสูง ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการพัฒนาธุรกิจและการให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ดังนั้นในธุรกิจการท่องเที่ยวจึงประสบปัญหาบุคลากรขาดทักษะ ความรู้ และความสามารถด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ Keawchaum (2017) พบว่า องค์กรที่ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรจะมีอัตราการลาออกสูงกว่าองค์กรที่มีแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เนื่องจากพนักงานขาดขวัญกำลังใจและไม่มีสัญญาใจ (psychological contract) ในการทำงานและการแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่องค์กรคาดหวัง

เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้หลักของประเทศ มีความสำคัญต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจ และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาที่ยั่งยืน มิติการพัฒนาที่ควรจัดการให้เกิดความสมดุลมี 4 มิติที่สำคัญ ได้แก่ มิติเจ้าบ้าน มิติผู้มาเยือน มิติกลไกการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และมิติด้านคุณภาพการบริการ (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2558) มิติด้านคุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดและสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจจากการใช้บริการนั้น ๆ นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการด้านการท่องเที่ยวได้

ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2564 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว 5 ยุทธศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาให้เกิดความสมดุลในมิติต่าง ๆ ยุทธศาสตร์ 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว 2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 3) การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว 4) การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทยผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว 5) การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

จากยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

- 1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มความสามารถของบุคลากรให้มีมาตรฐานระดับสากล และเพียงพอต่อความต้องการของตลาด โดยการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน รวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกและการเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้กับประชาชน

- 2) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว และได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว โดยการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการ

บริหารจัดการการท่องเที่ยว เปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าและบริการบนพื้นฐานของทรัพยากรการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ต้องรักษาไว้ให้ยั่งยืน

3) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะธุรกิจพื้นฐาน เพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวแต่ละพื้นที่ควรครอบคลุมทุกกลุ่มทั้งในระดับผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้ปฏิบัติการ ให้มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว โดยพัฒนาบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนใน 5 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มนักบริหาร นักวิชาการ ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และยกระดับการท่องเที่ยวไทยในแต่ละพื้นที่ให้มีคุณภาพ

2) กลุ่มผู้ประกอบการนำเที่ยว ผู้ประกอบการที่พัก ผู้ประกอบการร้านอาหาร ให้มีทักษะและองค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ การบริหารจัดการธุรกิจ การตลาด ภาษา เทคโนโลยีและสารสนเทศ นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

3) กลุ่มผู้ให้บริการแรงงาน พัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานและมีจรรยาบรรณ

4) กลุ่มเครือข่ายท่องเที่ยวโดยชุมชน

5) กลุ่มประชาชนโดยทั่วไป ต้องเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว และพัฒนาทักษะในการผลิตและจำหน่ายสินค้าของชุมชนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

โดยสรุป การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวนอกจากจะมุ่งเน้นการตลาดและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นทรัพยากรหลักของประเทศ การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาควบคู่กันไป ซึ่งหากบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีความรู้ ทักษะ และความสามารถเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จะนำไปสู่การบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากที่ยั่งยืนให้กับประเทศได้

2.12 กระบวนการเรียนรู้ผ่านการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนที่ต้องการพัฒนาระบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) ศักยภาพของคน ต้องเริ่มที่คนในชุมชนที่จะต้องรู้จักรากเหง้าของตนเองให้ดีเสียก่อน เพื่อเตรียมความพร้อม ความรู้ ความสามารถในการจัดการ การบริการ และเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การบอกเล่าข้อมูลและคนในชุมชนต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ มีความสามัคคี ทำงานร่วมกันได้ เป็นต้น

2) ศักยภาพของพื้นที่ หมายรวมถึง ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบสานต่อกันมา คนในชุมชนต้องรู้จัก ต้องรักและหวงแหนเห็นคุณค่าของทรัพยากรในชุมชนของตนเองที่สามารถที่จะนำมาจัดการได้อย่างคุ้มค่าและยั่งยืน นอกจากนี้ชุมชนต้องมีความพร้อมในการเรียนรู้ ตลอดจน

มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องแนวคิด พื้นฐานทางด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน และการจัดการในพื้นที่ได้ด้วย

3) การจัดการ เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนักที่จะทำอะไรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดความยั่งยืน สมดุลในกลุ่มคนหมู่มาก ดังนั้นชุมชนที่จะสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based Tourism: CBT) ได้ต้องเป็นชุมชนที่มีผู้นำที่เป็นที่ยอมรับ มีความคิด มีวิสัยทัศน์ ความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งยังต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการพูดคุย กำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมของชุมชน ชุมชนต้องรู้ว่าพื้นที่ของตนจะมีรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร ควรมีกิจกรรมอะไรบ้าง และจะมีการกระจายการจัดสรรรายได้อย่างไร ทั้งหมดนี้สิ่งสำคัญที่สุดของชุมชน คือ การมีส่วนร่วม อันหมายรวมถึง “ร่วมในทุก ๆ สิ่ง ทุก ๆ อย่างเพื่อส่วนรวม”

4) มีส่วนร่วม มีได้อย่างไร การสื่อสารพูดคุย เป็นการสื่อความคิดเห็น การแก้ปัญหา รวมถึงการหาทางแก้ไขปัญหาคือต่าง ๆ จากการระดมความคิด จากประสบการณ์ของนักวิจัยท้องถิ่นพบว่าชุมชนจัดให้มีเวทีพูดคุย ร่วมกันคิดวางแผนดำเนินการ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกัน สร้างกฎระเบียบของชุมชนทางด้านต่าง ๆ เพื่อให้คนในชุมชนรวมถึงผู้มาเยือนปฏิบัติตาม

ดังนั้น หัวใจสำคัญของชุมชนที่จะสร้างหรือดำรงการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ คือ คนในชุมชนจำเป็นต้องมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน และร่วมกันทำงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ทำให้ผู้วิจัยตระหนักว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีแนวคิดที่สำคัญร่วมกันคือ “กระบวนการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้” ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า “กระบวนการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning) ร่วมกันของคนในชุมชน” น่าจะเป็นวิธีการที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน งานวิจัยนี้จึงได้ออกแบบการพัฒนาสมรรถนะโดยให้คนในชุมชนได้มีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะได้อธิบายต่อไปในหัวข้อวิธีการดำเนินงานวิจัย

2.13 สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองให้พร้อมต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและเชื้อชาติ วิเชียร พันธุ์เครือบุตร (2557) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบ 6 องค์ประกอบที่ใช้ในการเพิ่มสมรรถนะและความสามารถในการทำงานข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ การเรียนรู้ความแตกต่างหลักระหว่างชนชาติ ทักษะคิดเชิงบวกระหว่างชนชาติ การใช้ภาษาอังกฤษในระหว่างชนชาติ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเฉพาะทางและความเชี่ยวชาญอื่นที่สัมพันธ์กัน การสื่อสารและการรายงานข้ามวัฒนธรรม และการทำงานเป็นทีม

นิศา ชัชกุล (2554) อภิปรายว่า การขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยเน้นความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ดังนี้ 1) ความเป็นมืออาชีพ คือ การทำงานเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพ 2) ความซื่อสัตย์ คือ การดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา มีน้ำใจ แสดงถึงความจริงใจ ทำให้เกิดการสร้าง

สัมพันธภาพที่ดี สร้างเครือข่ายและพันธมิตรที่พร้อมช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในทางธุรกิจ ตลอดจนนักท่องเที่ยวจะเชื่อถือและไว้วางใจ จงรักภักดีต่อองค์กรตลอดไป 3) มีจรรยาบรรณ คือ การยึดมั่นในคำพูด และแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง ตลอดจนการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือแก่องค์กร จรรยาบรรณช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปในระยะยาวอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี

จากการทบทวนงานวิจัยของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว พบว่ามีงานวิจัยด้านนี้น้อยมาก และเป็นงานวิจัยที่ศึกษาสมรรถนะทั่ว ๆ ไปสำหรับการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังทำให้ทราบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในบริบทของประเทศไทยยังไม่มีการศึกษาวิจัยมาก่อน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้อ้างอิงเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC Criteria) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับระดับสากล เพื่อนำมาเป็นจุดเริ่มต้นของการกำหนดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ตามที่ได้นำเสนอเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC Criteria) ที่ Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ได้พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนำไปปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่ความเป็นมาตรฐานของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานนี้ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่

- 1) มิติการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable management)
- 2) มิติเศรษฐกิจต่อชุมชนท้องถิ่น (Socioeconomic impacts)
- 3) มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural impacts)
- 4) มิติผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Impacts)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (GSTC Criteria) สามารถนำมากำหนดเป็นสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับประชาชนในชุมชน

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากจะพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับคนในชุมชนให้สามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืนได้ในบริบทของประเทศไทย ซึ่งเป็นประเทศที่มี “เอกลักษณ์ในการให้บริการ” ที่ได้รับความประทับใจจากนักท่องเที่ยวอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า “มิติด้านการบริการ” ควรเป็นสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อีกมิติหนึ่งที่ชุมชนควรได้รับการพัฒนา เนื่องจากจะสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อมุ่งหวังที่จะได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ในการบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ เทิดชาย ช่วยบำรุง (2558) ที่ได้เสนอว่ามิติการพัฒนาที่ควรจัดการให้เกิดความสมดุลมี 4 มิติสำคัญ ได้แก่ มิติเจ้าบ้าน มิติผู้มาเยือน มิติกลไกการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และมิติด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งมีติเจ้าบ้านและมิติด้านคุณภาพการบริการ ถือได้ว่ามีความสอดคล้องกับสมรรถนะด้านการบริการ สำหรับ “มิติด้านการบริการที่มีคุณภาพ” มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดและสร้างความ

แตกต่างในการให้บริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจจากการใช้บริการนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งแล้วครั้งเล่า และเกิดการบอกต่อความประทับใจอีกด้วย

อีกทั้งการบริการที่มีคุณภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างอัตลักษณ์ที่สำคัญของการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งชื่อเสียงด้านการบริการของประเทศไทยได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก (World Economic Forum, 2017) ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำอีก นอกจากนี้ในขั้นตอนการค้นหาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายที่จะอธิบายในบทที่ 3 พบว่าชุมชนมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะในมิติการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าสมรรถนะหลัก (Core competency) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่บุคลากรในชุมชนควรได้รับการพัฒนาเพื่อสร้างอัตลักษณ์ของชุมชนในท้องถิ่นของตนเองมีมูลค่าเพิ่มเพื่อทำให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ไม่ควรจำกัดแค่ 4 มิติตามที่ GSTC Criteria ได้เสนอไว้ ดังนั้นการวิจัยนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน 5 มิติที่ควรพัฒนาให้กับสมาชิกชุมชนที่ดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสมรรถนะหลัก 5 มิติ ดังกล่าวได้แก่ 1) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน 2) สมรรถนะด้านการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน 3) สมรรถนะด้านการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม 4) สมรรถนะด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และ 5) สมรรถนะด้านการบริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าการเพิ่ม “สมรรถนะในมิติด้านการบริการที่มีคุณภาพ” จะเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) ที่เป็นเอกลักษณ์ของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับประเทศไทยได้

2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานวิจัยนี้ แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา และงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งได้คัดเลือกเฉพาะงานวิจัยที่สำคัญมานำเสนอในงานวิจัยนี้ ได้แก่

2.14.1 งานวิจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล (2553) ได้ดำเนินโครงการวิจัยลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยการสร้างฐานข้อมูล องค์ความรู้ท้องถิ่น แหล่งวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีการสร้างสื่อและชุดการเรียนรู้การสอน เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกสาธารณะ ความรักและความหวงแหนลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ยังไม่ได้พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติไปสู่การท่องเที่ยวจริงในหลายจุดเนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวหลัก ๆ ที่สามารถรองรับการท่องเที่ยวได้ในระยะเวลานั้นเท่านั้น

ประมาณ เทพสงเคราะห์และจรินทร์ เทพสงเคราะห์ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาฝั่งตะวันตก โดยศึกษารูปแบบการจัดการแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน การจัดโปรแกรมท่องเที่ยวของชุมชน พบแหล่งท่องเที่ยวอยู่รอบทะเลสาบฝั่งตะวันตก เป็นแหล่งธรรมชาติจำนวน 63 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมจำนวน 55 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวผลิตภัณฑ์ชุมชนอีก 19 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร 8 แห่ง และแหล่งท่องเที่ยวเชิงประเพณี 6 แห่ง

คันธรส พวงแก้วและคณะ (2552) ที่ได้ศึกษาการท่องเที่ยวพื้นประวัติศาสตร์ตามรอยพระพุทธเจ้าหลวง ใน 5 จังหวัดภาคใต้ คือ สงขลา พัทลุง นครศรีธรรมราช ตรัง และสตูล โดยงานวิจัยได้สรุปเส้นทางที่พระพุทธเจ้าหลวงเสด็จประพาส พบข้อมูลที่พัฒนาและยกระดับให้เป็น เส้นทางประวัติศาสตร์ตามรอยพระพุทธเจ้าหลวงในพื้นที่ลุ่มน้ำหลายจุด คาดว่าเส้นทางปรากฏอยู่ในงานวิจัยจะนำมาพัฒนาเป็นเส้นทางและส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับเส้นทางดังกล่าวต่อไป

สุริยญา อุไรรัตน์ (2554) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบริเวณทะเลสาบสงขลา บุษกร ถาวรประสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ต่อมา บุษกร ถาวรประสิทธิ์ (2554) และ มณฑารพ ยมาภัย และคณะ (2554) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบริเวณลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา จิราภรณ์ นวลทอง (2553) ได้ศึกษาผลกระทบจากการท่องเที่ยว ที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในเขตห้ามล่าสัตว์ป่าทะเลน้อย จังหวัดพัทลุง สมชาย เลี้ยงพรพรรณ (2542) ได้ศึกษาแหล่งทรัพยากรนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในบริเวณทะเลน้อย ทะเลหลวง และทะเลสาบสงขลา และแคล้ว ทองสม (2526) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาทะเลสาบสงขลาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ

จากการศึกษางานวิจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยว ทำให้ทราบว่าการวิจัยเหล่านี้ล้วนมุ่งศึกษาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของชุมชน และผลกระทบจากการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวของคนในชุมชนในลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ซึ่งการค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กล่าวคือ จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ทราบว่าการพัฒนาสมรรถนะของคนในชุมชนให้มีความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

2.14.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว

ดารารวรรณ ญาณะนันท์ และคณะ (2555) การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้งและอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ในอำเภอสวนผึ้ง และอำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจัดการสารสนเทศการ

ท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอำเภอสวนผึ้ง และอำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี มีวิธีการดำเนินการวิจัยโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนาแบบเจาะจงระดมความคิดเห็น จากกลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการแหล่งที่พัก และแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการ จากนั้นได้จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามความต้องการของกลุ่มบุคลากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความรู้ของผู้เข้าอบรม ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม และได้สำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มาเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง และอำเภोजอมบึง ต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของแหล่งที่พักและแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของการอบรมเชิงปฏิบัติการแต่ละหลักสูตรเพิ่มขึ้น โดยความรู้ก่อน และหลังการอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อกระบวนการในการดำเนินงานภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวทั้งในด้านสื่อโฆษณาที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ด้านโซเชียลมีเดียที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ด้านรูปภาพที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ และด้านเว็บไซต์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ทั้ง 4 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปิยธิดา เพียรลูประสิทธิ์ และ จิราภา วงษ์ท้าว (2554) ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และการบริการอย่างยั่งยืน ในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล 2) ศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว และบริการ ในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล 3) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว และบริการ ในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 4) ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล และ 5) กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว และบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต แบบมีส่วนร่วม การจัดการประชุมอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ และการศึกษาดูงาน มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และใช้เทคนิควิธี สถิติพรรณนา โดยแบบสอบถามมีการสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน และใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS ผลการศึกษาพบว่ากิจกรรมการท่องเที่ยว และบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล เกิดขึ้นจากทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งมีทั้งรูปแบบที่สามารถจับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ โดยบุคลากรมีศักยภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว ส่วนด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน ด้านความรู้และประสบการณ์การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว และด้านทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง จากศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นดังกล่าวจึงจำเป็นต้องจัดการศึกษาดูงานและการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการ

พัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว ให้แก่กลุ่มเป้าหมาย โดยเนื้อหาการอบรมการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ดังนี้ กิจกรรมที่ 1 ระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวในเทศบาลตำบลนางแล กิจกรรมที่ 2 ระบุกิจกรรมที่สามารถทำได้ กิจกรรมที่ 3 ระบุสถานะของกิจกรรม และระบุปัญหาอุปสรรค และ กิจกรรมที่ 4 การกำหนดความพร้อมหรือความถนัดของกิจกรรม โดยผลการอบรมเชิงปฏิบัติการพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นต้นแบบในการดำเนินการปฏิบัติจริง ในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว และบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ 1) ด้านคุณภาพในการให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการจัดกิจกรรม 4) ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และ 5) ด้านสุขอนามัย จากผลการศึกษาที่ค้นพบทั้งหมดข้างต้น สามารถนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล ดังนี้ แนวทางที่ 1 การพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว แนวทางที่ 2 การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว แนวทางที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน แนวทางที่ 4 การวางแผนพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว แนวทางที่ 5 การพัฒนาทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวโดยเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ และ แนวทางที่ 6 การสร้างความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

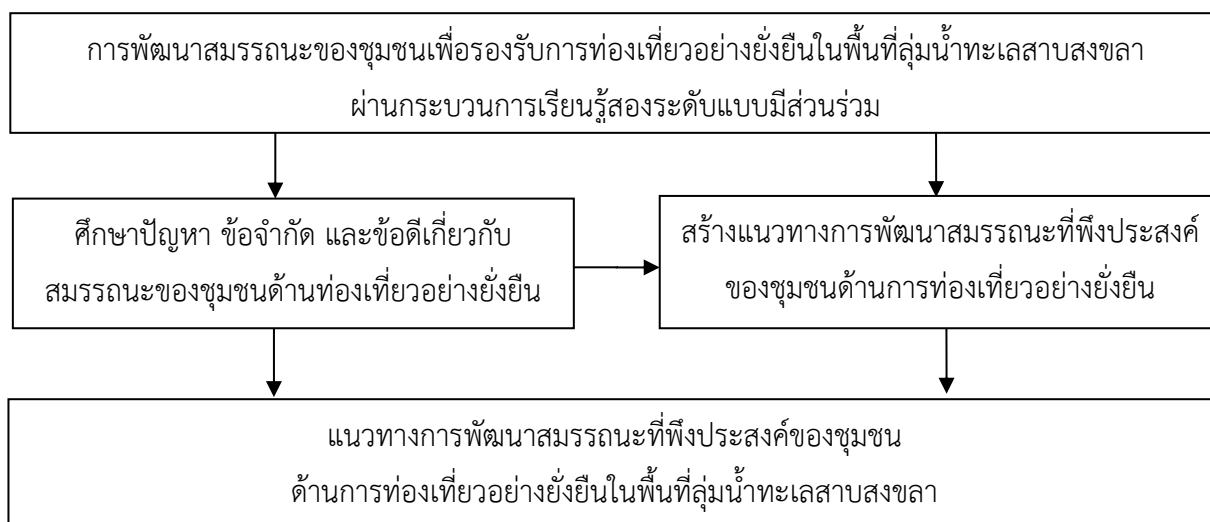
Kapera (2018) ได้ศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับชุมชนในประเทศโปแลนด์ งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามไปยังเทศบาล (municipal office) จำนวน 2,500 แห่งทั่วประเทศ ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของเทศบาล ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 600 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 60 ของเทศบาลที่ตอบแบบสอบถามกลับมา รายงานว่าไม่ได้จัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เช่น การประชุมวิชาการ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น นอกจากนี้มีรายงานว่าเกิดความขัดแย้งที่เกี่ยวกับการร่วมมือด้านการท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ อย่างไรก็ตามมีการรายงานว่าความขัดแย้งจะลดลงไปได้มากเมื่อมีความร่วมมือกันมากขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว เป็นที่สังเกตว่างานวิจัยเหล่านี้ล้วนมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และความสามารถด้านการขยายตลาด การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว เช่น ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น อย่างไรก็ตามยังไม่พบงานวิจัยที่มุ่งศึกษาหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กล่าวคือ ยังไม่พบงานวิจัยที่มุ่งศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้มีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อีกทั้งกระบวนการพัฒนาความรู้และความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่พบในงานวิจัยที่ได้นำเสนอข้างต้น ล้วนเป็นการเรียนรู้ระดับเดียว (Single-loop learning) ทำให้เกิดความรู้ประเภทความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่ยังไม่สามารถที่จะนำไปสู่การสร้างอัตลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวให้กับชุมชนได้ จึงเป็นที่น่า

สังเกตว่าจะสามารถนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนได้หรือไม่ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ออกแบบกรอบแนวคิดดังที่ได้แสดงในรูปที่ 2.4 เพื่อมุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.15 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งเพื่อให้การวิจัยนี้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้วิจัยจึงออกแบบกรอบแนวคิดของการวิจัยตามที่ได้ปรากฏในรูปที่ 2.4



รูปที่ 2.4: กรอบแนวคิดในการวิจัย

โดยสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้งานวิจัยนี้ตระหนักถึงการที่จะสามารถตอบวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อของการวิจัยได้ จะต้องศึกษาสมรรถนะในทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) โดยการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning) อันจะนำไปสู่การตั้งคำถามเพื่อคิดนอกกรอบ และก่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) กับการท่องเที่ยวของชุมชน ได้แก่ ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จ (critical factor) ของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การได้รับความร่วมมือและการพัฒนาสมรรถนะของสมาชิกของชุมชนในท้องถิ่น ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ออกแบบการวิจัยการเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเป็นหลักซึ่งจะได้กล่าวในบทที่ 3 การดำเนินการวิจัย

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” เป็นการศึกษาเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย คณะผู้วิจัยจึงได้ออกแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methodology research) โดยมีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) นอกจากนี้การวิจัยนี้ยังได้ออกแบบการเก็บข้อมูลการวิจัยสองครั้งเพื่อวัดระดับสมรรถนะก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest-posttest design) และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าหลังจากกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแล้วระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเพิ่มขึ้นหรือไม่

ในบทที่ 3 เสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ โดยมีหัวข้อการนำเสนอจำนวน 6 หัวข้อ ได้แก่ ขอบเขตการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้ดำเนินการในงานวิจัยนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการดำเนินการวิจัยได้นำเสนอเป็นภาพรวมในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: กระบวนการดำเนินการวิจัย

กระบวนการวิจัย	ผลลัพธ์ (Output)
ขั้นที่ 1: การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย 	วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย (รูปที่ 2.4)
ขั้นที่ 2: กำหนดขอบเขตการวิจัย 	ขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่ เนื้อหา ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และระยะเวลา
ขั้นที่ 3: การออกแบบการวิจัย 	การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methodology research design) (รูปที่ 3.2)
ขั้นที่ 4: การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 	ความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือ (แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก/ การสนทนากลุ่มย่อย)
ขั้นที่ 5: การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ 	ระดับสมรรถนะ <u>ก่อน</u> กระบวนการพัฒนาระดับสมรรถนะ (Pretest)
ขั้นที่ 6: กระบวนการพัฒนาระดับสมรรถนะ 	กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วม กระบวนการพัฒนาระดับสมรรถนะ
ขั้นที่ 7: การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพ 	ระดับสมรรถนะ <u>หลัง</u> กระบวนการพัฒนาระดับสมรรถนะ (Posttest)
ขั้นที่ 8: วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล 	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ขั้นที่ 9: สรุปผลและเขียนรายงานการวิจัย	รายงานการวิจัย

3.1 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มีขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย และขอบเขตด้านระยะเวลา ดังนี้

3.1.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้กำหนดพื้นที่ในการศึกษา 2 พื้นที่ ได้แก่

1. พื้นที่ชุมชนต้นแบบ

งานวิจัยนี้ศึกษาพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่สะท้อนอัตลักษณ์ทางภูมิศาสตร์ที่เรียกว่า ป่า เขา นา เล (ทะเลสาบ) ได้อย่างสมบูรณ์แบบ และเนื่องจากพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว และได้ทำการทดสอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวไทย-มาเลเซีย และกลุ่มนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศในทวีปยุโรป

พื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาประกอบด้วย 3 จังหวัดได้แก่ 1) จังหวัดพัทลุง ได้แก่ อำเภอเมืองพัทลุง ปากพะยูน ป่าบอน บางแก้ว เขาชัยสน ตะโหมด กงหรา ควนขนุน ศรีบรรพต ป่าพะยอม และศรีนครินทร์ 2) จังหวัดสงขลา 12 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสงขลา หาดใหญ่ สะเดา นาทมอม คลองหอยโข่ง รัตภูมิ บางกล่ำ ควนเนียง สิงหนคร สทิงพระ กระแสสินธุ์ และระโนด และ 3) จังหวัดนครศรีธรรมราช 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอชะอวด และอำเภอหัวไทร

จากผลการศึกษาของโครงการวิจัยย่อยที่ 2 เรื่อง “การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” ที่ได้ประเมินศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยวใน 28 ชุมชน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ทำให้ทราบว่าชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาที่มีศักยภาพสูงด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยชุมชนจำนวน 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน

นอกจากนี้ การได้รับรางวัลระดับชาติที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของชุมชนทั้ง 3 ชุมชนนี้ ยังเป็นหลักฐานแสดงถึงการยอมรับในศักยภาพของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กล่าวคือ ชุมชนทั้ง 3 ชุมชนนี้ได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวระดับชาติ เช่น ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดนได้รับรางวัลกนิรจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำนวน 3 ครั้ง ซึ่งครั้งล่าสุดในปี 2560 ได้รับรางวัลกนิรทอง จากการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 11 ประจำปี 2560 ประเภทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว สาขากาชาเอกชนยอดเยี่ยม ส่วนชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสนได้รับรางวัลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่สร้างการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชนเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน ได้รับรางวัลมากมายเกี่ยวกับการแปรรูปผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นให้เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวในชุมชน เป็นต้น

ดังนั้นการวิจัยนี้จึงได้กำหนดให้ชุมชนทั้ง 3 ชุมชน อันได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน เป็น “พื้นที่ชุมชนต้นแบบ” เพื่อเป็นกรณีศึกษา (Case study) และถอดบทเรียนเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

2. พื้นที่ชุมชนเป้าหมาย

ขอบเขตพื้นที่เพื่อการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้เกิดต้นแบบที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา งานวิจัยนี้จึงได้กำหนดขอบเขต “พื้นที่ชุมชนเป้าหมาย” เพื่อมุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

งานวิจัยนี้ได้กำหนดพื้นที่ชุมชนเป้าหมายในบริเวณทะเลสาบสงขลาตอนกลางซึ่งมีพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตจังหวัดพัทลุง โดยการวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย คือ ตำบลเกาะหมาก

อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ทั้งนี้เนื่องจากงานวิจัยของ ชัยรัตน์ จุสปาโล (2561) พบว่า พื้นที่ชุมชนเกาะหมาก มีศักยภาพสูงในหลายด้าน ได้แก่

ศักยภาพของพื้นที่ หมายถึง พื้นที่ชุมชนตำบลเกาะหมากมีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ป่า เขา นา เล แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบสานต่อกันมา เช่น วิธีการทำประมง ภูมิปัญญาเกี่ยวกับการถนอมอาหาร เป็นต้น

ศักยภาพของคน หมายถึง มีชุมชนบางกลุ่มในพื้นที่เกาะหมากที่เห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวและได้รวมตัวกันเพื่อดำเนินการเรื่องการท่องเที่ยวในชุมชนแล้ว และมีบางกลุ่มที่เริ่มเห็นความสำคัญและต้องการร่วมกลุ่มเพื่อดำเนินการเรื่องการท่องเที่ยวในชุมชนของตน

นอกจากนี้ นโยบายการกระจายการท่องเที่ยวจากเมืองหลักสู่เมืองรอง ซึ่งจังหวัดพัทลุงเป็น 1 ใน 55 จังหวัดการท่องเที่ยวเมืองรอง ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางไปท่องเที่ยวที่จังหวัดพัทลุงเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งในชุมชนตำบลเกาะหมากซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าพื้นที่ชุมชนเกาะหมาก จะมีศักยภาพและความพร้อมด้านพื้นที่และบุคลากร แต่ยังไม่ได้ใช้ศักยภาพด้านพื้นที่เพื่อเพิ่มมูลค่าในการท่องเที่ยวมากนัก นอกจากนี้ชุมชนในพื้นที่ยังมีความต้องการที่จะเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อสามารถดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งชุมชนมีความต้องการที่จะป้องกันปัญหาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติที่อาจจะเกิดขึ้นจากการมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ และเป็นความมุ่งหวังของการวิจัยในการทำให้เกิดต้นแบบของแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จึงได้กำหนดขอบเขตด้าน “พื้นที่ชุมชนเป้าหมาย” คือ ตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ตามที่ได้แสดงในรูปที่ 3.1 ทั้งนี้ตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านท่าวา หมู่ที่ 2 บ้านช่องพิน หมู่ที่ 3 บ้านแหลมกรวด หมู่ที่ 4 บ้านเกาะโคบ หมู่ที่ 5 บ้านปากบาง หมู่ที่ 6 บ้านเกาะหมาก หมู่ที่ 7 บ้านเขาชัน หมู่ที่ 8 บ้านเกาะเสือ หมู่ที่ 9 บ้านน้ำบ่อหมาก หมู่ที่ 10 บ้านหัวหิน และหมู่ที่ 11 บ้านเกาะหมากเมืองใหม่



รูปที่ 3.1: พื้นที่วิจัย ต.เกาะหมาก อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง

3.1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เนื่องจากมีการกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างชัดเจน โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีส่วนได้เสีย (stakeholders) อย่างรอบด้านกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยชุมชนในพื้นที่การวิจัยทั้งสองพื้นที่ที่ได้อธิบายในหัวข้อที่ผ่านมา ทั้งนี้การคัดเลือกตัวอย่างจากผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้ข้อมูลจากมุมมองที่หลากหลายเพื่อสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะอันพึงประสงค์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อนำไปสู่การค้นหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังนั้นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย งานวิจัยนี้จึงกำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างใน 2 มิติ ได้แก่ มิติขอบเขตพื้นที่การวิจัย และมิติผู้มีส่วนได้เสีย มีรายละเอียดในแต่ละมิติดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในมิติขอบเขตพื้นที่การวิจัย

เนื่องจากการวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ 2 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ชุมชนต้นแบบ และพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย ดังนั้นเพื่อให้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับพื้นที่การวิจัย งานวิจัยนี้จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่การวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

- กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ ได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน
- กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย คือ ชุมชนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในมิติผู้มีส่วนได้เสีย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในมิติของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) กับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสีย 3 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีคุณลักษณะแตกต่างกัน ได้แก่

- กลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ หมายถึง สมาชิกชุมชนที่รวมกลุ่มกัน หรือกำลังรวมกลุ่มกันเพื่อดำเนินการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเอง ซึ่งสมาชิกชุมชนเหล่านี้มีอาชีพหลักอย่างอื่นที่นอกเหนือจากการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว
- กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ หมายถึง คนในชุมชนที่มีอาชีพหลักและสร้างรายได้หลักจากการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจที่พัก ธุรกิจจัดนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร และธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น
- กลุ่มหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ หมายถึง ผู้ที่ทำงานหรือตัวแทนของหน่วยงานราชการในชุมชนที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่

โดยสรุป การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เนื่องจากมีการกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างในมิติพื้นที่จำนวน 2 กลุ่มใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างในมิติผู้มีส่วนได้เสียจำนวน 3 กลุ่มย่อย

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 3 กลุ่ม
 - กลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ
 - กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ
 - กลุ่มหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ
2. กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 3 กลุ่ม
 - กลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย
 - กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย
 - กลุ่มหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย

งานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลระหว่างแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูล โดยงานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับ “กลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย” เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในชุมชนโดยตรง และเป็นปัจจัยสำเร็จ (critical factor) ที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่มีความยั่งยืนได้ ดังนั้น “กลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย” จึงควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นอันดับแรก

3.1.3 ขอบเขตด้านข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนที่ศึกษา ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ สถานการณ์การท่องเที่ยวในชุมชน และสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์เชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักที่ชุมชนมีอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้สมรรถนะหลักด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาได้ยึดตามหลัก GSTC Criteria ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน 2) มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน 3) มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม 4) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม

อย่างไรก็ตาม ตามที่ได้นำเสนอในบทที่ 2 ผู้วิจัยเห็นว่าหากจะพัฒนาสมรรถนะของชุมชนให้มีมูลค่าเพิ่มในการดำเนินการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ในบริบทของการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีการบริการที่เป็นอัตลักษณ์และได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มสมรรถนะด้านการให้บริการที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอีก 1 มิติ ดังนั้นงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 5

มิติที่ควรพัฒนาให้กับสมาชิกชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ สมรรถนะทั้ง 5 มิติดังกล่าวได้แก่

- 1) มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน
- 2) มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน
- 3) มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม
- 4) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 5) มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ

3.1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ มีระยะเวลาในการศึกษาคือ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561

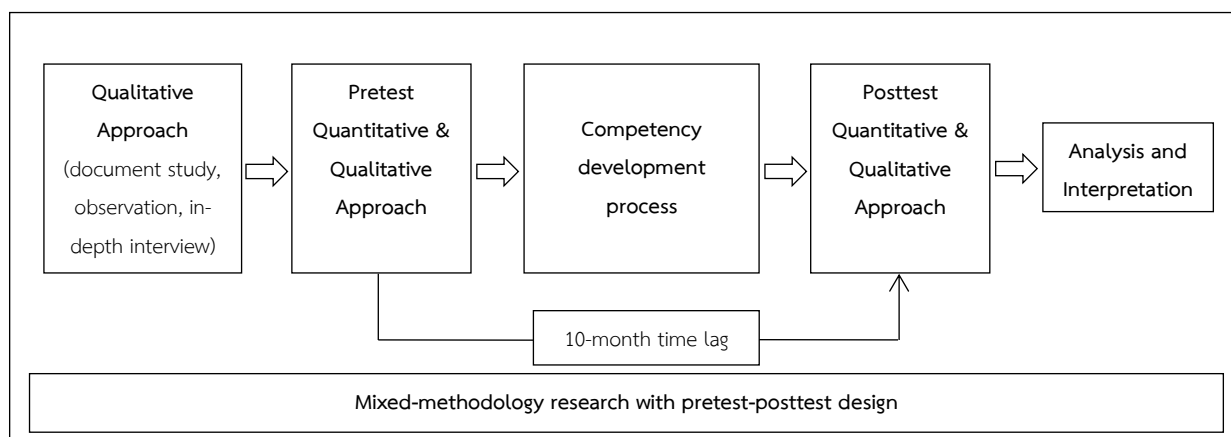
3.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย คณะผู้วิจัยจึงได้ออกแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methodology research) โดยมีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณนี้ทำให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ได้ นอกจากนี้การวิจัยเชิงปริมาณยังช่วยตอบคำถามการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนผ่านกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ โดยการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะก่อน-หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ เพื่อนำระดับสมรรถนะมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าหลังจากกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแล้ว ชุมชนมีระดับสมรรถนะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ดังนั้นในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณในการวิจัยนี้จึงได้ออกแบบการวิจัยแบบทดสอบก่อน-หลัง (Pretest-posttest design) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณร่วมด้วย

การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) เก็บข้อมูลด้วยการสำรวจ (Field survey) การสังเกต (Observation) สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวของชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย รวมถึงการถอดบทเรียน (Lesson learned) ของชุมชนต้นแบบ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพนี้เป็นวิธีที่ทำให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ได้

วิธีการดำเนินการวิจัยที่ได้อธิบายมานี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2: การออกแบบการวิจัย

3.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ได้ดำเนินการในงานวิจัยนี้

การออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัยเพื่อมุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับชุมชนเป้าหมาย ได้ออกแบบให้สอดคล้องกับขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ได้นำเสนอในบทที่ 2

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

3.3.1 ขั้นตอนที่ 1 การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

งานวิจัยนี้ได้ค้นหาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้วยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methodology research) ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) มีการเก็บข้อมูลด้วยการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary study) การสังเกต (Observation) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของชุมชน ทั้งนี้เพื่อค้นหาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ชุมชนควรได้รับการส่งเสริมและสมรรถนะที่ชุมชนมีความต้องการที่จะพัฒนา อีกทั้งเพื่อศึกษาศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวของชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย เพื่อสร้างความเข้าใจในชุมชนและบริบทการท่องเที่ยวในชุมชนซึ่งจะมีผลต่อการออกแบบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน

สำหรับการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) มีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย เพื่อเปรียบเทียบว่าระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายอยู่ในเกณฑ์น้อยกว่าชุมชนต้นแบบ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical data) ที่พิสูจน์ว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ในขั้นตอนการหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ดำเนินการโดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทำให้ทราบความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งสามารถแบ่งตามแหล่งที่มาของข้อค้นพบเกี่ยวกับความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ 3 แหล่ง ได้แก่ 1) การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากการสะท้อนความต้องการของชุมชนเป้าหมาย พบว่า ชุมชนเป้าหมายต้องการพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน การให้บริการที่มีคุณภาพ การดูแลความปลอดภัยทางน้ำให้กับนักท่องเที่ยว 2) การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากการสังเกตสภาพปัญหาของชุมชน พบว่าชุมชนเป้าหมายควรพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวกับการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการโฮมสเตย์ และการมีส่วนร่วมของชุมชน และ 3) การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทำให้ทราบว่าคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและรายมิติทั้ง 5 มิติของชุมชนเป้าหมายน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยของชุมชนต้นแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ทำให้ทราบว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รายละเอียดของข้อค้นพบเหล่านี้จะได้นำเสนอในรายละเอียดในบทที่ 4 ต่อไป

3.3.2 ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เมื่อทราบความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะ และสภาพปัญหาของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนแล้ว ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยตระหนักถึงหัวใจสำคัญของชุมชนที่จะสร้างหรือดำรงการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ คือ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะสมาชิกชุมชนจำเป็นต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ ร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันลงมือทำ และร่วมกันรับผลที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า “กระบวนการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้สองระดับ (double-loop learning) ร่วมกันของคนในชุมชน” จะเป็นวิธีการที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อีกทั้ง งานวิจัยนี้ยังได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับธรรมชาติของกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 2 ซึ่งเป็นการเรียนรู้ตามความต้องการ เรียนรู้เพื่อมุ่งการปฏิบัติจริงมากกว่าการเรียนรู้ทฤษฎี เรียนรู้โดยการใช้ให้เห็นปัญหาที่ทำให้คิดได้เองจนเกิดการยอมรับมากกว่าเรียนรู้จากการสอน และเรียนรู้ด้วยการมีส่วนร่วมอภิปรายและแลกเปลี่ยนประสบการณ์

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ออกแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้มีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันโดยผ่านวิธีการเรียนรู้หลากหลายวิธี โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้สองระดับ (double-loop learning) และเกิดการพัฒนาสมรรถนะในทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skills) และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (attribute) ทั้งนี้ ความรู้เป็นสมรรถนะเบื้องต้นที่จะทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดี ซึ่งสมรรถนะในระดับ “ความรู้ (knowledge)” เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการฟังหรือการอ่าน ซึ่งเป็นการเรียนรู้ระดับเดียว (single-loop learning) ที่เกิดขึ้นได้ในระยะเวลา

อันรวดเร็ว สำหรับสมรรถนะในระดับ “ทักษะ (skills)” เป็นสมรรถนะที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความรู้แฝงเร้น (tacit knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติและฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ ซึ่งต้องอาศัยเวลาในการฝึกปฏิบัติจนเกิดความเชี่ยวชาญชำนาญ อันจะนำไปสู่การเรียนรู้สองระดับ (double-loop learning) อย่างไรก็ตามเนื่องจากงานวิจัยนี้มีขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัยเพียง 1 ปี การพัฒนาสมรรถนะในระดับ “คุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Attribute)” อาจจะยังไม่เห็นผลชัดเจนนัก เนื่องจากสมรรถนะระดับนี้ต้องอาศัยเวลาอย่างมากในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม หากได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่องจะทำให้สมรรถนะในระดับความรู้และทักษะ สามารถเป็นพื้นฐานของสมรรถนะที่จะทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะไปสู่ระดับคุณลักษณะเฉพาะบุคคลได้ ดังที่ได้อธิบายในบทที่ 2

การออกแบบกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามข้อค้นพบจากชุมชนเป้าหมาย ได้ออกแบบให้มีวิธีการเรียนรู้หลากหลาย และเหมาะสมกับธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ดังที่ได้อธิบายในบทที่ 2 ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้เกิดกระบวนการเรียนรู้สองระดับ (double-loop learning) เพื่อพัฒนาสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพในทั้ง 3 องค์ประกอบ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ดำเนินการในงานวิจัยนี้ ได้แก่

- 1) การบรรยาย (Lecture) หมายถึง การเชิญผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ด้วยการอธิบายหลักการในประเด็นต่าง ๆ
- 2) การแสดงบทบาทสมมติ (Roleplay) หมายถึง การแสดงบทบาทตามสถานการณ์ที่สมมติขึ้น
- 3) การระดมความคิด (Brainstorming) หมายถึง การแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระจากมุมมองของสมาชิก โดยไม่มีการตัดสินถูกผิด เพื่อค้นหาแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน
- 4) การศึกษาดูงานจากชุมชนต้นแบบ (Model community) หมายถึง การให้ชุมชนเป้าหมายได้เดินทางไปศึกษา และได้สัมผัสประสบการณ์จริงในชุมชนท่องเที่ยวที่เป็นต้นแบบ
- 5) การสอนงาน (Coaching) หมายถึง ชุมชนต้นแบบได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถ่ายทอดประสบการณ์ เพื่อเป็นแนวทางที่จะส่งเสริมและผลักดันให้ชุมชนเป้าหมายได้เกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง
- 6) การเรียนรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติจริง (Learning by doing) หมายถึง การนำความรู้ที่ได้เรียนมา นำไปทดลองปฏิบัติจริง ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมจากความรู้เดิมที่ตนเองมี
- 7) การสอนงานขณะปฏิบัติงาน (On the job training) หมายถึง การเรียนรู้โดยการสังเกตการทำงานจริงของผู้ที่มีความชำนาญและลงมือปฏิบัติงานจริงโดยมีผู้ที่มีความชำนาญสังเกตการและให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (feedback) เพื่อเกิดการพัฒนา
- 8) การเรียนรู้จากการได้รับประสบการณ์จริง (Experiential learning) หมายถึง การสร้างความรู้ทักษะ จากการนำประสบการณ์เดิมมาบูรณาการเพื่อสร้างการเรียนรู้ใหม่

การออกแบบกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามข้อค้นพบจากชุมชนเป้าหมายได้แสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2: การออกแบบวิธีการเรียนรู้หลากหลายวิธีเพื่อพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเป้าหมาย

การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์		การออกแบบวิธีการเรียนรู้หลากหลายวิธี							
แหล่งที่มา	ข้อค้นพบ	Lecture	Roleplay	Brainstorming	Model community	Coaching	Learning by doing	On the job training	Experiential learning
ความต้องการของชุมชนเป้าหมาย	การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน	✓		✓	✓	✓	✓		✓
	การให้บริการที่มีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓				✓
	การเล่าเรื่องราว	✓	✓				✓	✓	✓
	การดูแลความปลอดภัยทางน้ำ	✓					✓		
สภาพปัญหาของชุมชนเป้าหมาย	การประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ		✓				✓	✓	
	การให้บริการโฮมสเตย์	✓		✓	✓				✓
	การมีส่วนร่วมของชุมชน			✓	✓	✓			✓
แบบสอบถามวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	มิตีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน	✓		✓	✓	✓	✓		✓
	มิตีการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน	✓		✓	✓	✓	✓		✓
	มิตีการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น	✓		✓	✓	✓	✓		✓
	นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม								
	มิตีการจัดการสิ่งแวดล้อม	✓		✓	✓	✓	✓		✓
	มิตีการให้บริการที่มีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

3.3.3 ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการและการบริหารโครงการตามที่กำหนด

หลังจากได้ออกแบบโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ประกอบด้วยการเรียนรู้หลากหลายวิธีที่สอดคล้องกับข้อค้นพบจากการหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้ดำเนินการโครงการตามที่ได้ออกแบบและวางแผนไว้

โครงการที่ได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายประกอบด้วย 5 โครงการ ดังนี้

1. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 2 ครั้ง โดยออกแบบวิธีการเรียนรู้ด้วยการบรรยาย การแสดงบทบาทสมมติ และการลงมือฝึกปฏิบัติจริง โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อต่าง ๆ ที่ชุมชนมีความจำเป็นและต้องการที่จะเรียนรู้ ตัวอย่างหัวข้อการเรียนรู้ที่ได้จัดโครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการ เช่น การดูแลความปลอดภัยทางน้ำให้กับนักท่องเที่ยว โดยทีมวิทยากรจากมูลนิธิมิตรภาพสามัคคีและกองทัพอากาศสงขลาที่ได้บรรยายให้ความรู้และให้สมาชิกชุมชนลงมือปฏิบัติจริงกับหุ่นจำลองและเครื่องมือการช่วยชีวิตที่ทีมวิทยากรได้เตรียมมาด้วย กำหนดการของโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการได้แสดงในภาคผนวก จ



รูปที่ 3.3: กิจกรรมในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

2. โครงการประชุม ได้จัดการประชุมทั้งสิ้น 8 ครั้ง แบ่งเป็นการประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวของชุมชนเป้าหมาย จำนวน 3 ครั้ง และการประชุมร่วมกับสมาชิกชุมชนเป้าหมาย จำนวน 5 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสพบปะกัน ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกำหนดแนวทางการดำเนินการท่องเที่ยวของชุมชน โดยได้ออกแบบวิธีการเรียนรู้หลากหลายวิธี เช่น การระดมความคิดเห็น การลงมือปฏิบัติจริงเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน และการฝึกการดำเนินการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น



รูปที่ 3.4: โครงการจัดการประชุม

3. โครงการจัดงานในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ จำนวน 1 ครั้ง พื้นที่ชุมชนต้นแบบตามที่ได้กล่าวในบทที่ 2 ประกอบด้วย 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน โดยผู้วิจัยได้ประสานงานกับแกนนำชุมชนต้นแบบทั้ง 3 แห่ง เพื่อขอเข้าเยี่ยมชม และเตรียมการจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวระหว่างชุมชนต้นแบบ และชุมชนเป้าหมาย เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและความมั่นใจให้กับชุมชนเป้าหมาย โดยได้จัดกิจกรรมให้ชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบได้ประชุมและแสดงความคิดเห็นกันอย่างอิสระ ผู้เข้าร่วมโครงการนี้ คือ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวของชุมชนทั้งในชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย กำหนดการการโครงการศึกษาดูงานได้แสดงในภาคผนวก ข



รูปที่ 3.5: โครงการดูงานในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ

4. โครงการดูงานในพื้นที่ท่องเที่ยวของชุมชนอื่นในบริเวณรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา จำนวน 1 ครั้ง ผู้วิจัยได้ประสานงานกับชุมชนท่องเที่ยวเพื่อให้ชุมชนเป้าหมายได้เดินทางเข้าศึกษาดูงาน ได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวสวนไผ่ขวัญใจ ศูนย์การเรียนรู้บ้านโป่ง และวิสาหกิจชุมชนหัตถกรรมกระจูดวรรณิ ทั้งนี้เพื่อให้

ชุมชนเป้าหมายได้เปิดโลกทัศน์ ตลอดจนมีประสบการณ์ในกิจกรรมและเป็นผู้รับบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถนำไปต่อยอดกับฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชนของตนเอง



รูปที่ 3.6: โครงการดูงานในพื้นที่ท่องเที่ยวของชุมชนอื่นในบริเวณรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

5. โครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมาย จำนวน 1 ครั้ง ซึ่งเป็นโครงการลำดับสุดท้ายที่ดำเนินการเพื่อทดสอบสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายหลังจากที่ได้เข้าร่วมโครงการการพัฒนาสมรรถนะทั้งหมดแล้ว ในโครงการนี้ทีมนักวิจัยได้สมมุติบทบาทเป็นนักท่องเที่ยวที่รับบริการการท่องเที่ยวของชุมชนเป้าหมายตามโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนได้ออกแบบ ทำให้ชุมชนได้ฝึกปฏิบัติการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยว การให้บริการโฮมสเตย์ การเล่าเรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับวัฒนธรรมชุมชน การใชยานพาหนะท้องถิ่นเพื่อบริการนักท่องเที่ยว การนำวัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นมาประกอบอาหารเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว การประเมินราคาโปรแกรมการท่องเที่ยว ขั้นตอนการต้อนรับและการส่งนักท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้ชุมชนยังได้รับข้อมูลป้อนกลับ (feedback)

จากทีมนักวิจัยภายหลังการฝึกปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อนำไปพัฒนาเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวจริง กำหนดการของโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมาย ได้แสดงในภาคผนวก ซ



รูปที่ 3.7: โครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยว
และสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมาย

การดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายที่สอดคล้องกับความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แสดงโดยภาพรวมในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3: โครงการที่ได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายตามความจำเป็น

การหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์		การออกแบบวิธีการเรียนรู้หลากหลายวิธี								โครงการที่ได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเป้าหมาย				
แหล่งที่มา	ข้อค้นพบ	Lecture	Roleplay	Brainstorming	Model community	Coaching	Learning by doing	On the job training	Experiential learning	การอบรมเชิงปฏิบัติการ	การประชุม	การดูงานชุมชนต้นแบบ	การดูงานชุมชนอื่น	การทดสอบโปรแกรม
ความต้องการของชุมชนเป้าหมาย	การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓
	การให้บริการที่มีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓				✓	✓		✓	✓	✓
	การเล่าเรื่องราว	✓	✓				✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
	การดูแลความปลอดภัยทางน้ำ	✓					✓			✓				✓
สภาพปัญหาของชุมชนเป้าหมาย	การประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ		✓				✓	✓			✓	✓		
	การให้บริการโฮมสเตย์	✓		✓	✓				✓	✓		✓		✓
	การมีส่วนร่วมของชุมชน			✓	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓
แบบสอบถามวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	มิตีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	มิตีการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	มิตีการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม													
	มิตีการจัดการสิ่งแวดล้อม	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
	มิตีการให้บริการที่มีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ภาพรวมของโครงการเพื่อมุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายที่ได้ดำเนินการในระยะเวลา 1 ปี ตามขอบเขตด้านระยะเวลาของงานวิจัยนี้ ได้แสดงในตารางที่ 3.4 ซึ่งได้สรุปวันที่จัดโครงการและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้มุ่งพัฒนาสมรรถนะของชุมชนเป้าหมาย จึงมีจำนวนโครงการที่ดำเนินการกับชุมชนเป้าหมายและมีจำนวนสมาชิกชุมชนเป้าหมายเป็นผู้เข้าร่วมโครงการมากกว่าจำนวนหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการ

ตารางที่ 3.4: ระยะเวลาและจำนวนผู้เข้าร่วม

โครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมาย

โครงการที่ได้ดำเนินการ เพื่อพัฒนาสมรรถนะของชุมชน เป้าหมาย	วันที่จัดโครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (คน)			
		ชุมชน	หน่วย งานรัฐ	ผู้ ประกอบการ	รวม
การอบรมเชิงปฏิบัติการ (2 ครั้ง)	ครั้งที่ 1: 10 มี.ค. 2561	28	3	4	35
	ครั้งที่ 2: 11 มี.ค. 2562	28	3	4	35
การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับการท่องเที่ยวของชุมชน (3 ครั้ง)	ครั้งที่ 1: 10 มี.ค. 2561	28	3	4	35
	ครั้งที่ 2: 26 พ.ค. 2561	26	3	2	31
	ครั้งที่ 3: 2 ธ.ค. 2561	30	3	4	37
การประชุมร่วมกับ สมาชิกของชุมชนเป้าหมาย (5 ครั้ง)	ครั้งที่ 1: 11 มี.ค. 2561	28	-	-	28
	ครั้งที่ 2: 21 เม.ย. 2561	15	-	-	15
	ครั้งที่ 3: 8 ก.ค. 2561	23	-	-	23
	ครั้งที่ 4: 23 ส.ค. 2561	14	-	-	14
	ครั้งที่ 5: 2 ธ.ค. 2561	30	-	-	30
การดูงานชุมชนต้นแบบ	26-27 พ.ค.61	26	3	2	31
การดูงานชุมชนอื่น	26-27 พ.ค.61	26	3	2	31
การทดสอบ โปรแกรมการท่องเที่ยว ของชุมชนเป้าหมาย	1-2 ธ.ค. 2561	15	2	3	20

3.3.4 ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลและติดตามผล

การประเมินผลและการติดตามผล ในงานวิจัยนี้ใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) หลังการเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Posttest) เพื่อวัดระดับสมรรถนะเปรียบเทียบกับก่อนการเข้าร่วม (Pretest) ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว นอกจากนี้ยังใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์ทั้งในระหว่างกระบวนการและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสิ้นสุดลง ทั้งนี้การเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบความตรง (Reliability) ของข้อมูลที่ได้จากวิธีการเก็บข้อมูลแตกต่างกัน

ทั้งนี้ การออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัยที่สอดคล้องกับขั้นตอนหลักของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 4 ขั้นตอนนี้ ทำให้งานวิจัยนี้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 2 ข้อ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methodology research) มีเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน โดยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะดังกล่าวด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Closed questionnaire) โดยได้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวในชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย เพื่อนำคะแนนสมรรถนะของชุมชนต้นแบบเปรียบเทียบกับคะแนนของชุมชนเป้าหมาย และนำไปวิเคราะห์หาช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ทำให้ทราบว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะ นอกจากนี้แบบสอบถามนี้ได้ใช้เก็บข้อมูลกับชุมชนเป้าหมายจำนวน 2 ครั้งเพื่อวัดคะแนนสมรรถนะก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest-posttest design) และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าหลังจากกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแล้วชุมชนเป้าหมายมีคะแนนสมรรถนะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

ตามที่ได้นำเสนอในหัวข้อ “ขอบเขตด้านข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา” สมรรถนะหลักด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในงานวิจัยนี้ได้ยึดตามหลัก GSTC Criteria ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน 2) มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน 3) มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่นนักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม และ 4) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เสนอสมรรถนะหลักเพิ่มอีก 1 มิติ คือ มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในการดำเนินการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ในบริบทของการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีการบริการที่เป็นอัตลักษณ์และได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ดังนั้นการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดสมรรถนะหลักด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนในงานวิจัยนี้ จึงมุ่งวัดสมรรถนะหลักใน 5 มิติ ได้แก่

- 1) มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน
- 2) มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน
- 3) มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม
- 4) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม
- 5) มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ

ข้อคำถามในแบบสอบถามสำหรับวัดสมรรถนะหลักด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้ง 5 มิติ มีจำนวน 23 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 3.5 โดยแยกตามรายมิติของสมรรถนะ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือให้

คณะผู้วิจัยช่วยตรวจสอบข้อคำถาม คณะผู้วิจัยมีความเห็นให้ปรับแก้คำที่ใช้ในข้อคำถามเล็กน้อย เช่น ข้อคำถามเกี่ยวกับมิติการจัดการสิ่งแวดล้อม ข้อคำถามเดิมก่อนการปรับแก้ คือ “การระบุความเสี่ยงของการท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อม” หลังการปรับแก้ คือ “การประเมินผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อม” เป็นต้น

ตารางที่ 3.5: ข้อคำถามในแบบสอบถามวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

คำถามวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (แยกตามรายมิติ)	ข้อคำถามที่
มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน	
1. การมีส่วนร่วมคิดและร่วมทำของสมาชิกในชุมชนในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว	1
2. การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกในชุมชนของท่านผ่านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน	7
3. การจัดทำข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นฐานการตัดสินใจ และการติดตามตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวโดยในชุมชน	14
4. การวางแผนการพัฒนาสังคมอย่างมีทิศทาง	19
5. การกำหนดกฎระเบียบเพื่อควบคุมการพัฒนาด้านเศรษฐกิจอย่างมีทิศทาง	10
6. การเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน	23
มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน	
1. การกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมสู่สมาชิกในชุมชน	5
2. การกระจายโอกาสการสร้างงานในชุมชน	11
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนเกี่ยวกับการกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยว	17
4. การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนในการวางแผนการท่องเที่ยว	22
มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม	
1. การทำให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ ทรัพยากร และวิถีชีวิต	2
2. การดูแลด้านความปลอดภัยด้านชีวิตและทรัพย์สินสำหรับนักท่องเที่ยว	6
3. การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ	12
4. การรักษาเอกลักษณ์ของชุมชนให้คงอยู่	15
มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม	
1. การกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน	20
2. การสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้กับนักท่องเที่ยว	16
3. การวางแผนด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว	8

คำถามวัดสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (แยกตามรายมิติ)	ข้อ คำถามที่
4. การสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	3
5. การประเมินผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อม	13
มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ	
1. การบริการนักท่องเที่ยวอย่างประทับใจ	4
2. การถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของชุมชนให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ	9
3. การถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ	18
4. การสร้างความเป็นมิตรอบอุ่นใจให้กับนักท่องเที่ยว	21

ลักษณะแบบสอบถามเพื่อวัดระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นแบบวัดประเมินตนเองที่ใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามการรับรู้ระดับสมรรถนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับจาก 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด นอกจากนี้ การเรียงลำดับข้อคำถาม ได้สลับให้ข้อคำถามของแต่ละมิติของสมรรถนะมิติต่าง ๆ ได้อยู่ห่างกัน ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามจำคำตอบของข้อคำถามที่ถามประเด็นใกล้เคียงกันได้ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อความคลาดเคลื่อนในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามฉบับเต็มที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แสดงในภาคผนวก ค

3.4.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) งานวิจัยนี้ได้ออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structure interview) เนื่องจากการสัมภาษณ์ด้วยเทคนิคนี้จะทำให้ผู้สัมภาษณ์สามารถถามคำถามเพิ่มเติมเพื่อเจาะลึกในประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งเป็นแนวทางในการค้นพบข้อมูลและความรู้ใหม่ได้ (Gioia, Corley & Hamilton, 2013) ซึ่งการสัมภาษณ์ได้มีการบันทึกเสียง โดยได้แจ้งการบันทึกเสียงให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เข้าใจถึงวัตถุประสงค์การนำข้อมูลบันทึกเสียงไปถอดเทปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากขึ้น นอกจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างแล้ว ยังได้ใช้การจดบันทึกจากการสังเกตเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความตรง (Reliability) ของข้อมูลในการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากวิธีการต่าง ๆ

แบบสัมภาษณ์ที่ออกแบบสำหรับใช้เป็นเครื่องมือการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้ออกแบบประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มย่อย แบบสัมภาษณ์นี้มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วยคำถามนำจำนวน 1 ข้อ คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจำนวน 6 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์โดยทั่วไปด้านการท่องเที่ยวในชุมชนจำนวน 2 ข้อ

ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ทั้ง 9 ข้อ ได้แก่

1. สถานการณ์การการท่องเที่ยวในชุมชนของท่านโดยภาพรวมเป็นอย่างไร
2. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน การร่วมคิดและร่วมทำ
3. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในชุมชนผ่านการจัดจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน
4. ท่านมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชนสามารถกระตุ้นให้ชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน
5. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมสู่ท้องถิ่น
6. ท่านมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการปลูกฝังนักท่องเที่ยวให้ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากร และวิถีชีวิต จากการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
7. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
8. ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวในชุมชนของท่านมีอะไรบ้าง
9. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านการท่องเที่ยวในชุมชนเป็นอย่างไร

แบบสัมภาษณ์นี้ได้ใช้สัมภาษณ์กับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสมาชิกชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในทั้งพื้นที่ชุมชนต้นแบบและพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย ดังนั้นข้อคำถามทั้ง 9 ข้อนี้จึงได้ปรับคำให้เหมาะสมกับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละกลุ่ม โดยแบบสัมภาษณ์ที่ได้ใช้กับผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละกลุ่มได้แสดงในภาคผนวก ก และ ข

3.5 วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ออกแบบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methodology research) โดยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ตามที่ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 : วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วัตถุประสงค์	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง
1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะอันพึงประสงค์ของชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา	ใช้แบบสอบถาม	1. ชุมชนในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายและพื้นที่ชุมชนต้นแบบ 2. ผู้ประกอบการในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายและพื้นที่ชุมชนต้นแบบ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา	การสังเกตการณ์ สันทนา กลุ่มย่อย และสัมภาษณ์เชิงลึกกับชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย	3. หน่วยงานราชการในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายและพื้นที่ชุมชนต้นแบบ

การวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายเพื่อค้นหาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ครั้งแรกในพื้นที่ชุมชนเป้าหมายเพื่อแนะนำโครงการวิจัยกับชุมชนและตอบข้อซักถามของชุมชน ซึ่งถือเป็นการจัดสนทนากลุ่มย่อยครั้งแรกกับสมาชิกชุมชนที่รวมกลุ่มกันเพื่อดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชนของตน หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ในชุมชนเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในชุมชนเป้าหมาย โดยเน้นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย จากการลงพื้นที่ทำให้ทราบปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งจะได้อธิบายในบทที่ 4

2. การเก็บข้อมูลเชิงเชิงคุณภาพในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ

คณะผู้วิจัยได้ติดต่อผู้นำชุมชนด้านการท่องเที่ยวในชุมชนต้นแบบเพื่อขอสัมภาษณ์และถอดบทเรียนจำนวน 3 ชุมชน ได้แก่

- 1) ชุมชนท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนเขาชัยสน ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตัวอย่างจำนวน 3 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ใช้เวลาการสัมภาษณ์เฉลี่ย 50 นาที
- 2) ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตัวอย่างจำนวน 4 คน โดยการประชุมกลุ่มย่อย ใช้เวลาประมาณ 55 นาที
- 3) ชุมชนท่องเที่ยวทำหิน ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตัวอย่างจำนวน 3 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ใช้เวลาการสัมภาษณ์เฉลี่ย 50 นาที

จากการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับผู้นำชุมชนในพื้นที่ชุมชนต้นแบบทำให้ทราบปัจจัยและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนต้นแบบที่ทำให้ชุมชนร่วมมือกันรับผิดชอบดำเนินงานเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะได้อธิบายในบทที่ 4

3. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ

หลังการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนต้นแบบ คณะผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือให้ผู้นำชุมชนตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนต้นแบบด้วย นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้เข้าร่วมประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการชุมชนต้นแบบทั้ง 3 ชุมชน เพื่อสังเกตการณ์และขอความร่วมมือให้คณะกรรมการตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนต้นแบบ จึงทำให้มีแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนต้นแบบทั้งสิ้นจำนวน 31 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะได้ทั้งหมด

4. การเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์ การลงพื้นที่ทั้งในชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ คณะผู้วิจัยได้สังเกตชุมชน สถานที่ และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์และเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากแหล่งอื่น เช่น การตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กับข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความตรง (Reliability) ของข้อมูล ทั้งนี้ในการสังเกตการณ์คณะผู้วิจัยได้จดบันทึกข้อมูลที่ได้สังเกตลงในสมุดบันทึก และนำข้อมูลที่บันทึกมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และวิเคราะห์ร่วมกัน

5. การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามวัดระดับสมรรถนะของชุมชนเป้าหมาย ก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest)

คณะผู้วิจัยได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ 2 วัน คือ วันที่ 10 – 11 มีนาคม 2561 ในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย ซึ่งเป็นกิจกรรมแรกในกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในโอกาสนี้ก่อนเริ่มการอบรมเชิงปฏิบัติการคณะผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือให้ผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการตอบแบบสอบถามเพื่อวัดระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับการวัดสมรรถนะก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest) โดยคณะผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ทุกคนที่เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 35 คน ได้รับแบบสอบถามกลับจากผู้เข้าร่วมจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 91.42 แบ่งเป็นชุมชนจำนวน 25 คน ผู้ประกอบการจำนวน 4 คน และตัวแทนจากหน่วยงานราชการจำนวน 3 คน แบบสอบถามทั้ง 32 ฉบับนี้สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด

6. การดำเนินโครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ได้ออกแบบไว้ ตามที่ได้อธิบายข้างต้น ซึ่งตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์การประชุมกลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์ เพื่อทราบความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในชุมชนเป้าหมาย และนำไปใช้เป็นหลักฐานหรือสิ่งบ่งชี้เชิงคุณภาพในการประเมินสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย

7. การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อวัดระดับสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Posttest) ได้ดำเนินการติดตามผลในวันที่ 2 ธันวาคม 2561 ซึ่งเป็นวันที่ดำเนินโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตามที่ได้อธิบายแล้วข้างต้น โดยคณะผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ทุกคนที่เข้าร่วมโครงการทดสอบดังกล่าว มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้นจำนวน 37 คน ได้รับแบบสอบถามกลับจากผู้เข้าร่วมจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 86.49 แบ่งเป็น

ชุมชนจำนวน 25 คน ผู้ประกอบการจำนวน 4 คน และตัวแทนจากหน่วยงานราชการจำนวน 3 คน แบบสอบถามทั้ง 32 ฉบับนี้สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด

ทั้งนี้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามวัดระดับสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Posttest) นอกจากจะเป็นการวัดระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแล้ว ยังเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ออกแบบไว้ โดยมีความมุ่งหวังให้กระบวนการพัฒนาสมรรถนะนี้เป็นแนวทางต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลและจำนวนตัวอย่างแยกตามกลุ่มตัวอย่างทั้งในมิติพื้นที่และมิติผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7: จำนวนตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล	ชุมชนเป้าหมาย (จำนวนคน)				ชุมชนต้นแบบ (จำนวนคน)			
	ชุมชน	ผู้ประกอบการ	หน่วยงานราชการ	รวม	ชุมชน	ผู้ประกอบการ	หน่วยงานราชการ	รวม
1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (จำนวนแบบสอบถามเฉพาะที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล)								
1.1 ก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest)	25	4	3	32	21	4	6	31
1.2 หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Posttest)	25	4	3	32	-	-	-	-
รวม	25	4	3	32	21	4	6	31
รวม ตัวอย่างการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	63							
2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (ผู้ที่ให้ข้อมูลหลายครั้ง นับเป็น 1 คน)								
2.1 การสัมภาษณ์	5	3	2	10	4	3	3	10
2.2 การสนทนากลุ่มย่อย	22	3	4	29	18	0	0	18
รวม	27	6	6	39	22	3	3	28
รวม ตัวอย่างการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ	67							

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methodology research) ที่มีวิธีการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน คือ วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ตามรายละเอียดดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เกี่ยวกับการศึกษาระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเด็นดังต่อไปนี้

1. การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม (Between group compare mean) คือ เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ เพื่อค้นหาช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบที่จะทำให้ทราบข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical data) เพื่อยืนยันว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
2. การเปรียบเทียบภายในกลุ่ม (Within group compare mean) คือ เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายระหว่างก่อน-หลังการเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest-posttest compare mean) เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงของระดับสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายเมื่อผ่านกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแล้ว ซึ่งจะเป็นข้อมูลสะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ออกแบบไว้โดยมีความมุ่งหวังให้เป็นแนวทางต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้กำหนดสมมติฐานหลักจำนวน 2 ข้อ ซึ่งเป็นการศึกษาระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวม ทั้งนี้ในแต่ละสมมติฐานหลักประกอบด้วยสมมติฐานย่อยจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นการศึกษาระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในรายมิติทั้ง 5 มิติ สมมติฐานการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8: สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ	t-test independent
สมมติฐานที่ 1.1 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน น้อยกว่าชุมชนต้นแบบ	
สมมติฐานที่ 1.2 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน น้อยกว่าชุมชนต้นแบบ	
สมมติฐานที่ 1.3 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรมน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ	
สมมติฐานที่ 1.4 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม น้อยกว่าชุมชนต้นแบบ	
สมมติฐานที่ 1.5 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ น้อยกว่าชุมชนต้นแบบ	
สมมติฐานที่ 2 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะโดยรวมสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม	t-test dependent
สมมติฐานที่ 2.1 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน สูงกว่าก่อนการเข้าร่วม	
สมมติฐานที่ 2.2 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน สูงกว่าก่อนการเข้าร่วม	
สมมติฐานที่ 2.3 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรมสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม	
สมมติฐานที่ 2.4 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม สูงกว่าก่อนการเข้าร่วม	
สมมติฐานที่ 2.5 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนใน มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ สูงกว่าก่อนการเข้าร่วม	

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในงานวิจัยนี้ มีเป้าหมายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เกี่ยวกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ทั้งนี้งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาและค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายเพื่อเป็นต้นแบบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ นำข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลภาคสนามที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การจดบันทึก การถอดเทป และการสนทนากลุ่ม มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล คัดกรองข้อมูลและจัดแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ตามประเด็นที่ค้นพบ (topic) โดยดำเนินการวิเคราะห์ตามกระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะ เช่น วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะ (Needs Assessment) การระบุทักษะ และออกแบบแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมถึงการถอดบทเรียนของชุมชนต้นแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบกระบวนการพัฒนาระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับชุมชนเป้าหมาย เพื่อใช้เป็นแนวทางต้นแบบสำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่รอบลุ่มน้ำทะเลสาบ

กล่าวโดยสรุป งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ขอบเขตด้านพื้นที่ในงานวิจัยนี้มี 2 พื้นที่ ได้แก่ 1) พื้นที่ชุมชนต้นแบบ ประกอบด้วย 3 ชุมชน คือ ชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน เพื่อเป็นกรณีศึกษา (Case study) และถอดบทเรียนเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ 2) พื้นที่ชุมชนเป้าหมายในการพัฒนาสมรรถนะ คือ ชุมชนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methodology research) โดยมีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ได้ออกแบบการวิจัยแบบทดสอบก่อน-หลัง (Pretest-posttest design) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะของชุมชนต้นแบบก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์ สำหรับกระบวนการพัฒนาสมรรถนะได้ดำเนินการตามขั้นตอนหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ 1) การค้นหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทำให้พบช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ระหว่างชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย 2) การออกแบบโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้ออกแบบให้มีวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลายร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้เกิดการเรียนรู้สองระดับ (double-loop learning) อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน 3) การดำเนินการและการบริหารโครงการตามที่กำหนด และ 4) การประเมินผลและการติดตามผล ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั้งจากชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมายทั้งก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะจะนำเสนอในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

โครงการวิจัย “การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

คณะนักวิจัยได้ใช้เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามกระบวนการดำเนินการวิจัยที่ได้อธิบายในบทที่ 3 แล้ว สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัยในบทที่ 4 นี้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการดำเนินการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของการวิจัยซึ่งมุ่งศึกษาระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะนี้ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่ม ดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 กล่าวคือ การเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างกลุ่ม (Between group compare mean) คือ และการเปรียบเทียบสมรรถนะภายในกลุ่ม (Within group compare mean)

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะดังกล่าว ได้กำหนดสมมติฐานหลักจำนวน 2 สมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวม และในแต่ละสมมติฐานหลักได้กำหนดสมมติฐานย่อยจำนวน 5 สมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะรายมิติของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในแต่ละมิติ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1. การเปรียบเทียบสมรรถนะระหว่างกลุ่ม

คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับสมรรถนะระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ เพื่อค้นหาช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical data) เพื่อยืนยันว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ ได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ

สมมติฐานที่ 1.1 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ

สมมติฐานที่ 1.2 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชนน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ

สมมติฐานที่ 1.3 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรมน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ

สมมติฐานที่ 1.4 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการจัดการสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ

สมมติฐานที่ 1.5 ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการให้บริการที่มีคุณภาพน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ สมมติฐานย่อยที่ 1.1 – 1.5 ได้ใช้สถิติ t-test independent โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น (Level of Confidence) ที่ .001 ผลการทดสอบสมมติฐานได้แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ผลการทดสอบ t-test independent ของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเปรียบเทียบระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ

สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ค่าเฉลี่ย (Mean)		t (one-tailed)	p-value
	ชุมชนเป้าหมาย (n=32)	ชุมชนต้นแบบ (n=31)		
โดยรวม	79.50 (S.D. 20.40)	99.58 (S.D. 11.15)	4.87	.000***
มิติด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน	19.84 (S.D. 5.40)	25.48 (S.D. 3.50)	4.93	.000***
มิติด้านการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน	14.03 (S.D. 4.06)	17.26 (S.D. 2.61)	4.12	.000***
มิติด้านการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม	14.47 (S.D. 3.74)	17.45 (S.D. 1.61)	4.37	.000***
มิติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	16.88 (S.D. 4.72)	21.26 (S.D. 3.10)	5.35	.000***
มิติด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	14.28 (S.D. 3.59)	18.13 (S.D. 1.91)	3.07	.000***

***p<.001

ตารางที่ 4.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อศึกษาความแตกต่างเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบว่าชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะน้อยกว่าชุมชนต้นแบบหรือไม่ สามารถอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียดได้ดังนี้

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมของชุมชนเป้าหมายน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของชุมชนต้นแบบ คือ 79.63 (S.D.=20.24) และ 99.58 (S.D.=11.15) ตามลำดับ เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติที (t-test independent) พบว่าค่า $t = 4.87$ (one-tailed) และค่า $p = .000$ เมื่อกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 พบว่าคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมมีค่า $p < .001$ หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมของชุมชนเป้าหมายน้อยกว่าชุมชนต้นแบบอย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมน้อยกว่าชุมชนต้นแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพิจารณาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรายมิติ พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะในทุกมิติของชุมชนเป้าหมายน้อยกว่าชุมชนต้นแบบที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 กล่าวคือ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ คือ 19.84 (S.D.=5.40) และ 25.48 (S.D.=3.50) ตามลำดับ มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชนของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ คือ 14.03 (S.D.=4.06) และ 17.26 (S.D.=2.61) ตามลำดับ มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ คือ 14.47 (S.D.=3.74) และ 17.45 (S.D.=1.61) ตามลำดับ มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ คือ 16.88 (S.D.=4.72) และ 21.26 (S.D.=3.10) ตามลำดับ และมิติการให้บริการที่มีคุณภาพของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ คือ 14.28 (S.D.=3.59) และ 18.13 (S.D.=1.91) ตามลำดับ

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในรายมิติของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบด้วยค่าสถิติที (t-test independent) พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะในทุกมิติของชุมชนเป้าหมายน้อยกว่าชุมชนต้นแบบที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 กล่าวคือ มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน พบว่าค่า $t = 4.93$ (one-tailed) และค่า $p = .000$ มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน พบว่าค่า $t = 4.12$ (one-tailed) และค่า $p = .000$ มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม พบว่าค่า $t = 4.37$ (one-tailed) และค่า $p = .000$ มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่าค่า $t = 5.35$ (one-tailed) และค่า $p = .000$ และมิติการให้บริการที่มีคุณภาพ พบว่าค่า $t = 3.07$ (one-tailed) และค่า $p = .000$ เมื่อกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 พบว่าการทดสอบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทุกรายมิติมีค่า p น้อยกว่า .001 หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทุกมิติของชุมชนเป้าหมายน้อยกว่าชุมชนต้นแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 – 1.5 กล่าวคือ

ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทุกรายมิติน้อยกว่าชุมชนต้นแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

โดยสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนน้อยกว่าชุมชนต้นแบบทั้งสมรรถนะโดยรวมและรายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สาเหตุที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาเช่นนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าในแต่ละมิติของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ซึ่งมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนในมิติต่าง ๆ เช่น การมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริการจัดการ การสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นหากค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะในมิติใดมิติหนึ่งของชุมชนเป้าหมายน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ จึงมีความเป็นไปได้สูงที่สมรรถนะในมิติอื่น รวมทั้งสมรรถนะโดยรวมของชุมชนเป้าหมายจะน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ

4.1.2. การเปรียบเทียบสมรรถนะภายในกลุ่ม

คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายระหว่างก่อนและหลัง (Pretest-posttest) การเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงของคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายเมื่อผ่านกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแล้ว ซึ่งจะเป็นข้อมูลสะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ออกแบบไว้ โดยมีความมุ่งหวังให้เป็นแนวทางต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาต่อไป

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะโดยรวมและรายมิติของชุมชนเป้าหมายระหว่างก่อนและหลัง (Pretest-posttest) การเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะโดยรวมสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม

สมมติฐานที่ 2.1 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะในมิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม

สมมติฐานที่ 2.2 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะในมิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชนสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม

สมมติฐานที่ 2.3 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะในมิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรมสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม

สมมติฐานที่ 2.4 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะในมิติการจัดการสิ่งแวดล้อมสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม

สมมติฐานที่ 2.5 ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะในมิติการให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าก่อนการเข้าร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานย่อยที่ 2.1 – 2.5 ได้ใช้สถิติ t-test dependent โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น (Level of Confidence) ที่ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานได้แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ผลการทดสอบ t-test dependent ของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ

สมรรถนะ ด้านการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน	ก่อน-หลัง กระบวนการ	n	mean	S.D.	t (one-tailed)	df	sig.
โดยรวม	ก่อน	32	80.32	21.56	-1.475	27	.152
	หลัง	32	86.21	19.19			
มิติการบริหารจัดการอย่าง ยั่งยืน	ก่อน	32	20.04	5.62	-1.168	27	.253
	หลัง	32	21.32	5.92			
มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อ ชุมชน	ก่อน	32	14.21	4.28	-1.353	27	.187
	หลัง	32	15.25	3.44			
มิติการลดผลกระทบต่อ ชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม	ก่อน	32	14.46	3.99	-1.051	27	.303
	หลัง	32	15.29	3.45			
มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม	ก่อน	32	16.96	5.03	-1.507	27	.143
	หลัง	32	18.50	4.67			
มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ	ก่อน	32	14.64	3.54	-2.037	27	.052
	หลัง	32	15.86	3.10			

*p<.05

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมาย เพื่อศึกษาความแตกต่างเกี่ยวกับคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายก่อนและหลัง

กระบวนการพัฒนาสมรรถนะว่าชุมชนเป้าหมายมีสมรรถนะหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสูงกว่าก่อนกระบวนการหรือไม่ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียดได้ดังนี้

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมของชุมชนเป้าหมายก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสูงกว่าค่าเฉลี่ยของก่อนกระบวนการ คือ 86.21 (S.D.=19.19) และ 80.32 (S.D.=21.56) ตามลำดับ เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติที่ (t-test dependent) พบว่า $t = -1.475$ (one-tailed) และค่า $p = .152$ เมื่อกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมมีค่า p มากกว่า .05 หมายถึง หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ชุมชนเป้าหมายมีระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมไม่สูงกว่าก่อนกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้เข้าร่วมมีระดับสมรรถนะโดยรวมไม่สูงกว่าก่อนการเข้าร่วม

เมื่อพิจารณาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรายมิติ พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะในทุกมิติของชุมชนเป้าหมายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสูงกว่าค่าเฉลี่ยของก่อนกระบวนการ กล่าวคือ พบว่าสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนมีค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ คือ 20.04 (S.D.=5.62) และ 21.32 (S.D.=5.92) ตามลำดับ มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชนมีค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ คือ 14.21 (S.D.=4.28) และ 15.25 (S.D.=3.44) ตามลำดับ มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ คือ 14.46 (S.D.=3.99) และ 15.29 (S.D.=3.45) ตามลำดับ มิติการจัดการสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ คือ 16.96 (S.D.=5.03) และ 18.50 (S.D.=4.67) ตามลำดับ และมิติการให้บริการที่มีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ คือ 14.64 (S.D.=3.54) และ 15.86 (S.D.=3.10) ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในรายมิติของชุมชนเป้าหมายก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้วยค่าสถิติที่ (t-test dependent) พบว่าหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะในทุกมิติของชุมชนเป้าหมายไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือ มิติการบริหารอย่างยั่งยืน พบว่าค่า $t = -1.168$ (one-tailed) และค่า $p = .253$ มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน พบว่าค่า $t = -1.353$ (one-tailed) และค่า $p = .187$ มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม พบว่าค่า $t = -1.051$ (one-tailed) และค่า $p = .303$ มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่าค่า $t = -1.507$ (one-tailed) และค่า $p = .143$ และมิติการให้บริการที่มีคุณภาพ พบว่าค่า $t = -2.037$ (one-tailed) และค่า $p = .052$ เมื่อกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าการทดสอบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทุกมิติมีค่า

p มากกว่า .05 หมายถึง หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ชุมชนเป้าหมายมีระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทุกรายมิติไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1 – 2.5

โดยสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ชุมชนเป้าหมายมีระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สาเหตุที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาเช่นนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าในแต่ละมิติของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานที่ 1 ที่ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนน้อยกว่าชุมชนต้นแบบทั้งสมรรถนะโดยรวมและรายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ถึงแม้การทดสอบทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและทุกรายมิติในหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะไม่ได้สูงกว่าคะแนนก่อนกระบวนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและทุกรายมิติสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนกระบวนการพัฒนา ทั้งนี้การพัฒนาสมรรถนะเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาพอสมควร หากชุมชนเป้าหมายได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้การทดสอบทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและทุกรายมิติในหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสูงกว่าคะแนนก่อนกระบวนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็เป็นไปได้

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในงานวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ระบุว่า “เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” ทั้งนี้งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาและค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมายเพื่อเป็นต้นแบบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาต่อไป ในหัวข้อนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์ดังกล่าว

4.2.1 ข้อค้นพบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ

ตามที่ได้อธิบายในบทที่ 3 ในหัวข้อขอบเขตด้านพื้นที่ชุมชนต้นแบบ การวิจัยนี้ได้คัดเลือกชุมชนต้นแบบที่เป็นตัวแทนของพื้นที่รอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวทำหิน คณะวิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึก และสนทนากลุ่มย่อยกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ในการดำเนินงานท่องเที่ยวในชุมชนทั้ง 3 ชุมชน ผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ สมาชิกชุมชนที่ดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชน ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวในชุมชน การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในพื้นที่ชุมชนต้นแบบทำให้

คณะผู้วิจัยได้ทราบปัจจัยที่ทำให้ชุมชนต้นแบบประสบความสำเร็จในการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถจัดหัวข้อการนำเสนอให้สอดคล้องกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในแต่ละมิติ ดังนี้

4.2.1.1 มิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

โครงสร้างการบริหารจัดการของชุมชนท่องเที่ยววิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน มีลักษณะคล้ายกัน กล่าวคือ มีการจัดตั้งกลุ่มองค์กรหรือคณะกรรมการที่มาจากสมาชิกชุมชนที่รวมตัวกันโดยสมัครใจ ส่วนชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสนมีการบริหารจัดการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสนเป็นหลัก

ในกรณีของชุมชนท่องเที่ยววิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดนมีความโดดเด่นด้านโครงสร้างองค์กรที่มีการจัดโครงสร้างคณะกรรมการที่เป็นกลุ่มสมาชิกชุมชนที่อยู่ในชุมชนท่องเที่ยว โดยแบ่งกลุ่มงานเป็นจำนวน 8 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายกองทุน ฝ่ายกิจการแม่ค้า ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายที่พักอาศัย (โฮมสเตย์) ฝ่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ฝ่ายความปลอดภัย และฝ่ายวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงในการดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชนของตนเอง ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการมีวาระ 2 ปี หน้าที่สำคัญของคณะกรรมการ คือ การเข้าร่วมประชุมในทุก ๆ วันเสาร์ เพื่อรายงานความเคลื่อนไหวในกลุ่มงานให้คณะกรรมการทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการประชุมไปสื่อสารให้สมาชิกในกลุ่มทราบความเคลื่อนไหวของชุมชน นอกจากนี้กรรมการทุกคนจะไม่ได้รับค่าตอบแทนในการดำรงตำแหน่ง ทั้งนี้ได้ตอบแทนคณะกรรมการด้วยคุณประโยชน์อย่างอื่น เช่น โอกาสในการได้เข้าอบรมในหลักสูตรที่มีความจำเป็นในการทำงานเพื่อชุมชน เป็นต้น

การเสียสละตนเองเพื่อทำงานให้ชุมชนอย่างสมัครใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่สำคัญ (Critical factor) ที่ได้เรียนรู้จากชุมชนต้นแบบทั้ง 3 แห่ง คือ การปลูกฝังให้สมาชิกในชุมชนมีจิตสาธารณะที่จะทำประโยชน์ให้กับชุมชนมากกว่าที่จะทำประโยชน์ให้กับตนเองหรือคนในครอบครัว ซึ่งได้สะท้อนจากคำกล่าวของผู้นำกลุ่มดูแลผลประโยชน์ของชุมชน ที่กล่าวว่า

“เราทำงานกันด้วย “จิตสาธารณะ” เป็นตัวตั้งต้น ทำเพื่อบ้านเราเอง ทำเพื่อลูกเพื่อหลานของพวกเรา ไม่ได้ทำเพราะหวังว่าจะได้ผลตอบแทน”

นอกจากนี้ชุมชนท่องเที่ยววิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ได้ให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชนของตน และทำความเข้าใจให้สมาชิกทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ได้ร่วมกันคิด และร่วมกันทำ ซึ่งกฎเกณฑ์ได้รับการปรับปรุงโดยสมาชิกของชุมชนอยู่เสมอ อีกทั้งสมาชิกในชุมชนได้ดำเนินการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ทุก ๆ 6 เดือน เพื่อวางแผนป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

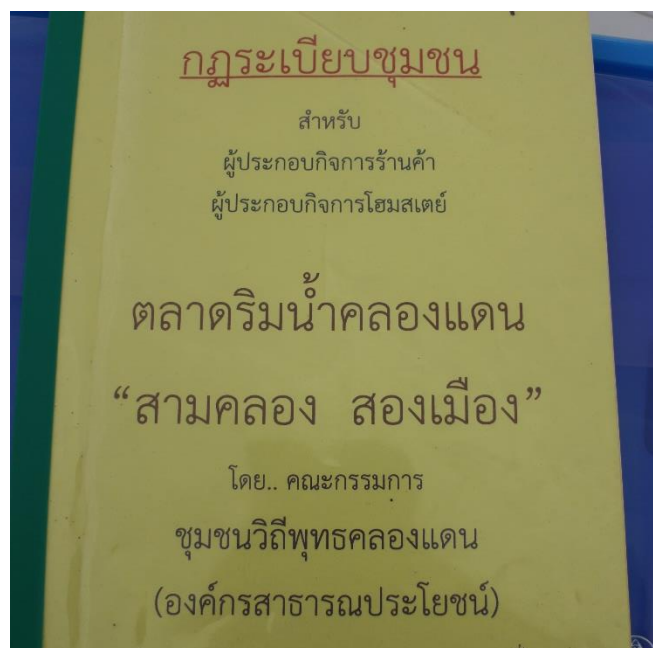
ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน มีความโดดเด่นด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน เนื่องจากเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมพิจารณา ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมรับผิดชอบในผลกระทบที่เกิดขึ้น ทำให้ชุมชนมีความรู้สึกว่าได้

เป็นเจ้าของ (Ownership feeling) ซึ่งจะทำให้เกิดความผูกพัน ความหวงแหน และมีความรู้สึกรับผิดชอบ ต่อชุมชนของตนเอง

นอกจากนี้ชุมชนต้นแบบทั้ง 3 ชุมชน ยังมีความโดดเด่นในด้านการมีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่นำไปสู่ความยั่งยืน เช่น ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดนได้ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานราชการเพื่อจัดทำ “คู่มือชุมชนวิถีพุทธคลองแดน” ดังได้แสดงในรูปที่ 4.1 คู่มือนี้เป็นแผนแม่บทเพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์และที่อยู่อาศัยของชุมชนให้มีความพร้อมสำหรับเปิดเป็นตลาดริมน้ำเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว และมีแผนดำเนินงาน และข้อปฏิบัติสำหรับชุมชนเพื่อบริหารจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งสมาชิกในชุมชนนอกจากจะมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือดังกล่าวนี้แล้ว สมาชิกชุมชนยังมีหน้าที่ถือปฏิบัติตามรายละเอียดในคู่มือนี้อีกด้วย ดังที่ได้แสดงในรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.1: หน้าปกของ “คู่มือชุมชนวิถีพุทธคลองแดน”



รูปที่ 4.2: กฎระเบียบชุมชน ตลาดริมน้ำคลองแดน

โดยสรุปชุมชนต้นแบบทั้ง 3 ชุมชนมีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน กล่าวคือ ทั้ง 3 ชุมชนมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนที่รับผิดชอบการท่องเที่ยวของชุมชน แต่รูปแบบโครงสร้างมีความแตกต่างกันซึ่งจะได้อธิบายต่อไป นอกจากนี้ทั้ง 3 ชุมชนมีกฎระเบียบที่ชัดเจนที่เป็นข้อปฏิบัติของสมาชิกในชุมชน ซึ่งสมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดและแก้ไขกฎระเบียบนี้ด้วย และทั้ง 3 ชุมชนมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แผนการดำเนินงานของตนเองอีกด้วย

ตามที่ได้กล่าวข้างต้นว่าทั้ง 3 ชุมชนมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนที่รับผิดชอบการท่องเที่ยวของชุมชน แต่รูปแบบโครงสร้างแตกต่างกัน กล่าวคือ ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวทำหิน มีโครงสร้างการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ คือ ให้สมาชิกในชุมชนสมัครใจเข้าเป็นกรรมการเพื่อดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในชุมชน โดยแบ่งเป็นกลุ่มงานต่าง ๆ อย่างครอบคลุมในงานที่จำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบ ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกว่าได้เป็นเจ้าของ (Ownership feeling) ทำให้ชุมชนรักและผูกพันกับท้องถิ่นของตน และผูกพันกับสมาชิกในชุมชนที่ได้ทำงานเพื่อชุมชนของตนร่วมกัน เมื่อชุมชนมีความรู้สึกรักและผูกพันจะทำให้เกิดการทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานโดยไม่มี ความมุงหวังที่จะได้สิ่งตอบแทน จึงอาจกล่าวได้ว่าชุมชนทั้ง 2 ชุมชนนี้มีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนในระดับสูง ส่วนชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสนมีการบริหารจัดการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหลัก จึงสังเกตเห็นและสัมผัสถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนได้ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวทำหิน

4.2.1.2 มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน

ในกรณีของชุมชนท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนเขาชัยสน องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนและธารน้ำเย็น โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น

การเข้ามาขายสินค้า การเข้ามาให้บริการนวดแผนไทย การเป็นไกด์นำเที่ยว การบริการพายเรือ เป็นต้น ถือได้ว่าเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชนในพื้นที่

ส่วนในกรณีของชุมชนท่องเที่ยววิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ซึ่งมีตลาดในทุกวันเสาร์ตอนเย็น สมาชิกในชุมชนสามารถนำสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบมาตรฐานจากคณะกรรมการเข้ามาขายในตลาดได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในด้านสถานที่ สินค้าที่สมาชิกในชุมชนนำเข้ามาขายในตลาด เช่น อาหารพื้นถิ่น ขนมหวาน ขนมพื้นถิ่น อาหารแปรรูป ผักสด ผลไม้สด ของเล่นโบราณ ผลิตภัณฑ์แปรรูป สินค้าพื้นถิ่น เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีฐานกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ภายในตลาดอีกด้วย เช่น ฐานกิจกรรมผลิตของเล่นโบราณ ฐานกิจกรรมอาหารพื้นถิ่น ฐานกิจกรรมแกะหนังตลุง เป็นต้น

การให้บริการที่พักโฮมสเตย์ของชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน คณะกรรมการชุมชนมีหน้าที่เก็บข้อมูลการเข้าพักและจัดบ้านพักโฮมสเตย์โดยหมุนเวียนกันไปเพื่อให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้รายได้ที่เกิดจากการเข้าพัก ชุมชนถือปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ได้ร่วมกันจัดทำขึ้น โดยได้กำหนดจำนวนเงินที่สมาชิกในชุมชนมีหน้าที่ต้องส่งเข้ากองทุนของชุมชน การนำเงินรายได้จากการเข้าพักโฮมสเตย์ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวคนละ 200 บาทต่อวัน สมาชิกในชุมชนมีหน้าที่ต้องนำส่งเงินจำนวน 15 บาทเข้ากองทุนของชุมชน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายการบริหารการท่องเที่ยวในชุมชน กรรมการฝ่ายกองทุนชุมชนมีหน้าที่ทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย และมีหน้าที่รายงานบัญชีการเงินให้ที่ประชุมทราบทุกวันเสาร์

นอกจากนี้ ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ยังมีกิจกรรมที่ทำให้เกิดการกระจายรายได้ให้กับชุมชนอีกหลากหลายกิจกรรม เช่น การบริการพายเรือชมภูมิทัศน์ การเรียนรู้ในฐานกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ฐานการเรียนรู้ขนมพื้นบ้าน ฐานการเรียนรู้อาหารพื้นถิ่น ฐานกิจกรรมการผลิตของเล่นโบราณ เป็นต้น

ในชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน มีกิจกรรมที่สร้างการกระจายรายได้สู่ชุมชนหลากหลายกิจกรรมเช่นกัน เช่น ฐานกิจกรรมจักสาน ฐานกิจกรรมน้ำตาลแปรรูป ฐานกิจกรรมน้ำตาลแว่น ฐานกิจกรรมการผลิตสบู่จากเนื้อลูกตาลโตนด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในฐานกิจกรรมนั้น ๆ ด้วย

โดยสรุป ชุมชนต้นแบบทั้ง 3 ชุมชน มีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน โดยการจัดให้มีกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนอย่างกว้างขวาง

4.2.1.3 มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม

การเตรียมพร้อมหากมีกรณีฉุกเฉินเกิดขึ้น กรณีของชุมชนท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนเขาชัยสน ได้จัดให้มีรถฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากมีเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวหมดสติจากการแช่บ่อน้ำร้อนเกิน 20 นาที อยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีหน่วยปฐมพยาบาลที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะทำงานประจำตลอดเวลาที่แหล่งท่องเที่ยวเปิดให้บริการนักท่องเที่ยว

สำหรับการดูแลเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ในกรณีของชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ได้ติดตั้งกล้องวงจรปิด และคณะกรรมการชุมชนฝ่ายความปลอดภัยเดินตรวจสอบความเรียบร้อยในบริเวณตลาดอย่างสม่ำเสมอ ส่วนในกรณีของชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสนมีระบบรักษาความปลอดภัยและมีวิธีการจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสำหรับนักท่องเที่ยว โดยมีตำรวจท่องเที่ยว และ

อาสาสมัคร คอยเดินตรวจสอบความเรียบร้อยในบริเวณจุดท่องเที่ยว ส่วนชุมชนท่องเที่ยวทำหิน ไม่เคยมี ปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มศึกษาดูงานในฐานกิจกรรม ต่าง ๆ ซึ่งก่อนการเดินทางศึกษาดูงานจะมีการให้ข้อมูลและนัดหมายกับชุมชนก่อนที่กลุ่มศึกษาดูงานจะ เดินทางเข้าถึงชุมชน

สำหรับประเด็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนท่องเที่ยวทำหิน ชุมชนได้ร่วมกัน ค้นหาอัตลักษณ์ของชุมชนจนกระทั่งได้กำหนดคำสำคัญ (key word) จำนวน 3 คำที่สะท้อนอัตลักษณ์ของ ชุมชน คือ “โหนด นา เล” และได้นำอัตลักษณ์นี้มาเชื่อมโยงกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ของ ชุมชน เช่น การชมการขึ้นต้นตาลโตนด การชมวิธีการทำขนมตาล การเรียนรู้การทำน้ำตาลแว่นและน้ำตาล ผงจากตาลโตนด การชมกรรมวิธีการผลิตสบูจากเนื้อลูกตาล การเรียนรู้วิถีการประมงในทะเลสาบสงขลา การเรียนรู้วิถีการทำนา เป็นต้น

ส่วนกรณีของชุมชนท่องเที่ยววิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน มีการจัดฐานกิจกรรมการเรียนรู้วิถี ชีวิตของชุมชน เช่น ฐานกิจกรรมเรียนรู้การทำของเล่นโบราณ ฐานกิจกรรมเรียนรู้การทำผ้ามัดย้อม ฐาน กิจกรรมขนมพื้นบ้าน เป็นต้น โดยวิทยากรในแต่ละฐานกิจกรรมเป็นสมาชิกในชุมชนและในบางฐาน กิจกรรมวิทยากรเป็นเยาวชนในชุมชน นอกจากนี้ยังได้ฟื้นฟูวัฒนธรรม อัตลักษณ์ วิถีชีวิต และ ประวัติศาสตร์ ผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้ชมและเข้าใจวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของ ชุมชน เช่น กิจกรรม “ยกขันหมากปฐุม” ที่นำเสนอวัฒนธรรมการแต่งงานแบบโบราณที่สูญหายจากชุมชน ไปแล้วประมาณ 25 ปี ชุมชนได้ร่วมกันคิดหรือฟื้นฟูวัฒนธรรมนี้ขึ้นมาใหม่และจัดกิจกรรมนี้เป็นกิจกรรม ประจำปีของชุมชน ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลา 3 ปี

ชุมชนท่องเที่ยววิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดนได้ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่าง สม่าเสมอ โดยสมาชิกในชุมชนที่ผ่านการถ่ายทอดทักษะการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะเข้า ไปพูดคุยเพื่อสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับนักท่องเที่ยวรายบุคคลหรือกลุ่มนักท่องเที่ยว และในทุกวัน เสาร์สมาชิกของชุมชนที่ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีหน้าที่เข้าประชุมเพื่อเล่าข้อมูลที่ได้พูดคุย กับนักท่องเที่ยวให้ที่ประชุมรับทราบ

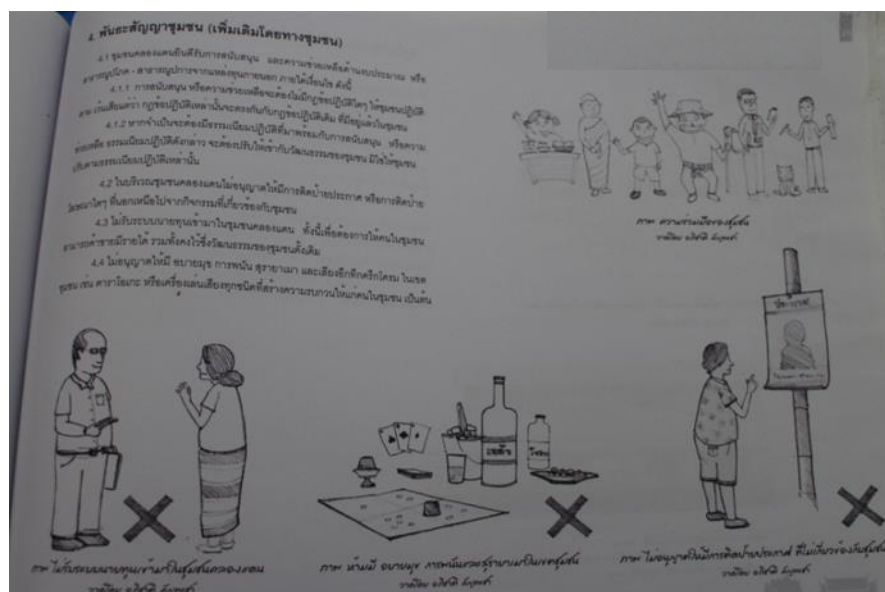
นอกจากนี้ ชุมชนท่องเที่ยววิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ยังร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกัน ตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดกฎกติกาเพื่อให้สมาชิกในชุมชนปฏิบัติตาม เช่น การห้ามแม่ค้า-พ่อค้าในตลาด จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ห้ามจำหน่ายบุหรี่ เป็นต้น รวมถึงการร่วมกันกำหนดกฎกติกาสำหรับ นักท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตาม เช่น การห้ามไม่ให้นักท่องเที่ยวนำแอลกอฮอล์มาดื่มในตลาด การกำหนดให้ นักท่องเที่ยวเก็บภาชนะใส่อาหารและเศษอาหารด้วยตนเองหลังจากนั่งรับประทานอาหารเสร็จแล้ว เป็นต้น ซึ่งกฎกติกาเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่าเสมอตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยสมาชิกในชุมชน ร่วมกันแสดงความคิดเห็นเมื่อเห็นว่ากฎกติกาควรได้รับการเปลี่ยนแปลง

อีกทั้งจากการศึกษาเอกสารคู่มือชุมชนคลองแดน ชุมชนได้บันทึกเกี่ยวกับ “พันธสัญญาชุมชน” ที่ สะท้อนให้เห็นว่าชุมชนมีจุดยืนที่เข้มแข็งอย่างมากที่ต้องการรักษาวัฒนธรรมและวิถีชีวิตให้อยู่คู่กับชุมชน หากหน่วยงานใดต้องการให้การสนับสนุนหรือความช่วยเหลือด้านงบประมาณ หรือการพัฒนา

สาธารณูปโภคอื่น ๆ จะต้องมีเงื่อนไขในการให้ความสนับสนุนที่ไม่ขัดแย้งกับ “พันธสัญญาชุมชน” เช่น เงื่อนไขข้อหนึ่งของพันธสัญญาชุมชนระบุว่า

“หากจำเป็นจะต้องมีธรรมเนียมปฏิบัติที่มาพร้อมกับการสนับสนุน หรือความช่วยเหลือ ธรรมเนียมปฏิบัติดังกล่าว จะต้องปรับให้เข้ากับวัฒนธรรมของชุมชน มิใช่ให้ชุมชนปรับตามธรรมเนียมปฏิบัติเหล่านั้น”

รายละเอียดของ “พันธสัญญาชุมชน” ได้แสดงในรูปที่ 4.3



รูปที่ 4.3: พันธสัญญาชุมชน ของชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน

4.2.1.4 มิติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

จากการสังเกตการณ์ในพื้นที่ชุมชนต้นแบบทั้ง 3 ชุมชน คณะนักวิจัยสังเกตเห็นว่าพื้นที่ท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่งมีความสะอาด เรียบร้อย ไม่มีเศษขยะแม้แต่หย่อนๆ อีกทั้งในชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน และชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ได้จัดทำป้ายนำรูกะไ้เพื่อเชิญชวนให้ทิ้งขยะลงถัง จำนวนถังขยะมีเพียงพอ ถังขยะบางอันมีการออกแบบสวยงาม และห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอและสะอาดเรียบร้อย พร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวได้อย่างสบายใจ ภายในสถานที่ท่องเที่ยวสะอาด เรียบร้อย ไม่มีเศษขยะ

ที่ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน มีความโดดเด่นด้านภาชนะหรือบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้กระบอกไม้ไผ่ใส่น้ำขายแทนการใช้แก้วพลาสติก การใช้ใบตองเป็นภาชนะใส่ขนมขายแทนการใช้โฟม เป็นต้น นอกจากนี้ที่ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ยังเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้นักท่องเที่ยวที่ซื้ออาหาร บริการตนเอง และเมื่อนั่งรับประทานเสร็จ

แล้วจะต้องนำขยะไปทิ้งที่ถังขยะด้วยตนเอง คณะกรรมการชุมชนท่านหนึ่งสะท้อนประเด็นการให้นักท่องเที่ยวมีส่วนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้อย่างชัดเจนว่า

“เราไม่จำเป็นต้องเอาใจหรือบริการนักท่องเที่ยวมากเกินไป เราต้องเกิดการเรียนรู้เอง ว่าถ้ามาเที่ยวที่นี่เวลากินเสร็จแล้วต้องจัดการทิ้งขยะเอง ถึงขยะเรามีมากมายไว้ให้บริการ... เวลาเขาทำได้เขาก็จะเกิดความภาคภูมิใจที่เขาได้มีส่วนร่วมทำให้ตลาดแห่งนี้สะอาด นำมาเที่ยว... นี่อาจเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวพูดถึงลักษณะพิเศษของการมาเที่ยวตลาดคลองแดน”

จากการให้สัมภาษณ์ข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงการมีบทบาทในการดูแลสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวที่เกิดทั้งจากผู้ให้และผู้รับบริการการท่องเที่ยว ซึ่งผู้ให้บริการท่องเที่ยวสามารถออกแบบกิจกรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมลงมือกระทำ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวในการรักษาสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวได้

4.2.1.5 มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ

จากการสังเกตการณ์ แม่ค้าและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนเขาชัยสน และชุมชนท่องเที่ยววิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน มีความเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ ทักทายและมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวอย่างเป็นธรรมชาติ ชวนคุย ชักถามนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง

ที่ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติของสมาชิกในชุมชนใน “คู่มือวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน” เกี่ยวกับการเป็นเจ้าบ้าน และการให้บริการนักท่องเที่ยว เช่น การมีบุคลิกดี มีความเข้าใจในท้องถิ่นของตน การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น นอกจากนี้ที่ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน พ่อค้าและแม่ค้าในตลาดสวมใส่เครื่องแบบที่เป็นชุดเครื่องแต่งกายที่เรียบง่าย สะท้อนวิถีชีวิตของชุมชน และแสดงถึงสุขอนามัยที่ดีของการให้บริการเกี่ยวกับอาหารอีกด้วย กล่าวคือ พ่อค้าสวมใส่กางเกงขายาวสีดำ เสื้อยืดสีขาว หมวกคลุมผมสีขาว ผ้ากันเปื้อนสีน้ำเงินที่สกรีนภาพความเป็นตลาดริมน้ำคลองแดน สำหรับแม่ค้าสวมใส่ผ้าถุง เสื้อสีขาว หมวกคลุมผมสีขาว และผ้ากันเปื้อนสีน้ำเงิน ดังที่ได้แสดงในรูปที่รูปที่ 4.4



รูปที่ 4.4: เครื่องแบบพ่อค้าและแม่ค้าที่ตลาดริมน้ำคลองแดน

กล่าวโดยสรุป จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าชุมชนต้นแบบมีคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย และการสังเกตที่สะท้อนให้เห็นว่าชุมชนต้นแบบมีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในระดับสูงครบทั้ง 5 มิติ

4.2.2 ข้อค้นพบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย: ก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ

คณะนักวิจัยได้สัมภาษณ์ สังเกตการณ์ และสนทนากลุ่มย่อยกับชุมชนตำบลเกาะหมาก ซึ่งเป็นชุมชนเป้าหมายในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จากการเก็บข้อมูลดังกล่าวทำให้ทราบว่า อาชีพหลักของชุมชนตำบลเกาะหมาก ได้แก่ การทำสวนยาง และการทำประมง ปัจจุบันชุมชนมีรายได้จากการทำสวนยางลดลงอย่างมากเนื่องจากราคารายตกต่ำ ส่วนรายได้จากการประมงเป็นรายได้ตามฤดูกาล ไม่ใช่รายได้ประจำตลอดทั้งปี ดังนั้นชุมชนบางหมู่บ้านจึงหันมาให้ความสนใจที่จะมีรายได้เสริมจากการท่องเที่ยว อีกทั้งเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลได้ประกาศให้พัทลุงเป็นเมืองท่องเที่ยวเมืองรอง จึงทำให้มีการพัฒนาและประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุงมากมาย ทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักพัทลุงและเดินทางมาเที่ยวพัทลุงมากขึ้น ประกอบกับพื้นที่ตำบลเกาะหมากมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอย่างมากตามที่ได้กล่าวถึงในบทที่ 3 ในหัวข้อขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่แล้ว

ในมิติด้านการท่องเที่ยว พบว่า สมาชิกชุมชนตำบลเกาะหมาก แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่มีการรวมตัวด้านการท่องเที่ยวอย่างเข้มแข็ง มีกระบวนการบริหารจัดการการท่องเที่ยวมายาวนาน และมีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก ได้แก่
 - หมู่ 8 บ้านเกาะเสือ ที่ได้ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวมาแล้ว 7 ปี โดยมีโรงเรียนบ้านเกาะเสือเป็นจุดดึงดูดให้ผู้เข้ามาเยี่ยมชมการบริหารโรงเรียนที่มีชื่อเสียง และได้

รางวัลระดับประเทศมากมาย โดยในแต่ละปีมีกลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชมการบริหารโรงเรียนเฉลี่ยเดือนละ 6 กลุ่ม กลุ่มละประมาณ 30 – 60 คน

- หมู่ 3 บ้านแหลมกรวด ได้เริ่มมีการรวมกลุ่มเพื่อขับเคลื่อนการท่องเที่ยวมาประมาณ 5 ปี และเริ่มมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติรู้จักและเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว
- 2. กลุ่มที่เห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว และเพิ่งเริ่มรวมกลุ่มกันสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านช่องฟืน หมู่ 10 บ้านหัวหิน และหมู่ที่ 11 บ้านเกาะหมากเมืองใหม่
- 3. กลุ่มที่ยังไม่รู้จักรักและไม่มีที่ท่าที่จะทำการท่องเที่ยว ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านท่าวา หมู่ที่ 4 บ้านเกาะโคบ หมู่ที่ 5 บ้านปากบาง หมู่ที่ 6 บ้านเกาะหมาก หมู่ที่ 7 บ้านเขาชัน หมู่ที่ 9 บ้านน้ำบ่อหมาก

งานวิจัยนี้ได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มที่รวมตัวกันแล้วและกลุ่มที่กำลังจะรวมตัวกัน ทั้งนี้ทั้งสองกลุ่มมองเห็นปัญหาและสะท้อนให้เห็นว่าชุมชนควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อรักษาฐานทรัพยากรธรรมชาติและการท่องเที่ยว วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของคนในชุมชนให้คงอยู่และสืบทอดต่อไปยังรุ่นลูกหลานได้ ในประเด็นนี้ชี้ให้เห็นว่าการคัดเลือกกลุ่มคนเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ ควรคัดเลือกกลุ่มคนที่ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว รวมถึงให้ความสำคัญและมีความสนใจที่จะรวมตัวกันแก้ปัญหาหรือป้องกันมิให้ปัญหาเกิดขึ้น การตระหนักถึงปัญหาด้วยตนเองนี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความร่วมมือกันในกลุ่ม และความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ซึ่งจะนำไปสู่การเปิดใจยอมรับที่จะพัฒนาสมรรถนะ เสริมสร้างทักษะ ความรู้ และความสามารถ ในการแก้ปัญหาหรือป้องกันปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจะนำไปสู่แนวโน้มของการรวมกลุ่มที่ประสบความสำเร็จ และสามารถขยายผลไปยังกลุ่มอื่น ๆ ที่ยังไม่เกิดการรวมกลุ่มกันได้

จากการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มย่อยกับชุมชนเป้าหมายทำให้ทราบปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์การท่องเที่ยวในชุมชน โดยสามารถจัดหมวดหมู่ของปัญหาตามสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในแต่ละรายมิติ ได้ดังนี้

4.2.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน ได้สะท้อนปัญหาเกี่ยวกับการร่วมคิดร่วมทำของสมาชิกในชุมชนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชน กลุ่มที่รวมกลุ่มกันนานแล้วกับกลุ่มที่เพิ่งรวมกลุ่มกันไม่มีการพูดคุยกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และประสบการณ์ กลุ่มตัวอย่างที่เพิ่งรวมกลุ่มกันกล่าวว่า

“เราไม่มีการประชุมกันเลยครับ เลยไม่รู้ว่าจะทำอะไรบ้าง ต่างคนก็ต่างทำ”

แม้แต่กลุ่มที่รวมกลุ่มกันนานแล้วได้สะท้อนปัญหาเรื่องการมีส่วนร่วมคิดร่วมทำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของชุมชนเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านเกาะเสือ ได้สะท้อนว่า

“เรามีการประชุมกันแค่ปีละครั้ง มันไม่พอหรอกครับ มันเหมือนกับว่ามาเจอกันเพื่อรับเงินปันผลกันสิ้นปีเท่านั้นเอง”

สมาชิกชุมชนทั้ง 2 กลุ่ม ได้สะท้อนปัญหาเกี่ยวกับการขาดการพบปะพูดคุยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชนที่ยังไม่เข้มแข็งเพียงพอ นอกจากปัญหาที่ไม่ได้มีการพบปะพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอแล้ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องอีกประการหนึ่ง คือ เมื่อมีการประชุม ประเด็นการประชุมไม่ชัดเจน ไม่มีการควบคุมประเด็นการประชุม ไม่ได้ข้อสรุปจากการประชุม ทำให้ขาดการติดต่อประสานงาน ขาดการกำหนดแนวทางการท่องเที่ยวที่ชัดเจน และไม่มีความคืบหน้าที่ชัดเจนจากการประชุม จนทำให้สมาชิกในชุมชนไม่เห็นความสำคัญของการประชุม และในที่สุดก็ไม่เข้าร่วมประชุม

เมื่อคณะผู้วิจัยทราบว่าชุมชนทั้ง 2 กลุ่มขาดการพบปะและสื่อสารกัน และการประชุมไม่มีประสิทธิภาพ จึงได้ถามถึงสาเหตุของปัญหานี้ ทำให้พบว่าสมาชิกของชุมชนเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่ม ได้สะท้อนถึงการขาดทักษะการดำเนินการประชุม โดยสมาชิกในชุมชนผู้หนึ่งได้สะท้อนถึงสาเหตุได้อย่างชัดเจนว่า

“ถ้าคุยกันเรื่องทั่วไปก็คุยได้ คุยได้เรื่อย ๆ แต่ถ้าต้องมานัดกันเป็นการเป็นงาน มันพูดไม่ออก ไม่รู้จะคุยอะไรกัน ไม่รู้จะเริ่มพูดยังไงดี ... เลยเหมือนกับว่าใครอยากพูดอะไรก็พูด สุดท้ายก็ไม่ได้อะไร”

ประเด็นสำคัญที่คณะผู้วิจัยสังเกตเห็น คือ การขาดการพบปะการสื่อสาร และการร่วมคิดร่วมทำนำไปสู่ปัญหาเกี่ยวกับการสร้างผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ชุมชนแต่ละแห่งยังไม่รู้อัตลักษณ์ของชุมชนตนเอง ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดอัตลักษณ์ของชุมชนผ่านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ด้านการท่องเที่ยวของชุมชนของตนเอง เช่น แหล่งท่องเที่ยว สินค้า และของที่ระลึก ที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเองที่สามารถเชื่อมโยงกับชุมชนใกล้เคียงได้ สิ่งที่เกิดขึ้น คือ บางชุมชนพยายามสร้างผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่เหมือนกัน เช่น ไข่เค็มปลาแห้ง เป็นต้น ทำให้เกิดการแข่งขันกันเอง และอาจมีแนวโน้มนำไปสู่ความแตกแยกในชุมชน ซึ่งจะไม่สามารถนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนได้

การขาดทักษะเกี่ยวกับการดำเนินการประชุมที่มีประสิทธิภาพ (Effective meeting skills) นำไปสู่การขาดโอกาสในการพบปะพูดคุย เพื่อร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมวางแผน ซึ่งเป็นสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเสริมสร้างทักษะด้านการดำเนินการประชุมให้กับชุมชน โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้เทคนิคการเรียนรู้ในระหว่างการทำงาน (On the job training) กล่าวคือ เมื่อผู้วิจัยจัดการประชุมกลุ่มย่อยกับชุมชน

ผู้วิจัยได้แทรกการอธิบายเนื้อหาและแนะนำเทคนิคเกี่ยวกับการดำเนินการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระยะ ๆ โดยการอธิบายถึงการตั้งเป้าหมายในการประชุม ขั้นตอนการประชุม สิ่งที่ต้องทำและไม่ควรทำในการประชุม แทรกไปกับการดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในระหว่างการประชุมและการปฏิบัติจริงในการทำงานเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพพร้อม ๆ กับการเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยด้วย ดังตัวอย่างการประชุมกลุ่มย่อยที่ได้แสดงในรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5: บรรยากาศการประชุมกลุ่มย่อยที่ใช้เทคนิค On the job training

4.2.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน

กลุ่มที่มีการรวมตัวด้านการท่องเที่ยวมานานแล้ว ได้สะท้อนปัญหาการขาดแคลนผู้ช่วยที่สามารถดูแลงานแทนผู้ปฏิบัติงานหลักได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถทำงานเกี่ยวกับการตลาด การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และการพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวใหม่ ๆ ได้เลย ผู้มีบทบาทสำคัญของกลุ่มที่รวมตัวเข้มแข็งแล้วได้สะท้อนว่า

“ผมอยากมีเวลาออกไปวิ่งงานข้างนอก ดูว่าที่อื่นเขามีอะไรกัน ทำอะไรกันบ้าง แต่ก็ไปไม่ได้ เพราะต้องอยู่ทำงานในชุมชน ... กระดิกตัวไปไหนลำบากมาก”

จากการอ้างอิงคำกล่าวของผู้มีบทบาทสำคัญของกลุ่มที่รวมตัวเข้มแข็งแล้ว อาจวิเคราะห์ได้ 2 ประเด็น คือ

1) การกระจายโอกาสการสร้างงาน และสร้างรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวในชุมชน ยังมีการกระจายโอกาสน้อยและไม่ทั่วถึง ซึ่งประเด็นนี้เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติด้านการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน

2) การสร้างทีมงานและกระจายการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงในการดำเนินการท่องเที่ยว ซึ่งประเด็นนี้เชื่อมโยงกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะในทั้ง 2 มิตินี้ ด้วยการศึกษกรณีตัวอย่าง (Case study) โดยจัดโครงการศึกษาดูงานที่ได้กล่าวในบทที่ 3 และตอนต้นของบทที่ 4 ทั้งนี้เพื่อเป็นโอกาสให้ชุมชนเป้าหมายได้รับถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะความรู้แฝงเร้น (Tacit knowledge) จากชุมชนต้นแบบ โดยเฉพาะในประเด็นของโครงสร้างการบริหารงานแบบการกระจายอำนาจของชุมชนต้นแบบ และการแบ่งฝ่ายการทำงานให้ครอบคลุมตามความจำเป็น

4.2.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม

ชุมชนท่องเที่ยวตำบลเกาะหมาก ซึ่งเป็นชุมชนเป้าหมายมีพื้นที่ติดริมน้ำทะเลสาบสงขลาซึ่งเป็นทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวิถีชีวิตการทำประมงที่สำคัญของชุมชน ดังนั้นรูปแบบการท่องเที่ยวจึงเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทางน้ำ ชุมชนได้สะท้อนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยวทางน้ำที่ชุมชนยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยสำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ สมาชิกชุมชนได้สะท้อนปัญหานี้อย่างชัดเจนว่า

“เรื่องความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว ผมเป็นห่วงมาก โดยเฉพาะเรามีเรือออกให้บริการนักท่องเที่ยวกันแทบทุกวัน แต่เรายังไม่รู้เลยว่าถ้าเกิดเหตุจมน้ำเราจะต้องทำอย่างไร”

การขาดทักษะ ความรู้ และความสามารถด้านการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว มีความเกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะในมิตินี้ด้วยการวิธีการฟังบรรยายและฝึกปฏิบัติ (Lecture and practice) โดยคณะผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมนี้ ในหัวข้อ “การบรรยายและฝึกปฏิบัติเรื่อง การดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว” โดยได้เชิญทีมวิทยากรจากมูลนิธิมิตรภาพและกองทัพเรือสงขลา ซึ่งทีมวิทยากรได้นำอุปกรณ์ เช่น หุ่นจำลอง เครื่องปั๊มหัวใจ เป็นต้น มาสาธิตการใช้งาน และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ฝึกปฏิบัติจริงทุกคน ดังที่ได้แสดงในรูปที่ 4.6



รูปที่ 4.6: การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

ในด้านการลดผลกระทบต่อมรดกทางวัฒนธรรม ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในเกาะหมากมากขึ้น ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลปีใหม่ และสงกรานต์ บางครั้งนักท่องเที่ยวปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ซึ่งอาจทำให้เยาวชนในชุมชนเกิดการเลียนแบบพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งขัดกับวัฒนธรรมประเพณีของชุมชน สมาชิกชุมชนที่สนใจดำเนินกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ได้สะท้อนปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแต่งกายที่ไม่เหมาะสมของนักท่องเที่ยวว่า

“บ้านเราอากาศร้อน ชาวต่างชาติมาเที่ยวบ้านเราบางคนแต่งตัวไม่เหมาะสม... ผมกลัวว่าลูกหลานของผมพอเห็นบ่อย ๆ เข้า เขาจะมองว่าเป็นเรื่องปกติ แล้วจะเลียนแบบการแต่งตัวแบบนั้น”

นอกจากนี้สมาชิกในชุมชนจำนวน 7 คน ยังได้สะท้อนปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการดื่มสุรา ดังนี้

“ผมไม่เข้าใจนักท่องเที่ยวหลายกลุ่ม ที่มาเที่ยวธรรมชาติ แล้วยังซื้อเหล้าเบียร์จากข้างนอกมากินในที่พัก บางบ้าน (โฮมสเตย์) เขาเป็นมุสลิม เขาก็ไม่พอใจ ผมไม่รู้จะแก้ปัญหานี้ยังไง”

นอกจากนี้สมาชิกชุมชนที่เปิดบ้านเป็นโฮมสเตย์ได้สะท้อนถึงความไม่มั่นใจในการใช้วัตถุดิบท้องถิ่นในการทำอาหารให้นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก

“บางครั้งผมต้องไปหาปลากะพงมาทำแกงให้คนที่มาพัก ผมก็จะเกร็ง ๆ ไม่ค่อยรู้ว่า ปลากะพงต้องทำแกงอะไรถึงอร่อย ผมไม่แน่ใจว่าเขา (ผู้เข้าพัก) จะกินปลาบ้าน ๆ ได้ไหม เวลาผมเอาปลาบ้าน ๆ ทำกับข้าวให้เขากิน ผมก็เกร็งเหมือนกัน”

จากการสะท้อนปัญหานี้ ทำให้เข้าใจปัญหากระแสบริโภคนิยมหรือกระแสวัฒนธรรมจากภายนอกที่เข้ามาสู่ชุมชนพร้อมกับนักท่องเที่ยว จนอาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า วิธีการหนึ่งที่น่าจะช่วยแก้ปัญหาได้ คือ การชี้ปัญหาให้ชุมชนเห็นร่วมกัน และเปิดโอกาสให้ร่วมคิด ร่วมกันแก้ปัญหาหรือป้องกันปัญหา เพื่อสร้างความรู้ตัว ความเข้าใจ และสร้างภูมิคุ้มกันภายในชุมชน ซึ่งแนวทางหนึ่งที่ชุมชนอาจนึกถึง คือ การร่วมกันตั้งกฎกติกาสำหรับชุมชน และนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาเที่ยวในชุมชน อย่างเช่นที่ชุมชนต้นแบบได้ร่วมกันตั้งกฎกติกาเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากกระแสวัฒนธรรมจากภายนอกที่เข้ามาสู่ชุมชนพร้อมกับนักท่องเที่ยว โดยกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการโดยใช้การศึกษารายกรณีศึกษา (Case study) จากชุมชนต้นแบบ และการจัดการประชุมระดมความคิดเพื่อให้สมาชิกชุมชนได้ร่วมกันคิดแก้ไขปัญหาคือปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในชุมชน

4.2.2.4 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการจัดการสิ่งแวดล้อม

สมาชิกในชุมชนเป้าหมายหลายคน ได้สะท้อนปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เช่น ปัญหาสารเคมีเจือปนในแหล่งน้ำที่เกิดจากการใช้สารเคมีในการเกษตร ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อระบบนิเวศที่มีความหลากหลายในพื้นที่ที่เป็นทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของชุมชน นอกจากนี้สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่สะท้อนปัญหาเกี่ยวกับปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้นจากการที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ชุมชนไม่ทราบว่า จะจัดการกับปริมาณขยะที่เพิ่มมากขึ้นอย่างไร ชุมชนมองว่าปัญหาขยะเป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญและควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน สมาชิกในชุมชนได้สะท้อนปัญหาขยะว่า

“เวลามีกลุ่มนักท่องเที่ยวแจ่มมาว่าจะไปเที่ยวเกาะสี่ เกาะห้า ผมกับทีมต้องไปทำความสะอาด สะอาด เก็บขยะบนเกาะก่อน มันเพิ่มค่าใช้จ่าย เพิ่มการบริหารจัดการอะไรอีกเยอะเลย”

ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการขยะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการจัดการสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะในทั้ง 2 มิติดังกล่าว ด้วยการศึกษารายกรณีตัวอย่าง (Case study) ทั้งนี้เพื่อเป็นโอกาสให้ชุมชนเป้าหมายได้สังเกตการณ์ รับถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ โดยเฉพาะความรู้แฝงเร้น (Tacit knowledge) จากชุมชนต้นแบบ

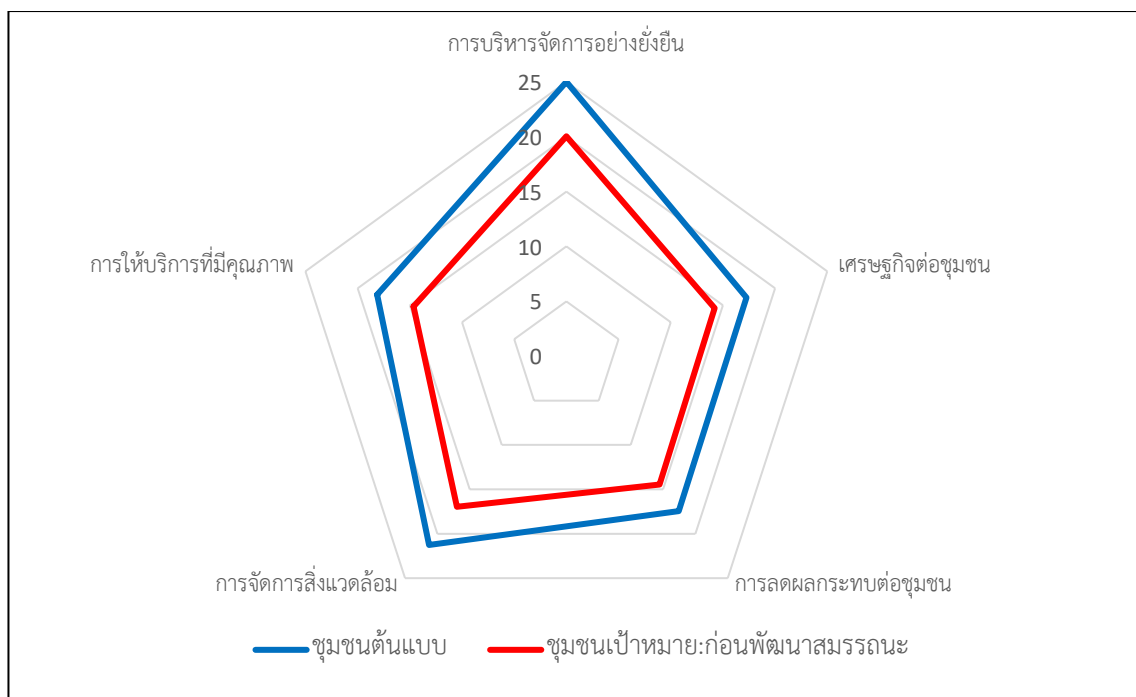
4.2.2.5 ปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิติการให้บริการที่มีคุณภาพ

สมาชิกในชุมชนหลายคนโดยเฉพาะกลุ่มที่เพิ่งรวมกลุ่มกันได้เล่าถึงเหตุการณ์ที่สะท้อนปัญหาที่สมาชิกชุมชนยังรู้สึกว่าการท่องเที่ยวเป็นงานแปลกหน้าและความรู้สึกไม่คุ้นเคยกับการมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้ชีวิตและท่องเที่ยวในชุมชน จึงไม่รู้ว่าจะต้องทำตัวอย่างไร ต้องพูดคุยกับนักท่องเที่ยวอย่างไร นอกจากนี้สมาชิกในชุมชนบางส่วนได้เล่าถึงความยินดีที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน โดยไม่คิดว่าเป็นคนแปลกหน้าเนื่องจากเริ่มคุ้นเคยกับการมีนักท่องเที่ยวมาหาหลายตาเข้ามาในชุมชน อย่างไรก็ตามสมาชิกหลายคนยังมีความเชื่อใจที่จะเข้าไปหาเพื่อพูดคุยกับนักท่องเที่ยว สมาชิกบางคนเล่าว่า “ทำตัวไม่ถูก ได้แต่ยิ้มให้” สมาชิกท่านหนึ่งได้เล่าเหตุการณ์ที่สะท้อนความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจน โดยเล่าว่า

“ฉันกำลังตากปลาหน้าบ้านเพลิน ๆ พอมีกุมนักท่องเที่ยวเดินเข้ามาหาฉัน ทำท่าสนใจที่ฉันตากปลา ฉันไม่รู้จะทำยังไง ฉันเงยหน้ายิ้มให้แล้วก็เดินเข้าบ้าน พอพวกเขาไปแล้วฉันก็ออกมาตากปลาต่อ”

จากหลาย ๆ สถานการณ์ที่สมาชิกในชุมชนได้เล่าให้ฟัง ทำให้คณะผู้วิจัยตระหนักว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะในด้านนี้ด้วยการวิธีการฟังบรรยาย (Lecture) การสมมติบทบาท (Role play) โดยคณะผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมนี้ในวันที่ 11 มีนาคม 2561 ในหัวข้อ “การเป็นเจ้าบ้านที่ดี” โดยได้เชิญวิทยากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการบรรยายหัวข้อนี้จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา นอกจากนี้กิจกรรมการศึกษาดูงานในชุมชนต้นแบบ ยังเป็นโอกาสให้ชุมชนเป้าหมายได้สัมผัสและมีประสบการณ์จริงเกี่ยวกับ “การเป็นเจ้าบ้านที่ดี” ของชุมชนต้นแบบอีกด้วย นอกจากนี้ยังได้จัดโครงการทดสอบสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อให้สมาชิกชุมชนได้ฝึกการให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยตามที่ได้อธิบายในบทที่ 3

กล่าวโดยสรุปก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ชุมชนเป้าหมายได้ประเมินตนเองจากการทำแบบสอบถาม ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical data) ที่ได้สะท้อนว่าชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับชุมชนต้นแบบ ทำให้ทราบว่าชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ต่างกัน (Competency gap) ตามที่ได้แสดงในแผนภูมิไขว้แมงมุมในรูปที่ 4.7 นอกจากนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์ทั้งชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมายมีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณอีกด้วย ดังนั้นข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสนับสนุนว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



รูปที่ 4.7: แสดงคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรายมิติ
ของชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย

4.2.3 ข้อค้นพบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ชุมชนเป้าหมาย: หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ

กระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับธรรมชาติของกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ดังที่ได้อธิบายในบทที่ 2 ที่เป็นกระบวนการเรียนรู้ตามความต้องการเพื่อมุ่งการนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงมากกว่าการเรียนรู้ทฤษฎี และมุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการลงมือฝึกปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยมุ่งเน้นให้สมาชิกในชุมชนเป้าหมายได้มีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันโดยผ่านวิธีการหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การบรรยาย (Lecture) การแสดงบทบาทสมมติ (Roleplay) การระดมความคิด (Brainstorming) การศึกษาดูงานจากชุมชนต้นแบบ (Model community) การสอนงาน (Coaching) การเรียนรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติจริง (Learning by doing) การสอนงานขณะปฏิบัติงาน (On the job training) และการเรียนรู้จากการได้รับประสบการณ์จริง (Experiential learning) โดยผ่านการดำเนินการโครงการ จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวของชุมชน โครงการศึกษาดูงานที่ชุมชนต้นแบบ โครงการศึกษาดูงานที่ชุมชนอื่นรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา และโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ตามที่ได้อธิบายในบทที่ 3

ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะเสร็จสิ้นลง คณะวิจัยได้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์ เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชุมชนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

หลังจากที่ได้จัดโครงการดูงานที่ชุมชนต้นแบบ ซึ่งเป็นโครงการที่ได้ให้ชุมชนเป้าหมายได้เดินทางไปพื้นที่ชุมชนต้นแบบเพื่อเปิดโลกทัศน์ เป็นโอกาสที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงที่ได้ไปเห็นและไปสัมผัสชุมชนที่ประสบความสำเร็จด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สมาชิกชุมชนเป้าหมายที่มีความสนใจจะรวมกลุ่มเพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนของตนได้กล่าวว่า

“บ้านเรามีของดีเยอะกว่าเขามาก ทำไมเราจะทำไม่ได้ เราทำได้ดีกว่าเขาอีกเยอะเลย”

นอกจากนี้ สมาชิกที่เป็นแกนนำของชุมชนเป้าหมายที่มีความสนใจจะรวมกลุ่มเพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนของตนได้กล่าวว่า

“ไปดูงานมาแล้วเกิดแรงบันดาลใจ มั่นใจว่าชุมชนเราก็ทำได้ ... เมื่อก่อนผมมีแต่คิด ดูในทีวีว่าเขาเป็นชุมชนท่องเที่ยว นาน ๆ ทีเราก็กินคุยกันเล่น ๆ แต่ไม่รู้จะเริ่มยังไง ไม่มีใครทำเลย มันเลยไม่เกิด”

คำกล่าวดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนมีความภาคภูมิใจ ตระหนักถึงศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเอง และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเริ่มดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชนของตนเอง และสะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมที่ชุมชนเป้าหมายได้เข้าร่วมในกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ เป็นการจุดประกาย สร้างแรงบันดาลใจ และสร้างความมั่นใจให้สมาชิกในชุมชนมองเห็นแนวทางในการเริ่มต้นที่จะนำฐานทรัพยากรและศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสิ้นสุดลง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนเป้าหมาย ทำให้สังเกตเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับชุมชนซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ที่ทำให้ทราบว่าชุมชนเป้าหมายมีพัฒนาการในสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในรายมิติทั้ง 5 มิติ ซึ่งสามารถรายงานได้ดังนี้

4.2.3.1 มิติการบริการจัดการอย่างยั่งยืน

สมาชิกชุมชนเป้าหมายทั้งกลุ่มที่รวมกลุ่มกันนานแล้วและกลุ่มที่เพิ่งรวมกลุ่มกันมีการประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ สมาชิกกลุ่มที่เพิ่งรวมกลุ่มกันได้สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของการเริ่มต้นการร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ และร่วมกันทำ มากขึ้น

“เดี๋ยวนี้เราคุยกับกลุ่มเกาะเสือกกันบ่อยขึ้น เราคิดช่วยกันว่าจะทำยังไงกับการท่องเที่ยวในชุมชนของเราดี ... เพื่อให้ชาวบ้านได้มีรายได้จากการท่องเที่ยวมาช่วย”

สมาชิกชุมชนเป้าหมายได้สะท้อนถึงการมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ชุมชนสามารถกระจายความรับผิดชอบ และติดตามความก้าวหน้าของงานได้ ได้ร่วมกันคิด ร่วมกันลงมือทำ ร่วมกันรับผิดชอบ ซึ่งนำไปสู่การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community engagement) ดังที่สมาชิกชุมชนเป้าหมายที่ต้องการรวมกลุ่มกันเพื่อการท่องเที่ยวจำนวน 4 คน ได้กล่าวถึงความเปลี่ยนแปลงของการประชุม

“พอเราลงมือทำ เราก็มีเรื่องคุยกันมากขึ้น เวลาประชุมกันเราก็รู้ว่าเราต้องทำอะไร ต้องคุยอะไรกัน ไม่เหมือนเมื่อก่อน เราไม่รู้ว่าจะคุยอะไรกัน เพราะมันยังไม่มีใครลงมือทำอะไร มันก็คุยกันเรื่องเดิม ๆ ... เลยทำให้ไม่มีใครมาประชุม แต่ตอนนี้มาประชุมกันเยอะ”

ผู้วิจัยได้เป็นผู้สังเกตการณ์ขณะที่สมาชิกชุมชนได้ประชุมร่วมกัน ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของการประชุม กล่าวคือ ผู้นำประชุมได้เตรียมประเด็นการประชุมมาเป็นอย่างดี การดำเนินการประชุมมีประเด็นที่ชัดเจน มีการเชิญชวนให้ถามผู้เข้าร่วมประชุมให้แสดงความคิดเห็น มีการบันทึกการประชุม และผู้บันทึกการประชุมได้สรุปประเด็นที่ละประเด็นตามที่ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น จากการสังเกตการณ์นี้ สะท้อนได้อย่างชัดเจนว่าชุมชนมีความสามารถด้านการดำเนินการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนของชุมชน

นอกจากนี้ หลังจากที่ตัวแทนชุมชนจำนวนหนึ่งได้เข้าร่วมโครงการศึกษาดูงานเสร็จแล้ว เมื่อผู้ที่เข้าร่วมโครงการกลับมาจากการศึกษาดูงานได้จัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้สมาชิกที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการศึกษาดูงาน ซึ่งทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ (sharing knowledge) จนกระทั่งนำไปสู่การร่วมลงขันกันเพื่อเช่ารถตู้พาสมาชิกที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการศึกษาดูงานได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานในแหล่งท่องเที่ยวที่ได้จัดโครงการศึกษาดูงาน เมื่อสมาชิกชุมชนไปศึกษาดูงานมากขึ้นทำให้เห็นภาพเดียวกันชัดเจนมากขึ้น พูดคุยถึงแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมากขึ้นและเป็นรูปธรรมมากขึ้น จนกระทั่งนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจนำแนวคิดที่ได้คุยกันมาปฏิบัติให้เกิดขึ้น เช่น ตลาดชุมชน กฎกติกาชุมชน โปรแกรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เป็นต้น

อีกทั้งชุมชนได้ร่วมกันกำหนดกฎกติกาเพื่อให้สมาชิกในชุมชนปฏิบัติร่วมกัน กล่าวคือ มีการร่วมกันกำหนดกฎกติกาเกี่ยวกับตลาดชุมชน เช่น การนำสินค้ามาขายในตลาดชุมชนต้องไม่ซ้ำกันเกิน 3 ร้านค้า ร้านค้าจ่ายเงินให้กับคณะกรรมการชุมชนจำนวน 10 บาท ในแต่ละวันที่มาขายของเพื่อเป็นเงินสะสมของชุมชนในการบริหารจัดการ เป็นต้น อย่างไรก็ตามกฎกติกานี้เป็นการทำความเข้าใจด้วยวาจาในที่ประชุม ผู้วิจัยได้ให้คำแนะนำว่าควรรวบรวมกฎกติการ่างต่าง ๆ ที่ได้ตกลงในที่ประชุม และจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้อ้างอิงได้อย่างชัดเจน และสะดวกเมื่อต้องปรับปรุงกฎกติการ่วมกัน

จากโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและสมรรถนะของชุมชนเป้าหมาย ซึ่งเป็นโครงการที่ได้ดำเนินการเป็นโครงการสุดท้ายเพื่อประเมินสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ได้อธิบายในบทที่ 3

พบว่า สมาชิกในชุมชนได้กระจายการทำงานอย่างทั่วถึงเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เช่น ได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มศิลปะวัฒนธรรม กลุ่มโฮมสเตย์ กลุ่มแม่บ้านประกอบอาหาร กลุ่มยานพาหนะรองรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ว่ากระบวนการมีส่วนร่วมได้เกิดขึ้นในชุมชน

นอกจากนี้ หลังจากทีโครงการวิจัยนี้ดำเนินงานไปได้ประมาณ 10 เดือน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก ที่ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ อบต. เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการวิจัยนี้อย่างสม่ำเสมอ ได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จนกระทั่งนำไปสู่การกำหนดบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ อบต. จำนวน 1 คน ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของชุมชน ซึ่งจะทำให้การท่องเที่ยวของชุมชนได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐมากขึ้นและจะนำไปสู่การร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้การท่องเที่ยวในพื้นที่มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

4.2.3.2 มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน

ภายหลังจากการจัดโครงการศึกษาดูงานให้ชุมชนเป้าหมายไปเยี่ยมชมดูงานในพื้นที่ชุมชนต้นแบบชุมชนเป้าหมายได้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้กลับมาประชุมหารือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน นำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันในการจัดให้มีตลาดนัดชุมชน ซึ่งเกิดขึ้นภายใน 2 สัปดาห์หลังจากการเสร็จสิ้นโครงการศึกษาดูงาน ก่อนการเปิดตลาดครั้งแรก ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของชุมชนได้ประชาสัมพันธ์ตลาดภายในชุมชนด้วยป้ายประชาสัมพันธ์ และภายนอกชุมชนด้วย Social media ต่าง ๆ

แกนนำชุมชนได้กล่าวแสดงถึงความมั่นใจที่ชุมชนต้องการร่วมมือและลงมือทำตามความคิดและความมุ่งมั่นตั้งใจที่ต้องการให้มีตลาดชุมชนเกิดขึ้น

“เราเคยแต่คิด ๆ กัน พูด ๆ กันมานานแล้วว่าชุมชนเราต้องมีตลาด แต่เราก็กังไม่รู้ว่า จะทำยังไง จะมีคนมาขายของไหม แต่พอไปดูตลาดคลองแดน เราก็มั่นใจว่า เราต้องทำได้แน่นอน ... ก็เลยลองทำกันก่อนเลย”

จากการสัมภาษณ์แกนนำชุมชนท่านหนึ่งได้เล่าถึงสถานการณ์ในอดีตก่อนมีตลาดในชุมชนที่คนในชุมชนต้องเดินทางไปถึงตัวอำเภอปากพะยูนซึ่งไกลประมาณ 10 กิโลเมตร และแกนนำท่านนี้ได้สรุปถึงเหตุผลหลัก 4 ประการ ที่ชุมชนได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นหลังเสร็จสิ้นโครงการศึกษาดูงานและต้องการที่จะจัดให้มีตลาดชุมชนขึ้นมาอย่างเร่งด่วน เหตุผล 4 ประการดังกล่าวได้แก่ 1) ความปลอดภัยในการเดินทางไปตลาด 2) ประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องการเดินทาง 3) การกระจายรายได้สู่ชุมชน และ 4) การสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชน จากการประชุมแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ชุมชนจึงจัดให้มีตลาดชุมชนทุกวันอาทิตย์ ซึ่งในสัปดาห์แรกได้ประชาสัมพันธ์การเปิดตลาด 7:00 – 18:00 น. ดังที่ได้แสดงในรูปที่ 4.8 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ยาวนานเกินไป ทำให้ทั้งแม่ค้าและคนเดินตลาดกระจายตัวไม่คึกคักเท่าที่ควร ชุมชนจึงได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่าควรจำกัดเวลาเฉพาะในช่วงเช้า 6:30 – 9:30 น. จึงทำให้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี เป็นแหล่งพบปะของสมาชิกในชุมชน ภาพบรรยากาศตลาดชุมชนได้แสดงในภาคผนวก ฅ



รูปที่ 4.8: ป้ายประชาสัมพันธ์อันแรกที่ชุมชนใช้ประชาสัมพันธ์ตลาดนัดชุมชนในครั้งแรก

นอกจากนี้การเกิดขึ้นของตลาดชุมชนยังเป็นการสร้างความเชื่อมโยงการท่องเที่ยวของชุมชน กล่าวคือ กลุ่มเกาะเสือสกุสเตย์ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการรวมกลุ่มด้านการท่องเที่ยวมายาวนาน มีโรงเรียนบ้านเกาะเสือที่ได้รับรางวัลระดับประเทศจำนวนมากเป็นจุดดึงดูดให้มีผู้เข้ามาเยี่ยมชมการบริหารของโรงเรียน โดยเฉลี่ยเดือนละ 6 กลุ่ม กลุ่มละ 30 – 60 คน ตามที่ได้นำเสนอข้างต้นแล้ว ชุมชนเกิดการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวจากกลุ่มที่มาดูงานที่โรงเรียนบ้านเกาะเสือและพักค้างคืนที่โฮมสเตย์ของบ้านเกาะเสือ วันรุ่งขึ้นนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปตลาดชุมชนเพื่อเลือกซื้อ เลือกชิม สินค้าท้องถิ่น และชมการแสดง วัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งเป็นการกระจายรายได้ให้ชุมชนในวงกว้างมากขึ้น และทำให้นักท่องเที่ยวมีกิจกรรมในชุมชนเพิ่มมากขึ้นด้วย การเชื่อมโยงนี้เกิดจากการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมกันทำของสมาชิกในชุมชน

นอกจากนี้สมาชิกในชุมชนได้ทำ “หน้าติดล้อ”^{*} ที่ใช้เป็นพาหนะสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชน โดยปกติชุมชนเกือบทุกครัวเรือนใช้ “รถสามล้อพ่วงข้าง” คือ ใช้รถมอเตอร์ไซด์มาต่อรถพ่วงด้านข้างมีหลังคาบัง ไม่มีหลังคาบัง ใช้บรรทุกคนและของ ดังได้แสดงในรูปที่ 4.9 ชุมชน

* “หน้า” เป็นคำท้องถิ่นของชาวภาคใต้ มาจากคำว่า “ขนำ” หมายถึง กระบือที่ใช้พักชั่วคราวในทุ่งนา

ได้ร่วมกันคิดดัดแปลงรถสามล้อพ่วงข้างให้เป็น “หน้าติดล้อ” โดยใช้วัสดุที่มีในชุมชนตกแต่งให้สวยงามและสะท้อนอัตลักษณ์ชุมชนได้อย่างสวยงาม ดังที่ได้แสดงในรูปที่ 4.10



รูปที่ 4.9: รถสามล้อพ่วงข้าง แบบมีหลังคา และไม่มีหลังคา



รูปที่ 4.10: หน้าติดล้อ ที่ชุมชนทำขึ้นเพื่อเป็นพาหนะบริการนักท่องเที่ยว

การจัดให้มีบริการ “หน้าติดล้อ” นอกจากจะเป็นการให้บริการที่อำนวยความสะดวกด้านการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวแล้ว ยังเป็นการกระจายรายได้สู่สมาชิกของชุมชน ในช่วงแรกมีสมาชิกชุมชนที่ให้บริการ “หน้าติดล้อ” จำนวน 2 ราย เมื่อเวลาผ่านไป 3 เดือน มีสมาชิกชุมชนเข้าร่วมกลุ่มอีก 4 ราย และจะมีสมาชิกชุมชนเข้าร่วมกลุ่มเพิ่มอีก 3 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 2 ธันวาคม 2561) “หน้าติดล้อ” นี้ทำให้ชุมชนตำบลเกาะหมากสร้างชื่อเสียงที่แสดงอัตลักษณ์ของชุมชน และได้ออกแสดงงานการท่องเที่ยวในระดับอำเภอและระดับจังหวัดอีกด้วย นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นศักยภาพของชุมชนที่ไม่ได้ตีกรอบตนเองจากการไปเยี่ยมชมดูงานชุมชนต้นแบบ แต่ชุมชนได้นำอัตลักษณ์ของชุมชนเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวทำให้เกิดเอกลักษณ์และเกิดความประทับใจในการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับนักท่องเที่ยว

4.2.3.3 มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม

ชุมชนได้นำการแสดงพื้นถิ่น ได้แก่ รำโนราห์ กลองยาว หนังตะลุง แสดงให้นักท่องเที่ยวที่ได้เดินตลาดชุมชนได้ชมอีกด้วย การแสดงเหล่านี้เป็นการรื้อฟื้นกลุ่มวัฒนธรรมที่มีอยู่ในชุมชน ซึ่งสมาชิกในกลุ่มมีทั้งผู้สูงอายุ และเด็กเยาวชน นอกจากจะเป็นการอนุรักษ์และเผยแพร่วัฒนธรรม และยังเป็นการกระจายรายได้ให้กับสมาชิกในชุมชนอีกด้วย การแสดงของชุมชนได้แสดงในรูปที่ 4.11



รูปที่ 4.11: การแสดงของชุมชนที่เป็นการอนุรักษ์และเผยแพร่วัฒนธรรม

เยาวชนคนหนึ่งที่ได้ร่วมแสดงมโนราห์ได้กล่าวถึงความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวได้ชม

“ภูมิใจมากค่ะที่ได้แสดงโชว์ เหมือนกับความฝันเป็นความจริง ... ซ้อมหนักก็เหนื่อย แต่ก็อยากซ้อม จะได้แสดงสวยๆ ให้คนที่มาเที่ยวดูค่ะ”

นอกจากนี้สมาชิกชุมชนคนหนึ่งที่เป็นแม่ค้าขายขนมพื้นบ้านในตลาดชุมชนทุกวันอาทิตย์ ดังที่ได้แสดงในรูปที่ 4.12 ได้กล่าวถึงความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำขนมพื้นบ้านขายและนักท่องเที่ยวชื่นชอบ

“ยายทำขนมพวกนี้ขาย ตอนแรกก็ไม่ว่าคนมาเที่ยวเขาจะซื้อไหม มันเป็นขนมของคนบ้าน ๆ ... แต่พอเขาลองกิน เขาก็ชอบ เขาก็ซื้ออีก ... ยายก็ดีใจ”



รูปที่ 4.12: ขนมพื้นบ้านที่แม่ค้าภูมิใจนำเสนอให้นักท่องเที่ยวได้ลองชิม

คำกล่าวเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าชุมชนมีความภาคภูมิใจที่จะนำเสนอวัฒนธรรมของชุมชนให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ มากกว่าที่จะนำเสนอสิ่งที่นักท่องเที่ยวคุ้นเคยอยู่แล้ว ซึ่งเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรมของชุมชนไว้ และเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมชุมชนผ่านการท่องเที่ยวมากกว่าที่จะทำให้การท่องเที่ยวเกิดผลกระทบต่อวัฒนธรรมของชุมชน

4.2.3.4 มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม

จากการสังเกตการณ์ในตลาดชุมชน แม่ค้าที่ขายอาหารพร้อมรับประทาน เช่น ข้าวต้ม ข้าวหมกไก่ ขนมจีน กาแฟ เป็นต้น มีจำนวน 8 ร้าน มีร้านค้าจำนวน 6 ร้านใช้ภาชนะและซ้อนที่สามารถนำกลับมาล้างและใช้ใหม่ได้ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับประทานที่ตลาด ซึ่งนอกจากจะเป็นการลดขยะได้จำนวนมาก และแม่ค้ายังบอกว่าช่วยลดต้นทุนได้มาก สำหรับลูกค้าที่ต้องการซื้อกลับบ้านแม่ค้าใช้ถุงพลาสติก อย่างไรก็ตามร้านค้าบางร้านค้ายังใช้กล่องโฟม ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงความเห็นว่าควรใช้กล่องที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากกว่ากล่องโฟม นอกจากนี้ผู้วิจัยสังเกตว่าปริมาณการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง (Single-used plastic) ยังมีจำนวนมากและไม่ได้ลดปริมาณลง ทั้งนี้ได้เสนอให้แกนนำชุมชนรณรงค์เกี่ยวกับการสนับสนุนการใช้ภาชนะและบรรจุภัณฑ์ที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ใหม่เพื่อลดปริมาณขยะในชุมชน

นอกจากนี้ชุมชนได้จัดให้มีกลุ่มจิตอาสาเพื่อทำความสะอาดบริเวณโดยรอบชุมชน โดยจะรวมกลุ่มกันทำความสะอาด เก็บกวาดใบไม้และขยะทุกวันเสาร์ช่วงเย็น ตามที่ได้เสนอในรูปที่ 4.13



รูปที่ 4.13: กลุ่มจิตอาสาทำกิจกรรมทำความสะอาดชุมชน

4.2.3.5 มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ

ชุมชนเริ่มมีสมุดบันทึกสำหรับผู้มาเยี่ยมชม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ชุมชนได้รับทราบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามการพูดคุยสอบถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับประสบการณ์และความรู้สึของการเดินทางมาท่องเที่ยวจะทำให้ชุมชนได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการท่องเที่ยวของชุมชน ทั้งนี้ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าทักษะด้านการสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวของชุมชนเป้าหมายยังไม่เด่นชัดมากนัก

นอกจากนี้ จากการที่ทีมวิจัยได้ดำเนินโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและมรดกด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน สมาชิกในชุมชนที่ให้บริการขับนำติดล้อพาทีมวิจัยท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่ได้จัดไว้ ทำให้ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าสมาชิกชุมชนที่ขับนำติดล้อได้ชวนทีมวิจัยพูดคุย เกิดการสนทนาอย่างเป็นกันเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวตลอดระยะเวลาการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามสมาชิกชุมชนที่ขับนำติดล้อบางคนยังเขินอายที่จะชวนพูดคุย ทำให้อาจจะเกิดความไม่ราบรื่นหรือไม่เป็นธรรมชาติในการสนทนา ซึ่งสมรรถนะด้านการให้บริการที่มีคุณภาพนี้ ต้องอาศัยเวลาในกระบวนการพัฒนาและการลงมือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป จากการนำเสนอเนื้อหาในบทที่ 4 นี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า ชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนน้อยกว่าชุมชนต้นแบบทั้งสมรรถนะโดยรวมและรายมิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 – 1.5 ดังนั้นชุมชนเป้าหมายจึงควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อให้สามารถดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชนของตนเองได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทำให้ทราบและเข้าใจช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบในแต่ละมิติในเชิงลึกซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะได้อย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรม แต่อย่างไรก็ตาม ภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะเสร็จสิ้นลงแล้ว ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า ถึงแม้ว่าชุมชนเป้าหมายมีคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและรายมิติสูงขึ้น แต่เมื่อทดสอบทางสถิติ พบว่า ชุมชนเป้าหมายมีระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 2.1 – 2.5 อย่างไรก็ดี จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า กระบวนการพัฒนาสมรรถนะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมขึ้นในชุมชน อันเป็นสิ่งที่บ่งชี้ที่เป็นหลักฐานสำคัญที่ทำให้เห็นว่าชุมชนมีพัฒนาการของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หลักฐานสำคัญ คือ ชุมชนร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ และร่วมกันลงมือปฏิบัติ จนกระทั่งช่วยกันจัดให้มี “ตลาดชุมชน” ทุกวันอาทิตย์ ซึ่งตลาดชุมชนนี้นอกจากจะช่วยแก้ปัญหาในชุมชนแล้ว ชุมชนยังได้นำตลาดชุมชนมาเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเพื่อกระจายรายได้ให้กับสมาชิกชุมชน และเผยแพร่วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนให้นักท่องเที่ยวอีกด้วย ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมที่สังเกตเห็นได้ในชุมชน เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าชุมชนเป้าหมายได้มีการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาสมรรถนะเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง หากชุมชนเป้าหมายได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้การทดสอบทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและทุกรายมิติในหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสูงกว่าคะแนนก่อนกระบวนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็เป็นไปได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

ในบทสุดท้ายนี้จะนำเสนอ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การสรุปผลการวิจัย ซึ่งแสดงสาระสำคัญของการวิจัย 2) การอภิปรายผล แสดงแนวคิดสำคัญในทางทฤษฎี และทางปฏิบัติที่แสดงถึงประสิทธิผลของการวิจัย 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา และ 4) ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์และเป็นรูปธรรมต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะอันพึงประสงค์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน ดังนั้นจึงได้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) โดยมีขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัยใน 2 พื้นที่ ได้แก่ 1) พื้นที่ชุมชนต้นแบบ ประกอบด้วย 3 ชุมชน คือ ชุมชนท่องเที่ยวเขาชัยสน ชุมชนวิถีพุทธตลาดริมน้ำคลองแดน และชุมชนท่องเที่ยวท่าหิน ซึ่งถือเป็นพื้นที่ชุมชนต้นแบบรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาเพื่อเป็นกรณีศึกษาและถอดบทเรียนเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ 2) พื้นที่ชุมชนเป้าหมาย คือ ชุมชนตำบลเกาะหมาก อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยว

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) เนื่องจากมีการกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholders) กับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยชุมชนในพื้นที่การวิจัยทั้ง 2 พื้นที่ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ และกลุ่มหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ ซึ่งการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับกลุ่มชุมชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในชุมชนโดยตรง และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวมีความยั่งยืนได้

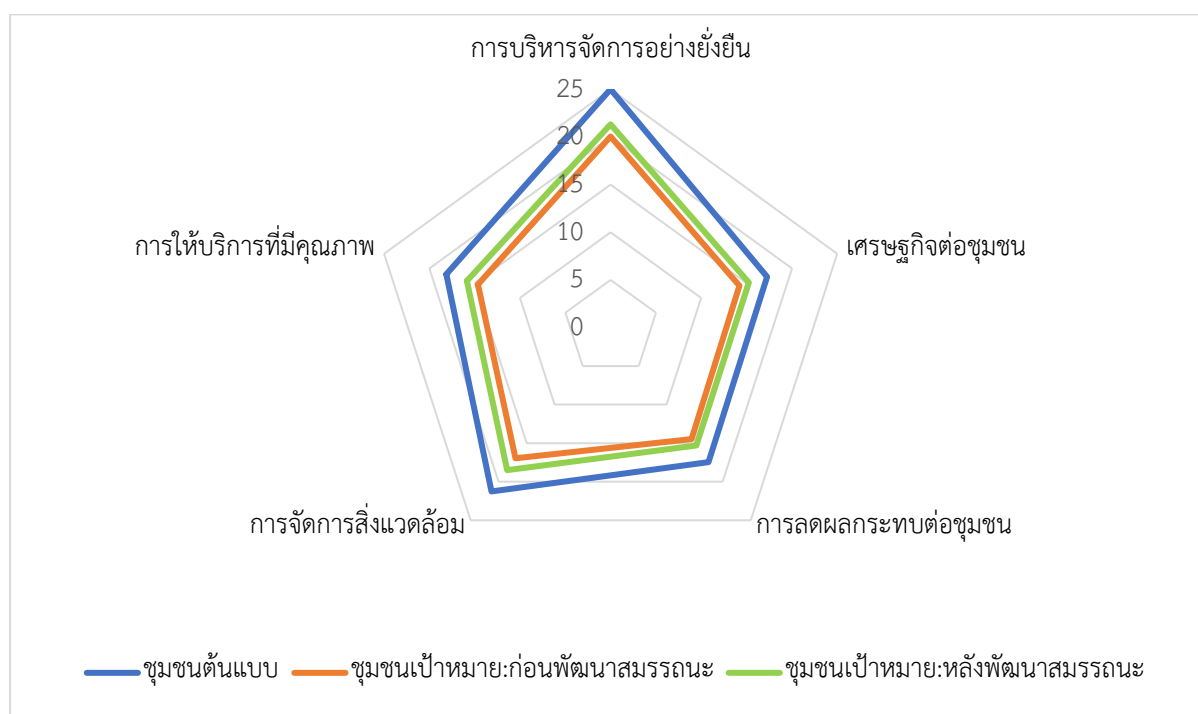
จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบว่า สมรรถนะ เมืองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attribute) บุคคลจะมีผลการทำงานที่โดดเด่น (Outstanding performance) ได้จะต้องมีสมรรถนะครบทั้ง 3 องค์ประกอบ งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน 2) มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน 3) มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่นนักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม 4) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม และ 5) มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ

การพัฒนาสมรรถนะเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการเรียนรู้ โดยเฉพาะกระบวนการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติและการได้รับประสบการณ์ (Kolb, 2017) ดังนั้นการวิจัยนี้จึงได้ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ด้วยวิธีการหลากหลาย ได้แก่ การอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการมีส่วนร่วม (Active workshop) การระดมสมอง (Brainstorming) โดยใช้กรณีศึกษา (Case study) การสำรวจพื้นที่จริง (Field Survey) การลงมือปฏิบัติจริง (Learning by doing) การสนทนากลุ่มย่อย (Focus group discussion) และการเรียนรู้จากการได้รับประสบการณ์จริง (Experiential learning) โดยมุ่งให้เกิดการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning) ที่จะทำให้เกิดแนวคิดใหม่ที่จะนำไปสู่การสร้างอัตลักษณ์ของชุมชน

นอกจากนี้ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยนี้จึงออกแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-methodology research) โดยมีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มย่อย และการสังเกตการณ์ นอกจากนี้การวิจัยนี้ยังได้ออกแบบการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณสองครั้งเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะก่อนและหลังการเข้าร่วมกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ (Pretest-posttest design) เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงของระดับสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายเมื่อผ่านกระบวนการพัฒนาสมรรถนะแล้ว ซึ่งจะเป็นข้อมูลสะท้อนถึงประสิทธิภาพของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ออกแบบไว้ โดยมีความมุ่งหวังให้เป็นแนวทางต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาต่อไป อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณยังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบอีกด้วย เพื่อค้นหาช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบ ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical data) เพื่อยืนยันว่าชุมชนเป้าหมายควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณทำให้ทราบว่าชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติทุกมิติน้อยกว่าชุมชนต้นแบบ ดังนั้นชุมชนเป้าหมายจึงควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อให้สามารถดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทำให้ทราบและเข้าใจช่องว่างของสมรรถนะ (Competency gap) ระหว่างชุมชนเป้าหมายและชุมชนต้นแบบในแต่ละมิติในเชิงลึก ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมาย พบว่าชุมชนเป้าหมายมีระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ต่างกัน (Competency gap) และเมื่อพิจารณาสมรรถนะของชุมชนเป้าหมายเปรียบเทียบกับระหว่างก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ พบว่า ชุมชนเป้าหมายมีคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติเพิ่มมากขึ้น ดังที่ได้แสดงในรูปที่ 5.1 อย่างไรก็ตาม เมื่อทดสอบทางสถิติแล้วจะไม่สามารถสรุปได้ว่าหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะชุมชนเป้าหมายมีคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและรายมิติสูงกว่าก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



รูปที่ 5.1: เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรายมิติของชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมายก่อนและหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ

นอกจากนี้จากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ ทำให้มีข้อมูลและสิ่งบ่งชี้เชิงประจักษ์สนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ ดังที่ได้สรุปในตารางที่ 5.1 กล่าวคือ เมื่อศึกษาสิ่งที่เป็นรูปธรรมซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้สะท้อนว่าชุมชนต้นแบบมีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในทั้ง 5 มิติ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งบ่งชี้ของชุมชนเป้าหมายที่สะท้อนว่าก่อนกระบวนการพัฒนาสมรรถนะชุมชนเป้าหมายมีสิ่งบ่งชี้เพียง 1 รายการ ได้แก่ การเชื่อมโยงอัตลักษณ์ของชุมชนกับการท่องเที่ยวที่สะท้อนว่าชุมชนมีสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เป็นสิ่งบ่งชี้เชิงประจักษ์ และหลังจากกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ได้สังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในชุมชนเป้าหมาย เนื่องจากมีจำนวนสิ่งบ่งชี้เพิ่มมากขึ้นซึ่งสะท้อนถึงสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่เพิ่มขึ้นในทั้ง 5 มิติ แต่อย่างไรก็ตามจำนวนสิ่งบ่งชี้ดังกล่าวอาจจะยังไม่มากพอเมื่อเทียบกับชุมชนต้นแบบ

ตารางที่ 5.1: แสดงสิ่งบ่งชี้ที่สะท้อนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
ของชุมชนต้นแบบและชุมชนเป้าหมายก่อน-หลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ

สมรรถนะรายมิติ	สิ่งบ่งชี้	ชุมชน ต้นแบบ	ชุมชนเป้าหมาย	
			ก่อน	หลัง
1. การบริหารจัดการ อย่างยั่งยืน	1.1 โครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน	✓		
	1.2 กฎกติกาชัดเจน สมาชิกมีส่วนร่วมกำหนด	✓		มีแต่ไม่ ชัดเจน
	1.3 มีแผนยุทธศาสตร์	✓		
	1.4 ประชุมสม่ำเสมอ	✓		✓
2. การสนับสนุน เศรษฐกิจต่อชุมชน	2.1 จัดสรรเงินเข้ากลุ่ม	✓		✓
	2.2 กิจกรรมท่องเที่ยวหลากหลายกระจายรายได้ให้ ชุมชน	✓		✓
3. การลดผลกระทบ ต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และ มรดกทางวัฒนธรรม	3.1 กำหนดกฎกติกาสำหรับนักท่องเที่ยว	✓		
	3.2 มีมาตรการเพื่อความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว	✓		
	3.3 อัตลักษณ์ของชุมชนเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว	✓	✓	✓
	3.4 เตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน	✓		
4. การจัดการ สิ่งแวดล้อม	4.1 สะอาด ไร้ขยะในจุดท่องเที่ยว	✓		✓
	4.2 เชิญชวนให้ทิ้งขยะลงถังขยะแยกขยะ	✓		
	4.3 บรรจุภัณฑ์เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	✓		✓
	4.4 จัดเวรทำความสะอาดแหล่งท่องเที่ยว	✓		
5. การให้บริการที่มี คุณภาพ	5.1 อธิยาศัยดี ทักทาย พุดจาเป็นกันเอง	✓		✓
	5.2 แม่ค้า พ่อค้า สวมใส่เครื่องแบบ	✓		
	5.3 ถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	✓		มีแต่ไม่ ชัดเจน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับชุมชน หากพิจารณาในเบื้องต้นจะเห็นว่าเป็นโครงการที่ชุมชนต่าง ๆ ได้ดำเนินการกันอยู่แล้ว เช่น โครงการอบรม โครงการศึกษาดูงาน เป็นต้น ซึ่งการจัดโครงการโดยทั่วไปไม่ได้มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะอันจะนำไปสู่การมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (Outstanding performance) แต่การจัดโครงการโดยทั่วไป

เพียงแต่มุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ในระดับการได้รับความรู้ (knowledge) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ระดับเดียว (Single-loop learning) ที่ไม่ได้นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะที่มีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ซึ่งสมรรถนะทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จะนำไปสู่การมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น นอกจากนี้ โครงการที่จัดโดยทั่วไปได้ดำเนินการแบบแยกส่วน กล่าวคือ ไม่ได้ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันทำ และร่วมกันรับผลประโยชน์ อีกทั้งโครงการที่จัดโดยทั่วไปไม่ได้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกขั้นตอน ดังนั้นโครงการที่จัดโดยทั่วไปจึงไม่สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านการท่องเที่ยวของชุมชนได้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical factor) ของการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนที่งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญ คือ 1) กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้สองระดับ (Double-loop learning) ที่จะทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ (Argyris & Schon, 1974) อันจะนำไปสู่การสร้างอัตลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของชุมชน และ 2) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) กับการท่องเที่ยวของชุมชน (Kapera, 2018) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิกชุมชนท้องถิ่น (เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง, 2526; Hsieh, 2016)

งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน โดยคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้งสองประการที่ได้กล่าวมา จึงได้ออกแบบกระบวนการเรียนรู้ที่มีส่วนร่วมผ่านการจัดการ 5 โครงการ ได้แก่ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการจัดประชุม โครงการจัดงานในชุมชนต้นแบบ โครงการจัดงานในชุมชนอื่นรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา และโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยว ในแต่ละโครงการได้ออกแบบให้มีวิธีการเรียนรู้หลากหลายวิธีแทรกอยู่ในโครงการแต่ละโครงการ เพื่อมุ่งให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อย่างไรก็ตามโครงการที่ได้ดำเนินงานในงานวิจัยนี้แต่ละโครงการมีความท้าทายที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ข้อพึงระวังของโครงการศึกษาดูงานในชุมชนต้นแบบ คือ การตีกรอบความคิดทำให้ยึดติดกับสิ่งที่ชุมชนต้นแบบได้ดำเนินการ ดังนั้นหลังจากการศึกษาดูงาน จำเป็นต้องจัดกิจกรรมให้ชุมชนเป้าหมายได้ระดมความคิดเห็นร่วมกันเพื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากชุมชนต้นแบบมาประยุกต์ใช้เพื่อต่อยอดกับฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชน และนำไปสู่การสร้างอัตลักษณ์ใหม่ให้กับการท่องเที่ยวของชุมชน อันจะนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยงานวิจัยได้ออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะโดยมุ่งเน้นให้ชุมชนได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จากการฟัง การเห็น และการสัมผัส มาแลกเปลี่ยนกันระหว่างสมาชิกในชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผ่านการระดมความคิดเห็น เพื่อสร้างให้เกิดกระบวนการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันรับประโยชน์ ในกรณีของชุมชนตำบลเกาะหมากนี้ มีสิ่งปั้งซึ่งเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นว่าชุมชนไม่ได้ตีกรอบตนเองจากการศึกษาดูงานชุมชนต้นแบบ โดยชุมชนได้นำอัตลักษณ์ของตนเองออกมาเชื่อมโยงกับฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน เช่น การมีหน้าติดล้อไว้ให้บริการด้านการเดินทางกับนักท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการดังกล่าว คือ สมาชิกชุมชนเกิดความเข้าใจกันของสมาชิกของชุมชน เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของและต้องการที่จะ

รักษารฐานทรัพยากรในชุมชน เกิดพลังความสัมพันธ์และพลังสามัคคี อันจะนำไปสู่เป้าหมายสูงสุด คือ เกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของชุมชน อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากกระบวนการดังกล่าว ต้องอาศัยเวลาและกระทำอย่างต่อเนื่อง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่าภายหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะเสร็จสิ้นลงแล้ว ถึงแม้ว่าชุมชนเป้าหมายมีคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและรายมิติสูงขึ้น แต่เมื่อทดสอบทางสถิติพบว่า ชุมชนเป้าหมายมีระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยรวมและรายมิติไม่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบสิ่งบ่งชี้ที่เป็นหลักฐานว่าชุมชนเป้าหมายได้พัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในมิติต่าง ๆ ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Dubois et al. (2004) ที่เสนอว่าความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ซึ่งเป็นลักษณะที่สามารถส่งเสริมและพัฒนาได้ แต่ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาสมรรถนะเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะในองค์ประกอบเกี่ยวกับ ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ซึ่งเป็นความรู้แฝงเร้น (tacit knowledge) ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์จริงโดยการลงมือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนเกิดความชำนาญและสามารถนำทักษะความชำนาญนั้นไปสู่การพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นหรือมีเอกลักษณ์ของตนเองได้ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะในองค์ประกอบทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) จึงต้องใช้เวลาและต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหากชุมชนเป้าหมายได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้การทดสอบทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะโดยรวมและทุกรายมิติในหลังกระบวนการพัฒนาสมรรถนะสูงกว่าคะแนนก่อนกระบวนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้

นอกจากนี้บุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ จะต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ทั้งนี้การพัฒนาสมรรถนะที่เกี่ยวกับความรู้โดยเฉพาะความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) เป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะองค์ประกอบอื่น ๆ โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะในองค์ประกอบเกี่ยวกับ ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ซึ่งเป็นความรู้แฝงเร้น (tacit knowledge) เนื่องจากเป็นทักษะและความชำนาญที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่เกิดจากการฝึกฝนบ่อย ซึ่งบุคคลอาจต้องการหรือไม่ต้องการถ่ายทอดทักษะความชำนาญนี้ให้กับบุคคลอื่น ดังนั้นการพัฒนาทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลจึงมีความท้าทาย อย่างไรก็ตามกระบวนการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ ทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความผูกพันซึ่งนำไปสู่ความไว้วางใจและสัญญาใจ (trust and psychological contract) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และทักษะให้เพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้แฝงเร้น ซึ่งสอดคล้องกับ Keawchaum (2017) พบว่าบุคคลที่ได้ร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยกันกันจะมีความไว้วางใจกันและเกิด

การแลกเปลี่ยนความรู้กันมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้ร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยกัน ซึ่งนำไปสู่ผลการทำงานของ ทีมที่ดีขึ้น

5.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ขั้นตอนหลักของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) การ ค้นหาความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2) การออกแบบโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) ดำเนินการและการบริหารโครงการตามที่กำหนด และ 4) การประเมินผลและการติดตามผล ทั้งนี้ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงจะเห็นผล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างชัดเจนและยั่งยืน และจำเป็นต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ร่วมในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

อีกทั้ง กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของชุมชนท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาควรมีรูปแบบของกระบวนการที่คำนึงถึง กระบวนการเรียนรู้ของวัยผู้ใหญ่ ได้แก่ 1) เรียนรู้ตามความต้องการ ไม่ใช่การบังคับ 2) เรียนรู้เพื่อนำมาใช้ ปฏิบัติงานเฉพาะหน้าในขณะนั้น 3) เรียนรู้เพื่อมุ่งวิธีการปฏิบัติจริง มากกว่าการเรียนรู้ทฤษฎี 4) เรียนรู้โดย เชื่อมโยงวิธีการปฏิบัติงานให้เข้ากับประสบการณ์ที่สะสมไว้อย่างมากมาย 5) เรียนรู้โดยการชี้ให้เห็นปัญหา ที่ทำให้เกิดคิดได้เองจนเกิดการยอมรับมากกว่าเรียนรู้จากการสอน 6) เรียนรู้ด้วยการมีส่วนร่วมอภิปราย และ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Revans,1983) ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในระยะยาวและเกิดการพัฒนา สมรรถนะทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Attribute) ได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการออกแบบกระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้และผสมผสานกระบวนการเรียนรู้หลายหลายวิธีการ เช่น การเรียนรู้จากการฟัง การบรรยาย (Lecture) เพื่อให้เกิดสมรรถนะในระดับความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้จากการมีส่วนร่วม ในอบรมเชิงปฏิบัติการ (Active learning) เพื่อให้เกิดสมรรถนะในระดับทักษะ (Skills) การเรียนรู้จากการ ลงมือปฏิบัติจริง (Learning by doing) การเรียนรู้จากการได้รับประสบการณ์จริง (Experiential learning) อันจะทำให้เกิดสมรรถนะในระดับทักษะ (Skills) ที่สามารถลงมือปฏิบัติงานได้จริง

จากการค้นหาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรอบลุ่มน้ำ ทะเลสาบสงขลา พบว่าสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ต้องการพัฒนามี 5 มิติ ได้แก่ 1) มิติการ บริหารจัดการอย่างยั่งยืน 2) มิติการสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน 3) มิติการลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทางวัฒนธรรม 4) มิติการจัดการสิ่งแวดล้อม และ 5) มิติการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสมรรถนะ 4 มิติแรกสอดคล้องกับ GSTC (Global Sustainable Tourism Council) ส่วนสมรรถนะมิติ ที่ 5 “มิติด้านการบริการที่มีคุณภาพ” เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ ชุมชน และเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) ที่เป็นเอกลักษณ์ของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้กับ ประเทศไทยได้ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ดังนั้นการพัฒนา

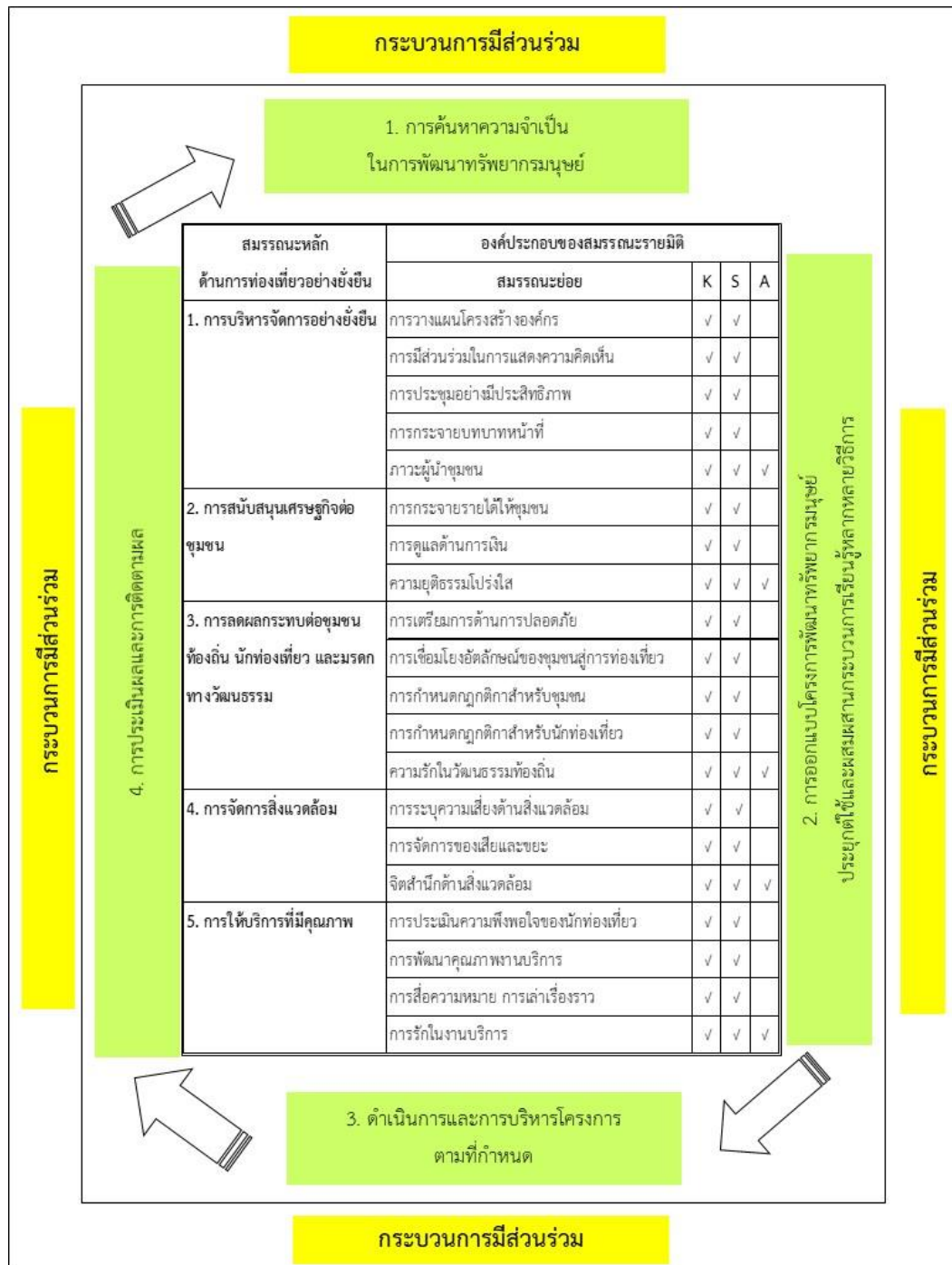
สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาควรพัฒนาสมรรถนะใน 5 มิติดังกล่าว ซึ่งได้แสดงในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2: สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
สำหรับชุมชนท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

สมรรถนะหลัก ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	องค์ประกอบของสมรรถนะรายมิติ			
	สมรรถนะย่อย	K	S	A
1. การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน	การวางแผนโครงสร้างองค์กร	✓	✓	
	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	✓	✓	
	การประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	
	การกระจายบทบาทหน้าที่	✓	✓	
	ภาวะผู้นำชุมชน	✓	✓	✓
2. การสนับสนุนเศรษฐกิจต่อชุมชน	การกระจายรายได้ให้ชุมชน	✓	✓	
	การดูแลด้านการเงิน	✓	✓	
	ความยุติธรรมโปร่งใส	✓	✓	✓
3. การลดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และมรดกทาง วัฒนธรรม	การเตรียมการด้านการปลอดภัย	✓	✓	
	การเชื่อมโยงอัตลักษณ์ของชุมชนสู่การท่องเที่ยว	✓	✓	
	การกำหนดกฎกติกาสำหรับชุมชน	✓	✓	
	การกำหนดกฎกติกาสำหรับนักท่องเที่ยว	✓	✓	
	ความรักในวัฒนธรรมท้องถิ่น	✓	✓	✓
4. การจัดการสิ่งแวดล้อม	การระบุความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม	✓	✓	
	การจัดการของเสียและขยะ	✓	✓	
	จิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓
5. การให้บริการที่มีคุณภาพ	การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	✓	✓	
	การพัฒนาคุณภาพงานบริการ	✓	✓	
	การสื่อความหมาย การเล่าเรื่องราว	✓	✓	
	การรักในงานบริการ	✓	✓	✓

หมายเหตุ: สมรรถนะย่อย 3 องค์ประกอบ K = Knowledge, S = Skills, A = Attribute

กล่าวโดยสรุป แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาจำเป็นต้องกระทำตามขั้นตอนหลักของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4 ขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะควรออกแบบให้มีกระบวนการเรียนรู้หลากหลาย โดยเน้นการได้เรียนรู้จากการได้รับประสบการณ์โดยตรง และสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาควรประกอบด้วย 5 มิติ อีกทั้งจำเป็นต้องมีกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังที่ได้แสดงในรูปที่ 5.2



รูปที่ 5.2: กระบวนการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 5 มิติ รอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

5.4 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ผู้วิจัยตระหนักว่าแนวทางการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวในชุมชน เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนได้อย่างเป็นองค์รวม แต่อย่างไรก็ตามการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพในสาขาการท่องเที่ยวของประเทศไทยยังทำให้ชุมชนท่องเที่ยวขาดพี่เลี้ยงที่จะทำให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว จากการวิจัยนี้สังเกตเห็นว่าหน่วยงานภาครัฐมุ่งเน้นการพัฒนาเชิงโครงสร้างเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวของชุมชน เช่น การพัฒนาถนน ป้ายบอกทาง อาคารขายของที่ระลึก เป็นต้น และละเลยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยวของชุมชน โดยเฉพาะการมองข้ามการพัฒนาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้กับสมาชิกของชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการท่องเที่ยวในชุมชน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ อันจะทำให้เกิดความยั่งยืนของการท่องเที่ยวของชุมชน

จากขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย 1 ปี ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการเรียนรู้ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนนั้น เป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้ง เพื่อพัฒนาสมรรถนะให้ทันกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital competency) เป็นอีกสมรรถนะหนึ่งที่มีความสำคัญในยุคดิจิทัลที่ชุมชนควรได้รับการพัฒนาเพื่อเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวของชุมชน ตลอดจนการใช้ดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้วยตนเอง ดังนั้นโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของชุมชนควรได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ พื้นที่รอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาซึ่งมีฐานทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีศักยภาพสูงมาก อีกทั้งชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลามีฐานอาชีพการทำประมงพื้นบ้านที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการนำวิถีประมงพื้นบ้านเชื่อมโยงกับฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ และ กนกศักดิ์ แก้วเทพ. (2530). การพึ่งตนเอง ศักยภาพในการพัฒนาของ
ชนบท. กรุงเทพฯ : สมาคมทอริกแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวไทย. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). โครงการศึกษาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรมประเภทงาน
ประเพณีและกิจกรรมพิเศษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- คันธรส พวงแก้ว และคณะ. (2552). การท่องเที่ยวพื้นประวัติศาสตร์ตามรอยพระพุทธเจ้าหลวงใน 5
จังหวัดภาคใต้ คือ สงขลา พัทลุง นครศรีธรรมราช ตรัง และสตูล. รายงานวิจัย. กองทุน
สนับสนุนการวิจัย (สกว).
- แคล้ว ทองสม. (2526). แนวทางพัฒนาทะเลสาบสงขลาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ. รายงานวิจัย.
- จิราภรณ์ นวลทอง. (2553). ผลกระทบจากการท่องเที่ยว ที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ใน
เขตห้ามล่าสัตว์ป่าทะเลน้อย จังหวัดพัทลุง. รายงานวิจัย.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2526). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : ศักดิ์
โสภากการพิมพ์.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2548). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยรัตน์ จุสปาโล. (2561). การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวภายใต้อัตลักษณ์และวิถีของท้องถิ่นลุ่มน้ำ
ทะเลสาบ: นครศรีธรรมราช พัทลุง และสงขลา.
- ชัยรัตน์ จุสปาโล. (2557). การพัฒนาการตลาดอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการท่องเที่ยวของชุมชน
บ้านบากันใหญ่ ตำบลเกาะสาหร่าย อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. วารสารการประชุมทาง
วิชาการระดับชาติ สาขาบริหารธุรกิจและการบัญชี ครั้งที่ 2. คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2527). กลวิธี แนวทาง วิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงาน
พัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภากการพิมพ์.
- เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ. (2538). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาว
ไทย.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดาราวรรณ ญาณะนันท์ และคณะ. (2555). การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ
ท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้งและอำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏ
หมู่บ้านจอมบึง.

- เดชา เตชะวัฒนไพศาล. (2559). การจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- บุษกร ถาวรประสิทธิ์. (2550). แนวทางการพัฒนาระบบขนส่งเพื่อการท่องเที่ยวรอบลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย.
- บุษกร ถาวรประสิทธิ์. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบริเวณลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย.
- ประสาน ตั้งสิกบุตร. (2538). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญากรณ์ ไชยคช. (2554). รูปแบบการท่องเที่ยวชนบท กรณีศึกษาพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบ. International Journal of Management & Information Systems – Second Quarter 2012, 16(2).
- ปรัชญากรณ์ ไชยคช. (2554). รูปแบบการท่องเที่ยวชนบทในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ปริญญา อุไรรัตน์. (2554). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบริเวณทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย.
- ประมาณ เทพสงเคราะห์ และจรินทร์ เทพสงเคราะห์. (2554). การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาฝั่งตะวันตก. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปาริชาติ วิสุทธิสมาจาร และ กำพล มีสวัสดิ์. (2548). การประสานข้อมูลและเครือข่ายการท่องเที่ยว ในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรอบลุ่มทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปิยธิดา เพียรรุประสิทธิ์ และ จิราภา วงษ์ท้าว. (2554). การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและการบริการอย่างยั่งยืน ในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- พจนา สอนศรี. (2546). คู่มือการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน. กรุงเทพฯ: โครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ.
- มณฑารพ ยมาภัย และคณะ. (2554). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบริเวณลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และการแคหะแห่งชาติ (มปป). คู่มือชุมชนวิถีพุทธคลองแดน.
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วสิน ปัญญาอุตรตระกูล. (2550). การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในพื้นที่ระยองวัฒนธรรม โดยมีพื้นที่การวิจัย คือจังหวัดกำแพงเพชร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ และสุโขทัย. รายงานวิจัย. กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- สมชาย เลี้ยงพรพรรณ. (2542). การศึกษาแหล่งทรัพยากรนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ใน บริเวณทะเลน้อย ทะเลหลวง และทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย. กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- สินธุ์ สโรบล. (2546). การท่องเที่ยวโดยชุมชน แนวคิดประสบการณ์จากภาพเหนือ. กรุงเทพฯ : โครงการ ประสานงานวิจัยและพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุกัญญา รัตติธรรมโชติ. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based HRM. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล และ ชัยรัตน์ จุสปาโล. (2555). รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดย กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่เกาะสาหร่าย จังหวัดสตูล. เอกสารประชุมวิชาการ ระดับชาติ เครือข่ายวิจัยสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ประจำปี 2555 โดยสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล และชัยรัตน์ จุสปาโล. (2553). รูปแบบการจัดการเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อการเรียนรู้และเชื่อมโยงในอุทยานแห่ง เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า และเขตห้ามล่าสัตว์ป่า 5 จังหวัดในภาคใต้ : นครศรีธรรมราช พัทลุง ตรัง สตูล และสงขลา. รายงานวิจัย. กองทุน สนับสนุนการวิจัย (สกว).
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2542). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : พี. เอ. ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2548). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจัดทำ แผนแม่บทการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2550). เกณฑ์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสัทธิพัฒนา.
- อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2550). โครงการวิจัยลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏ สงขลา.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2551). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด
- Alampay, R. (2005). Sustainable Tourism: Challenges for the Philippines. Philippine APEC Study Center Network Secretariat.
- Angelevska-Najdeska, K. and Rakicevik, G. (2012). Planning of sustainable tourism development. Procedia-Social and Behavioral Science. 44. 210-220.

- Argyris, C. (1977). **Double loop learning in organizations**. Harvard business review, 55(5), 115-125.
- Choi, H.C., Sirakaya, E., (2006). **Sustainability indicators for managing community tourism**. Tour. Manage. 27. 1274–1289.
- Dickman, S. (1996). **Tourism: An introductory text**. 2nd ed. Hodder Education: Australia.
- Dolezal, C. (2011). **Community-Based Tourism in Thailand: (Dis-) Illusions of Authenticity and the Necessity for Dynamic Concepts of Culture and Power**. ASEAS - Austrian Journal of South-East Asian Studies, 4(1). 129-138.
- Donaldson. T., & Preston, I.E. (1995). **The stakeholder theory of the corporation: concepts, evidence, and implications**. The Academy of Management Review, 20(1). 65-91.
- Dubois, D., Rothwell, W. J., King, D. J., & Kemp, L. K. (2004). **Competency-based Human Resource Management**. California. Davies-Black Publishing.
- Gioia, D.A., Corley, K.G. & Hamilton, A.L. (2013). **Seeking qualitative rigor in inductive research: Notes on the Gioia methodology**". Organizational Research Method, 16(1). 15-31.
- GLOBE'90. (1990). **An Action Strategy for Sustainable Tourism**. Ottawa: Tourism Canada.
- Gursoy, D., & Rutherford, D.G., (2004). Host attitudes toward tourism – an improved **structural model**. Ann. Tour. Res. 31(3). 495–516.
- Halme, M. (2001). **Learning for sustainable development in tourism networks**. *Business strategy and the environment*, 10(2). 100-114.
- Hausdorf, P.A. & Risavy, S.D. (2015). **Predicting training and job performance for transit operators**. *International Journal of Selection and Assessment*, 23(2). 191-195.
- Huybers, T., & Bennett, J. (2003). **Environmental management and the competitiveness of nature-based tourism destinations**. Environmental and Resource Economics, 24(3).
- Kapera, I. (2018). **Sustainable tourism development efforts by local governments in Poland**. Sustainable Cities and Society. 40(2018). 581-588.
- Keawchaum, S. (2017). **How transformational leadership influences organizational learning capability, psychological contract and performance: a mixed methodology research in a Thai case study**. Dissertation of Doctor of Philosophy in Management at the University of Aberdeen, United Kingdom.

- Khanal, B. and Babar, J. (2007). **Community based ecotourism for sustainable tourism development in the Mekong Region**. Hanoi Resource Center.
- Kolb, A.Y. & Kolb, D.A. (2017). **Learning styles and learning spaces: enhancing experiential learning in higher education**. *Academy of Management Learning & Education*. 4(2).193-212.
- Lee, T.H. & Hsieh, H. (2016). **Indicators of sustainable tourism: A case study form a Taiwan's wetland**. *Ecological Indicator*, 67(2016). 779-787.
- Leimbach, M. (2010). **Learning transfer model: A research-driven approach to enhancing learning effectiveness**. *Industrial and Commercial Training*, 42(2). 81-86.
- McClelland, D. C. (1973). **Testing for competence rather than for intelligence**. *American psychologist*, 28(1), 1-14.
- Mcintosh, R.W., & Goeldner, C.R. (1986). **Tourism Principles**. Practices, Philosophies. 5th ed. New York: John Wiley & Son. Inc.
- McLean, G. N. (2006). **Handonts "Emerging Horizons in HRD: Research to Parctice."** Lecture at NIDA, Bangkok, Thailand given on May 16, 2006.
- Mello, C.D., Chang, I., Pillai, S.K.B., Kamat, K., Zimmermann, F.M., & Weiemair, K. (2016). **Comparison of multi-stakeholder perception of tourism sustainability in Coa**, *International Journal of Hospitality & Tourism systems*, 9. 1-13.
- Middleton, V.T.C. (1994). **Marketing in Travel and Tourism**. Butterworth Heinemann: Oxford.
- Mihalic, T. (2000). **Environmental management of a tourist destination: A factor of tourism competitiveness**. *Tourism management*, 21(1). 65-78.
- Miller, G., & Twining-Ward, L., (2005). **Monitoring for a Sustainable Tourism Transition: The Challenge of Developing and Using Indicators**. CABI Publishing, Wallingford, UK.
- Mir, A. & Iqbal, S. (2016). **Human resource development (HRD) for sustainable tourism: A descriptive study**. *International Education & Research Journal*, 2(5). 41-43.
- Nonaka, I. (1994). **A dynamic theory of organizational knowledge creation**. *Organization Science*, 5(1). 14-37.
- Randall, J. & Sim, A. (2014). **Managing people at work**. Routledge, London.

- Revans, R. W. (1983). **The ABC of Action Learning**. London: Chartwell, Bratt, Bromley and Lund.
- Sanghi, S. (2007). **The handbook of competency mapping: understanding, designing and implementing competency models in organizations**. (2nd ed.). New Delhi. Sage Publications.
- Senge, P., Smith, B., Kruschwitz, N., Laur, J., & Schley, S. (2008). **The Necessary Revolution: How individuals and organizations are working together to create a sustainable world**. New York. Random House.
- Spencer, L. M. & Spencer, M. (1993). **Competence at Work**. The United States of America: John Wiley & Sons.
- Swanson, R.A. & Holton, E.F. (2009). **Foundation of Human Resource Development**. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publisher, Inc.
- The Global Sustainable Tourism Council (GSTC). (2013). **Suggested Performance Indicators**.
- Tsaur, S.H., Lin, Y.C. & Lin, J.H., (2006). **Evaluating ecotourism sustainability from the integrated perspective of resource, community and tourism**. *Tour. Manage.* 27. 640–653.
- Ulrich, D. (1996). **Human Resource Champions**. Boston: Harvard Business School Press.
- Umemoto, R., Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1996). “A Technology of Organizational Knowledge Creation”. *International Journal of Technology Management*. 11(7/8). 833-845.
- UNWTO. (2011). **Religious Tourism in Asia and Pacific**. Published and Printed by World Tourism Organization, Madrid, Spain. First Printing: 2011.
- World Economic Forum. (2017). **The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017**. Geneva.
- World Tourism Organization. (1997). **Tourism 2020 Vision**. Madrid: WTO. ที่มา <http://www.mekongresponsibletourism.org/wp-content/uploads/kalins-pdf/singles/adventurous-grassroots-journeys-at-chi-phat.pdf>
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D. (2006). **Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across the Firm**. 4th ed. Singapore: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประเด็นคำถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในชุมชนต้นแบบ

คำถามสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก/สนทนากลุ่มย่อย การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
--

ชื่อสถานประกอบการ.....

สถานที่ตั้ง.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1โทรศัพท์.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2โทรศัพท์.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3โทรศัพท์.....

ผู้บันทึกโทรศัพท์.....

วัน/เดือน/ปี (การบันทึกข้อมูล).....

ประเด็นคำถาม

1. สถานการณ์การการท่องเที่ยวในชุมชนของท่านโดยภาพรวมเป็นอย่างไร
2. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของสถานประกอบการในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน การร่วมคิดและร่วมทำ
3. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสถานประกอบการและชุมชนผ่านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน
4. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การท่องเที่ยวในชุมชนสามารถกระตุ้นให้สถานประกอบการและชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน
5. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมสู่ท้องถิ่น
6. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การปลูกฝังนักท่องเที่ยวให้ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากร และวิถีชีวิต จากการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
7. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในสถานประกอบการและชุมชนของท่าน
8. ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวในสถานประกอบการของท่านมีอะไรบ้าง
9. สถานประกอบการของท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร

คำถามสำหรับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก/สนทนากลุ่มย่อย
การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ชื่อส่วนราชการ.....
สถานที่ตั้ง.....
ผู้ให้สัมภาษณ์ 1โทรศัพท์.....
ผู้ให้สัมภาษณ์ 2โทรศัพท์.....
ผู้ให้สัมภาษณ์ 3โทรศัพท์.....
ผู้บันทึกโทรศัพท์.....
วัน/เดือน/ปี (การบันทึกข้อมูล).....

ประเด็นคำถาม

1. สถานการณ์การการท่องเที่ยวในชุมชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของหน่วยงานของท่านโดยภาพรวมเป็นอย่างไร
2. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของหน่วยงานราชการในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน การร่วมคิดและร่วมทำ
3. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการและชุมชนผ่านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน
4. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การท่องเที่ยวในชุมชนสามารถกระตุ้นให้หน่วยงานราชการและชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน
5. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมสู่ท้องถิ่น
6. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การปลูกฝังนักท่องเที่ยวให้ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากร และวิถีชีวิต จากการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
7. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของท่าน
8. ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวในชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของท่านมีอะไรบ้าง
9. หน่วยงานของท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร

คำถามสำหรับชุมชนต้นแบบ

ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก/สนทนากลุ่มย่อย
การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ชื่อชุมชน.....
สถานที่ตั้ง.....
ผู้ให้สัมภาษณ์ 1โทรศัพท์.....
ผู้ให้สัมภาษณ์ 2โทรศัพท์.....
ผู้ให้สัมภาษณ์ 3โทรศัพท์.....
ผู้บันทึกโทรศัพท์.....
วัน/เดือน/ปี (การบันทึกข้อมูล).....

ประเด็นคำถาม

1. สถานการณ์การการท่องเที่ยวในชุมชนของท่านโดยภาพรวมเป็นอย่างไร
2. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน การร่วมคิดและร่วมทำ
3. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกในชุมชนผ่านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน
4. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การท่องเที่ยวในชุมชนสามารถกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน
5. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมสู่ท้องถิ่น
6. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การปลูกฝังนักท่องเที่ยวให้ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากร และวิถีชีวิต จากการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
7. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
8. ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวในชุมชนของท่านมีอะไรบ้าง
9. ชุมชนของท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร

ภาคผนวก ข

ประเด็นคำถามสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในชุมชนเป้าหมาย

คำถามสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก/สนทนากลุ่มย่อย การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
--

ชื่อสถานประกอบการ.....

สถานที่ตั้ง.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1โทรศัพท์.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2โทรศัพท์.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3โทรศัพท์.....

ผู้บันทึกโทรศัพท์.....

วัน/เดือน/ปี (การบันทึกข้อมูล).....

ประเด็นคำถาม

1. สถานการณ์การท่องเที่ยวในชุมชนของท่านโดยภาพรวมเป็นอย่างไร
2. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของสถานประกอบการในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน การร่วมคิดและร่วมทำ
3. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสถานประกอบการและชุมชนผ่านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน
4. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การท่องเที่ยวในชุมชนสามารถกระตุ้นให้สถานประกอบการและชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน
5. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมสู่ท้องถิ่น
6. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การปลูกฝังนักท่องเที่ยวให้ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากร และวิถีชีวิต จากการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
7. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในสถานประกอบการและชุมชนของท่าน
8. ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวในสถานประกอบการของท่านมีอะไรบ้าง
9. สถานประกอบการของท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร

คำถามสำหรับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก/สนทนากลุ่มย่อย
การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ชื่อส่วนราชการ.....

สถานที่ตั้ง.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1โทรศัพท์.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2โทรศัพท์.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3โทรศัพท์.....

ผู้บันทึกโทรศัพท์.....

วัน/เดือน/ปี (การบันทึกข้อมูล).....

ประเด็นคำถาม

1. สถานการณ์การการท่องเที่ยวในชุมชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของหน่วยงานของท่านโดยภาพรวมเป็นอย่างไร
2. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของหน่วยงานราชการในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน การร่วมคิดและร่วมทำ
3. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการและชุมชนผ่านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน
4. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การท่องเที่ยวในชุมชนสามารถกระตุ้นให้หน่วยงานราชการและชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน
5. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมสู่ท้องถิ่น
6. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การปลูกฝังนักท่องเที่ยวให้ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากร และวิถีชีวิต จากการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
7. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของท่าน
8. ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวในชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของท่านมีอะไรบ้าง
9. หน่วยงานของท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร

คำถามสำหรับชุมชนเป้าหมาย

ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก/สนทนากลุ่มย่อย
การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ชื่อชุมชน.....

สถานที่ตั้ง.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 1โทรศัพท์.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 2โทรศัพท์.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ 3โทรศัพท์.....

ผู้บันทึกโทรศัพท์.....

วัน/เดือน/ปี (การบันทึกข้อมูล).....

ประเด็นคำถาม

1. สถานการณ์การการท่องเที่ยวในชุมชนของท่านโดยภาพรวมเป็นอย่างไร
2. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน การร่วมคิดและร่วมทำ
3. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกในชุมชนผ่านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน
4. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การท่องเที่ยวในชุมชนสามารถกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน
5. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมสู่ท้องถิ่น
6. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับ การปลูกฝังนักท่องเที่ยวให้ได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ทรัพยากร และวิถีชีวิต จากการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
7. ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน
8. ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวในชุมชนของท่านมีอะไรบ้าง
9. ชุมชนของท่านมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามระดับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา” ซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เทียบกับสมรรถนะอันพึงประสงค์ที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

แบบสอบถามนี้มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้และความสามารถในการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม ทุกส่วนและทุกข้อ โดยคำตอบทุกข้อจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน

ผู้วิจัยและคณะขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ของท่านครั้งนี้

ดร. สุพรรณณี เขียวช่อม

หัวหน้าโครงการวิจัย

อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

เบอร์โทรศัพท์ 065-740-0681

e-mail: supannee.keawchaum@gmail.com

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามแต่ละข้อตามที่ท่านรับรู้ ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม**ทุกข้อ**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ – นามสกุล _____

หน่วยงาน/ชุมชน _____

โทรศัพท์ _____

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้และความสามารถด้านการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

คำชี้แจง โปรด ✓ ในข้อคำถามแต่ละข้อตามที่ท่านรับรู้ ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม**ทุกข้อ**
ท่านคิดว่าในชุมชนของท่านมีความรู้และความสามารถในด้านต่าง ๆ ตามข้อคำถามด้านล่าง มาก-น้อยเพียงใด

ข้อคำถาม	ระดับความสามารถ น้อยที่สุด ← → มากที่สุด				
	1	2	3	4	5
1. การมีส่วนร่วมคิดและร่วมทำของสมาชิกในชุมชนในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว					
2. การทำให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับวิถีชีวิตของผู้นในชุมชน					
3. การสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม					
4. การให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างประทับใจ					
5. การกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมสู่สมาชิกในชุมชน					
6. การดูแลด้านความปลอดภัยด้านชีวิตและทรัพย์สินสำหรับนักท่องเที่ยว					
7. การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกในชุมชนของท่านผ่านการจัดการการท่องเที่ยวร่วมกัน					
8. การวางแผนด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว					
9. การถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของชุมชนให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ					

ข้อคำถาม	ระดับความสามารถ				
	น้อยที่สุด	←————→			มากที่สุด
	1	2	3	4	5
10. การกำหนดกฎระเบียบเพื่อควบคุมการพัฒนาด้านเศรษฐกิจอย่างมีทิศทาง					
11. การกระจายโอกาสการสร้างงานในชุมชน					
12. การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ					
13. การประเมินผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อม					
14. การจัดทำข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นฐานการตัดสินใจ และการติดตามตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวโดยในชุมชน					
15. การรักษาเอกลักษณ์ของชุมชนให้คงอยู่					
16. การสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้กับนักท่องเที่ยว					
17. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนเกี่ยวกับการกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยว					
18. การถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ					
19. การวางแผนการพัฒนาสังคมอย่างมีทิศทาง					
20. การกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชน					
21. การสร้างความเป็นมิตรอบอุ่นใจให้กับนักท่องเที่ยว					
22. การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนในการวางแผนการท่องเที่ยว					
23. การเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ภาพกิจกรรมการศึกษาชุมชนเป้าหมาย

การประชุมกลุ่มย่อยและสำรวจพื้นที่ชุมชนเกาะหมาก เพื่อศึกษาชุมชนเป้าหมายก่อนการออกแบบ
กระบวนการพัฒนาสมรรถนะ



ภาคผนวก จ

ภาพกิจกรรมการถอดบทเรียนชุมชนต้นแบบ

การสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อยในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ เพื่อถอดบทเรียนเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนต้นแบบ



ภาคผนวก ฉ
กำหนดการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

กำหนดการ การอบรมวันอาทิตย์ที่ 10 มีนาคม 2561
ณ โรงเรียนบ้านเกาะเสือ ต.เกาะหมาก อ.ปากพะยูน จ.สงขลา

8:00 – 9:00	ลงทะเบียน
9.00 – 9.30	พิธีเปิด โดย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหมาก
9:30 – 10:30	แนะนำโครงการวิจัย การพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบล เกาะหมากอำเภอปากพะยูน จังหวัดสงขลา โดย ผศ. ดร. ชัยรัตน์ จุสปาโล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
10:30 – 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง
10:45 – 12:00	การบรรยายเรื่อง การประชาสัมพันธ์และการตลาดท่องเที่ยวโดยชุมชน โดย อาจารย์บุญรัตน์ บุญศรีมี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
12:00 - 13:00	อาหารกลางวัน
13:00 – 17:00	การบรรยายและการฝึกปฏิบัติเรื่อง การดูแลความปลอดภัยให้กับ นักท่องเที่ยว โดย ทีมวิทยากรจากมูลนิธิมิตรภาพสามัคคีและกองทัพเรือสงขลา

**การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา**

**กำหนดการ การอบรมวันอาทิตย์ที่ 11 มีนาคม 2561
ณ โรงเรียนบ้านเกาะเสือ ต.เกาะหมาก อ.ปากพะยูน จ.สงขลา**

8:00 – 9:00	ลงทะเบียน
9.00 – 10.30	การเป็นเจ้าบ้านที่ดี โดย อ. หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
10.30 – 10.45	พักรับประทานอาหารว่าง
10.45 – 12.00	การท่องเที่ยวโดยชุมชน โดย อ. หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
12.00 – 13.00	อาหารกลางวัน
13.00 – 14.00	การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดย อ. หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์ และ ดร. สุพรรณิ เขียวขุ่ม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
14.00 – 14.15	พักรับประทานอาหารว่าง
14.15 – 16.00	การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของชุมชน โดย อ. หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์ และ ดร. สุพรรณิ เขียวขุ่ม มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ภาคผนวก ข
กำหนดการโครงการศึกษาดูงาน

กำหนดการโครงการศึกษาดูงาน

ในโครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา”

ระหว่างวันที่ 26 – 27 พฤษภาคม 2561

วันเสาร์ที่ 26 พฤษภาคม 2561

7:30	ลงทะเบียนที่โรงเรียนบ้านเกาะเสือ
8:00 – 9:00	ออกเดินทางจากโรงเรียนบ้านเกาะเสือ (ด้วยรถตู้) มุ่งหน้าสู่ บ่อน้ำร้อนเขาชัยสน
9:00 – 11:00	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่บ่อน้ำร้อนเขาชัยสน
11:00 – 12:00	ออกเดินทางจากบ่อน้ำร้อนเขาชัยสน มุ่งหน้าสู่ สวนไผ่ขวัญใจ
12:00 – 13:00	รับประทานอาหารเที่ยง (ตามอัธยาศัย) ที่สวนไผ่ขวัญใจ
13:00 – 13:15	ออกเดินทางจากสวนไผ่ขวัญใจ มุ่งหน้าสู่ ศูนย์การเรียนรู้นาโปแก
13:15 – 14:15	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ศูนย์การเรียนรู้นาโปแก
14:15 – 14:40	ออกเดินทางจากศูนย์การเรียนรู้นาโปแก มุ่งหน้าสู่ วิสาหกิจชุมชนหัตถกรรม กระจูดวรรณิ
14:40 – 15:30	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่วิสาหกิจชุมชนหัตถกรรมกระจูดวรรณิ
15:30 – 16:30	ออกเดินทางจากวิสาหกิจชุมชนหัตถกรรมกระจูดวรรณิ มุ่งหน้าสู่ ตลาดริมน้ำ คลองแดน
16:30 – 17:00	นำสัมภาระเข้าที่พัก (จอดรถที่บ้านร้อยปี)
17:00 – 18:30	รับประทานอาหารเย็น (ตามอัธยาศัย) ที่ตลาดริมน้ำคลองแดน และสำรวจข้อมูล ตามกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย
18:30 – 19:00	พักผ่อนตามอัธยาศัย
19:00 – 21:30	สัมมนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (รวมกลุ่มกันที่บ้านร้อยปี)
21:30	เข้าที่พัก

วันอาทิตย์ที่ 27 พฤษภาคม 2561

8:00 – 8:45	รับประทานอาหารเช้า
8:45 – 11:00	สัมมนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
11:00 – 12:00	ออกเดินทางจากตลาดริมน้ำคลองแดน มุ่งหน้าสู่ ศูนย์เรียนรู้วิถีไหนต นา เล
12:00 – 13:00	รับประทานอาหารเช้า
13:00 – 15:00	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ศูนย์เรียนรู้วิถีไหนต นา เล
15:00 – 16:00	เดินทางกลับ มุ่งหน้าสู่โรงเรียนบ้านเกาะเสือ

ภาคผนวก ข

กำหนดการโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

กำหนดการโครงการทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ในพื้นที่ ต.เกาะหมาก อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง

วันอาทิตย์ที่ 1 - 2 ธันวาคม 2561

ณ สำนักงาน กลุ่มกรวด หิน (รักษ์) ดิน เล ต.เกาะหมาก อ.ปากพะยูน จ.สงขลา

วันที่ 1 ธันวาคม 2561

16:00	เข้าพักที่โฮมสเตย์ที่ชุมชนได้เตรียมไว้
17:00 – 18:30	รับประทานอาหารเย็น
18:30 – 20:00	พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับชุมชน
20:00	พักผ่อนตามอัธยาศัย

วันที่ 2 ธันวาคม 2561

8:30 – 9:00	ลงทะเบียน
9:00 – 9:30	บรรยายสรุปผลการวิจัยการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
9:30 – 10:30	ระดมความคิดเห็นเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนระดับชุมชน และระดับพื้นที่เกาะหมาก
10:30 – 11:30	การพัฒนาการตลาด และทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน
11:30 – 12:00	นำเสนอผลการระดมความคิดเห็น
12:00 – 13:00	รับประทานอาหารกลางวัน
13:00 – 16:30	ทีมนักวิจัยและชุมชนร่วมทดสอบโปรแกรมการท่องเที่ยวของชุมชน และ สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน
16:30	ปิดโครงการ

ภาคผนวก ณ
ภาพบรรยากาศตลาดนัดชุมชน

