

การศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ
กรณีศึกษาจังหวัดกรุงเทพมหานคร แม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล

THE STUDY OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT GUIDELINES FOR RESPONSIBLE
TOURISM IN KRUNG THEP MAHA NAKHON, MAE HONG SON,
PHUKET AND SATUN PROVINCES

ทิพย์สุดา พุฒจรรย์¹, ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว², จิตศักดิ์ พุฒจรรย์³, ธนวรรษ ดอกจันทร์⁴,
หทัยรัตน์ สวัสดิ์⁵, และกนกวรรณ แก้วอุไทย⁶

Tipsuda Putjorn¹, Supparat Sangchatkeaw², Jittasak Putjorn³,
Thanawat Dokchan⁴, Hathairat Sawasdee⁵, and Kanokwan Kaewuthai⁶
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร¹²³

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์⁴, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก⁵, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต⁶
Faculty of Management Science, Silpakorn University¹²³,
National Institute of Development Administration⁴,
Rajamangala University of Technology Tawan-ok⁵, Phuket Rajabhat University⁶
Email: Tipsuda_s@hotmail.com

Received 12 February 2022; Revised 30 May 2022; Accepted 3 January 2023.



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ และเพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึก และประชุมกลุ่มร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ 46 คน ภาคเอกชน 19 คน และภาคองค์กรชุมชน 139 คน รวมจำนวนทั้งหมด 204 คน ทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ด้วยการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ได้แก่ การสร้างความรู้และความเข้าใจ การสร้างทัศนคติและความตระหนัก การสร้างทักษะและประสบการณ์ในการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ และการสร้างพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยว การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การกำหนดรูปแบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การดำเนินการตามขั้นตอนการเรียนรู้ 7 ขั้นตอน เพื่อให้เกิดพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบต่อองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม

เครือข่ายการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ เป็นรูปแบบเครือข่ายการเรียนรู้ที่ใช้ฐานเครือข่ายทางสังคมเดิม เพื่อการก่อตัวของเครือข่าย กำหนดประเด็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์พัฒนาสู่การเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ ด้วยการให้ชุมชนได้มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นสำคัญ เกิดวงจรการส่งต่อความรู้ เครือข่ายการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1)

เครือข่ายที่ชุมชนมีบทบาทนำ แหล่งท่องเที่ยวเป็นชุมชนชนบทและเป็นเครือข่ายเรียนรู้การท่องเที่ยวโดยชุมชน (แม่ฮ่องสอน) 2) เครือข่ายที่ภาคประชาสังคมมีบทบาทนำ แหล่งท่องเที่ยวเป็นชุมชนเมืองและเป็นเครือข่ายเรียนรู้ภาคประชาสังคม (กรุงเทพมหานครและภูเก็ต) และ 3) เครือข่ายที่ภาครัฐมีบทบาทนำ (สตูล) แหล่งท่องเที่ยวเป็นอุทยานธรณีโลกและเป็นเครือข่ายเรียนรู้ภาคประชาสังคมแบบเป็นทางการ

คำสำคัญ การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ; การพัฒนานุเคราะห์; เครือข่ายการเรียนรู้.

Abstract

This article research has objectives to study the human resource development in order to support the responsible tourism, and to establish the responsible tourism learning network in the areas of Bangkok, Mae Hong Son province, Phuket province and Satun province by employing. The qualitative research methods, including in-depth interviews and focus group meetings with stakeholders consist of public sector 46 persons, private sector 19 persons, and community organizations 139 persons that all amount 204 persons before the end of processes the obtained data with the content analysis technique.

The study results suggest that it is necessary to establish the human resource development goals and objectives for responsible tourism which should cover the process of knowledge and understanding increasing, the attitude transformation, the importance realization, the skills and experience in responsible tourism management creation, and the responsibility in tourism behavior direction. As well as for other procedures, the determination of target group, the process of human resource development, and the operation to support responsible tourism management needs to follow the 7 steps of learning in relevance to the human resource development for responsible tourism in order to create the appropriate behavior including the self-responsibility, corporate responsibility and social responsibility.

Another way of human resource development for responsible tourism is to manage through the existed social or learning networks. The determination of responsible tourism issues, and the exchanging process of knowledge and experience that involves community could facilitate the establishment of the network and the circulation of knowledge. The learning network could be divided into 3 types, including 1) the community is the spearhead which the community located in the remote area and operated by the community-based tourism network (Mae Hong Son), 2) the civil society plays a leading role which the site located in the city and operated by the civil society network (Bangkok and Phuket), and 3) the public sector serves as a leader which the tourism site is the Global Geopark operated along with the official civil society network (Satun).

Keywords: responsible tourism; human resource development; learning network.

บทนำ

ภาคธุรกิจต่างให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเด่นชัด จนกลายเป็นภารกิจหนึ่งของการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการเอาใจใส่ ดูแลรักษาสังคม และสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักของจริยธรรม มีการกำกับดูแลธุรกิจที่ดี เน้นความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่มีต่อสังคมจากการดำเนินกิจการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมธุรกิจเน้นการรักษาสมดุลในมิติ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการดำเนินองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาลด้วยความโปร่งใส โดยด้านเศรษฐกิจด้วยการทำให้ธุรกิจเติบโตมีความมั่นคง ด้านสังคมด้วยการเป็นมิตรต่อสังคม และการเกื้อกูลต่อสังคมรอบข้าง และด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม (Sustainable Business Development Institute, 2013) ผนวกกับกระแสการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ได้เป็นกรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สำคัญในยุคปัจจุบัน เป็นการท่องเที่ยวมุ่งเน้นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน (Kitti Ariyanon, 2009)ตอบสนองความต้องการทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของคนในพื้นที่ ด้วยการจัดการท่องเที่ยวคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชน (Ramphaiphan Kaewsuriya, 2006)จะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเพื่อนำสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ต้องมีการจัดการท่องเที่ยวอย่างใส่ใจต่อผลกระทบที่จะตามมา และควรเป็นการจัดการท่องเที่ยวที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อ ที่ผ่านมาได้พบงานวิจัยที่มีส่วนสะท้อนถึงการจัดการท่องเที่ยว และการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ ดังตัวอย่างงานวิจัยของ กันตนา ภักธโพธิวงศ์ และคณะ (2021)ได้ทำการศึกษาการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงรักษาสุขภาพด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนยายชา อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาสะท้อนถึงชุมชนที่มีแนวคิดความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว ด้วยการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีในชุมชนสร้างสุขภาพกายใจที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยว และมีความรับผิดชอบต่อชุมชน ด้วยการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อสร้างอาชีพและรายได้เสริมจากภาคการเกษตร และการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาสร้างกิจกรรมท่องเที่ยว เช่น อาหาร สมุนไพร นวดแผนโบราณ เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าและการคงอยู่ของภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานวิจัยของ สุดารัตน์ รัตนพงษ์ และคณะ (2021)ได้ทำการศึกษาการจัดการท่องเที่ยวโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน ตำบลวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาสะท้อนการจัดการท่องเที่ยวที่ใส่ใจต่อความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว คำนึงถึงความเหมาะสม ความพึงพอใจ ความคุ้มค่า ความปลอดภัย และมีความรับผิดชอบต่อชุมชน ด้วยการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวไม่กระทบต่อชุมชน ทั้งสภาพแวดล้อมของพื้นที่ วัฒนธรรมท้องถิ่น และวิถีชีวิตของคนในชุมชน

ปัจจุบันการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมยังมีขอบเขตหรือการดำเนินการเฉพาะกลุ่มหรือองค์กร ต่างขับเคลื่อนการท่องเที่ยวตามบทบาท ภารกิจ เป้าหมายของแต่ละองค์กร ซึ่งยังมีข้อจำกัดของความรู้ความเข้าใจของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และเพื่อให้สามารถสร้างโอกาสการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมกว้างขวางขึ้น จึงควรพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้มีความรู้ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสำคัญ คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาให้เกิดเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยเลือกศึกษาเฉพาะกรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีหน่วยงานหรือองค์กรภาคส่วนต่างๆ ขับเคลื่อนการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และมีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากที่เดินทางเข้าไปทำกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมในพื้นที่ งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้อย่างครบถ้วน และสามารถสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ จน

สามารถพัฒนาศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบได้มีประสิทธิภาพ และขยายผลไปสู่การจัดการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบที่ใส่ใจต่อความรับผิดชอบต่อมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล
2. เพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ได้ทบทวนแนวคิดการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ เพื่อศึกษาถึงการเชื่อมโยงหรือการสะท้อนถึงการท่องเที่ยวที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อเข้าไปเกี่ยวข้อง อาทิเช่น แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีลักษณะของการร่วมรับผิดชอบต่อคนในชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยว เนื่องจากชุมชนเป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว ชาวบ้านในชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น มีส่วนสร้างความยั่งยืนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รักษาเอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น แบ่งปันผลตอบแทนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง และมีการกระจายรายได้ในชุมชน ชุมชนจึงต้องเตรียมความพร้อมและมีความเข้าใจในการจัดการท่องเที่ยว (Phojana Suansri, 2003) ในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมของชุมชนกับนักท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ในวัฒนธรรมท้องถิ่น และมีการวางแผนและการดำเนินการโดยชุมชน (Chompoonut Morachat, 2008) ซึ่งการมีส่วนร่วมของชุมชนต้องมีในทุกกระบวนการตั้งแต่การร่วมคิด การร่วมวางแผน การร่วมตัดสินใจ การร่วมติดตามประเมินผล จนถึงการร่วมรับผลประโยชน์ การจัดการท่องเที่ยวต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อชุมชน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Danchanee Emphan, 2002)

แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีลักษณะของการจัดการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวในระยะยาว เป็นการจัดการท่องเที่ยวที่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติและภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้ความสำคัญสร้างการเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างในแต่ละชุมชน ให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจและสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นสุข (Srisakon Valliphodom, 2007) เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวและการจัดการที่ดี คำนึงถึงปัญหาและความต้องการของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ประชาชนมีรายได้ (Kitti Ariyanon, 2009) เกิดการกระจายรายได้ให้เกิดขึ้นแก่ชุมชนจากกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่จำเป็นต้องหาแนวทางและวิธีการในการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด (Nipol Chuamuangphan, 2014)

แนวคิดการพัฒนาการเรียนรู้ ความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยวจะเกิดผลดีต่อแหล่งท่องเที่ยว จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรเพื่อร่วมกันบริหารจัดการท่องเที่ยว ซึ่งต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อความรับผิดชอบผ่านกระบวนการสร้างการเรียนรู้ ด้วยแนวคิดการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสามารถทำให้บุคลากรเกิดกระบวนการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานควบคู่กันไป เพื่อให้มีวิธีการทำงานนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงต้องตั้งใจ เปิดโอกาสให้นำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่ได้รับนำออกมาใช้ให้เกิดประสิทธิผล (Supachai Yavaprapas, 2005) ซึ่งการเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ สามารถนำทฤษฎีการเรียนรู้มาใช้เป็นแนวทางใน

การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ เนื่องจากการเรียนรู้จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นผลต่อ
 เนื่องจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และการฝึกฝน (Surang
 Khowtrakul, 2010) การสร้างการเรียนรู้ด้วยแนวคิดปิรามิดแห่งการเรียนรู้หรือกรวยประสบการณ์ สามารถ
 นำมาใช้สร้างกระบวนการเรียนรู้ได้หลายระดับ เช่น การบรรยาย (Lecture) สามารถสร้างการเรียนรู้ได้ 5%
 การอ่าน (Reading) สร้างการเรียนรู้ได้ 10% การฟังและได้เห็น (Audiovisual) สร้างการเรียนรู้ได้ 20% การ
 ได้เห็นตัวอย่าง (Demonstration) สร้างการเรียนรู้ได้ 30% การได้แลกเปลี่ยนพูดคุยกัน (Discussion) สร้าง
 การเรียนรู้ได้ 50% การได้ทดลองปฏิบัติเอง (Practice doing) สร้างการเรียนรู้ได้ 75% และการได้สอนผู้อื่น
 (Teaching) สร้างการเรียนรู้ได้ 90% (Edgar Dale, 2552)

แนวคิดเครือข่ายการเรียนรู้ การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ด้วยการ
 สร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวในลักษณะของเครือข่าย จะมีสำคัญต่อการ
 จัดการท่องเที่ยวที่ไม่สร้างผลกระทบทางลบ และคำนึงถึงการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน สามารถใช้แนวคิดเครือข่ายมา
 เป็นแนวทางสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งเครือข่ายมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมรวมตัวกัน
 เป็นกลุ่ม องค์กร และเครือข่าย เพื่อการแก้ไขปัญหาและการพัฒนา ร่วมกันสร้างสรรค์สิ่งใหม่ด้วยการเชื่อมโยง
 ตั้งแต่ในระดับปัจเจกบุคคล ปัจเจกบุคคลกับกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับเครือข่าย เป็นการร่วมมือ ช่วยเหลือ
 พึ่งพาอาศัยกันและกัน (Preecha Wongthip, 2012) องค์ประกอบของเครือข่าย มี 5 ประการ ประกอบด้วย
 สมาชิก จุดมุ่งหมาย จิตสำนึก การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยน ระบบความสัมพันธ์และการสื่อสาร (Phra
 Maha Suthid Apakaro, 2004)

จากแนวคิดข้างต้น การจัดการท่องเที่ยวทั้งการท่องเที่ยวโดยชุมชน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หรือการ
 ท่องเที่ยวในลักษณะอื่นควรยึดหลักการจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เพื่อดำรงรักษาและควบคุมผลกระทบด้านลบที่
 จะส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ สังคม วัฒนธรรม และชุมชน ซึ่งต้องอาศัยบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้สามารถ
 จัดการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ จึงจำเป็นต้องอาศัยกลไกการพัฒนาคน ด้วยการสร้างเครือข่ายการ
 เรียนรู้ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะประสบการณ์ และทัศนคติที่ส่งผลต่อการให้
 ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองให้เกิดพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อการจัดการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การ
 จัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การศึกษากลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง
 (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบในพื้นที่การ
 ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล
 ทั้งในเชิงนโยบายและลงมือปฏิบัติ ในส่วนขององค์กรส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น รวมถึงชุมชน และ
 บริษัทเอกชน รวมทั้ง 204 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำแนกได้ดังนี้

1. ภาครัฐ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและผู้อำนวยการกองตลาดอาเซียน เอเชียใต้และแป
 ซิฟิก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อดีตผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เทศบาลตำบลทุ่งหว้า องค์การ
 บริหารส่วนตำบลทุ่งหว้า องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว องค์การบริหาร
 ส่วนตำบลกำแพง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน องค์การบริหารส่วน
 ตำบลขนคลาน องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำผุด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะ
 ตะรุเตา อุทยานธรณี วิทยาลัยชุมชนสตูล การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดสตูล สำนักงาน

พัฒนาชุมชนจังหวัดสตูล โรงเรียนกำแพงวิทยา หน่วยพิทักษ์ป่าภูผาเพชร สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดสตูล องค์การบริหารส่วนตำบลปาล์มพัฒนา อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเภตรา องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน รองผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เทศบาลจังหวัดแม่ฮ่องสอน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดแม่ฮ่องสอน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดภูเก็ต องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกรุงเทพมหานคร สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สำนักงานเขตลาดกระบัง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ รวมจำนวน 46 คน

2. ภาคเอกชน ประกอบด้วย อดีตผู้อำนวยการสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน ผู้อำนวยการมูลนิธิสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (CBT-I) ผู้บริหารสมาคมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย (TEATA) สมาคมไทยท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (TRTA) สมาคมเครือข่ายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ได้แก่ บริษัท Thai Localista จำกัด บริษัท Royal Sink Holidays จำกัด บริษัท Andaman discoveries จำกัด บริษัท Chao Mai Tour จำกัด บริษัท Satun CPS Travel จำกัด บริษัท Satun Ok Travel จำกัด และ บริษัท Stun President&Travel จำกัด บริษัท Siam Rise Travel จำกัด บริษัททัวร์ Buddy Natures Tour จำกัด หอการค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน บริษัท Green Apple Voyage จำกัด บริษัท Andaman Discovery จำกัด เครือข่ายการท่องเที่ยวภาคประชาสังคม รวมจำนวน 19 คน

3. ชุมชนและองค์กรชุมชน ประกอบด้วย ตัวแทนจากชุมชนท่องเที่ยวจังหวัดตรัง ชุมชนท่องเที่ยวขอนแก่น ชุมชนท่องเที่ยวทุ่งหัว วิสาหกิจชุมชนพริกไทยสุโขทัย ชุมชนท่องเที่ยวท่าข้ามควาย กลุ่มจักสานต้นคลุ้มบ้านวังตง ชุมชนท่องเที่ยวถ้ำภูผาเพชร ชุมชนบ้านโตนป่าหนั้น ชุมชนภูผาแดง การท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดสตูล การท่องเที่ยวโดยชุมชนปากบารา วิสาหกิจชุมชนปากน้ำซีแอนด์พีชชิงทัวร์ ชุมชนบ้านผามอน ชุมชนบ้านเมืองแพม ชุมชนบ้านจำโบ้ ชุมชนห้วยตองกือ ชุมชนแม่ละนา ชุมชนบ้านเมืองปอน ชุมชนบ้านห้วยกึ่ง ชุมชนแพมบก บ้านรวมไทย ชุมชนท่องเที่ยวย่านเมืองเก่าภูเก็ต ชุมชนท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมย่านนางเลิ้ง ชุมชนตลาดน้อย ชุมชนคนรักหัวตะเข้ รวมจำนวน 139 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยโดยใช้แนวคำถามเชิงลึก (In-depth Interview Guideline) เพื่อใช้ประกอบการสัมภาษณ์รายบุคคล สัมภาษณ์กลุ่ม และการจัดประชุมกลุ่ม ซึ่งแนวคำถามมาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาสังคม 3 คน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องทุกข้อมากกว่า 0.50 เมื่อเครื่องมือมีคุณภาพ มีความถูกต้อง และครบถ้วนแล้ว จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลที่รวบรวมได้มาทั้งหมดนำมาจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) ด้วยการจำแนกหมวดหมู่เป็นระบบตามประเด็นที่กำหนดไว้ รวมทั้งการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Credibility) ของข้อมูลด้วยวิธีตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ด้านเนื้อหา (Data triangulation) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องของข้อมูล แล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผลร่วมกับแนวคิดทฤษฎี เรียบเรียงเนื้อหาและภาษาตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ชัดเจน

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย มีดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ
2. การจัดประชุมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อเลือกพื้นที่และกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา
3. วางแผนการดำเนินงาน จัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย และเทคนิคการเตรียมความพร้อมผู้ให้ข้อมูล/กลุ่มเป้าหมาย

4. การลงพื้นที่เบื้องต้น ทำความเข้าใจในการดำเนินการวิจัยกับกลุ่มเป้าหมาย และการประสานงาน การลงพื้นที่ เพื่อสร้างความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย

5. ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์รายบุคคล การสัมภาษณ์กลุ่ม การประชุมกลุ่มย่อย กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ต้นแบบของการศึกษา เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

6. วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำ (ร่าง) แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

7. การจัดประชุมกลุ่มแต่ละพื้นที่ต้นแบบ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

8. การจัดประชุมกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอและพัฒนา (ร่าง) แนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

9. จัดทำแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ใน กรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล

การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบไม่มีทฤษฎีหรือแนวคิดรองรับโดยตรง งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาด้วยการ วิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสังเคราะห์ความรู้ที่ได้จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากประสบการณ์รวมถึงความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบจากพื้นที่ศึกษา กรุงเทพมหานคร จังหวัด แม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล จนสามารถให้คำนิยามความหมายของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ไว้ว่า “การ ท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบไม่ใช่รูปแบบการท่องเที่ยวใหม่ แต่เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อ การท่องเที่ยว ซึ่งอาจเป็นลักษณะของการจัดการระบบต่างๆ ของการท่องเที่ยวทุกรูปแบบ ที่มีความรอบคอบ และ ใส่ใจถึงผลกระทบรอบด้าน” สรุปผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่าง รับผิดชอบ มีรายละเอียดดังนี้

การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ควรพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านบทบาทหน้าที่องค์กรภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง สร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ทบทวนวิถีคิด และ ปรับเปลี่ยนนโยบายในการทำงานพัฒนาชุมชนและการท่องเที่ยวเพื่อให้การท่องเที่ยวไม่สร้างปัญหาหรือ ผลกระทบต่อชุมชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ต่อวิถีชีวิต ความคิด ความเชื่อของผู้คนในพื้นที่ สร้างการมี ส่วนร่วม ปลูกฝังความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ทั้งของตนเอง ต่อชุมชน สังคม จังหวัด ประเทศ และส่งเสริม ให้การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบมีความชัดเจนและเห็นผลเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างการยอมรับในสังคม

2. ด้านการจัดการชุมชน จัดทำหลักสูตรสร้างจิตสำนึกรักถิ่นฐานบ้านเกิด ด้วยการมีส่วนร่วมของคนใน ชุมชน และประสานเครือข่ายชุมชนมาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน จัดประชุม พูดคุย ปรึกษา กัน ภายในชุมชน เพื่อร่วมกันวางแผนการจัดการ แบ่งความรับผิดชอบการทำงาน วิเคราะห์ปัญหา หาทางออก แก้ไขปัญหา และควบคุมความเสี่ยง ปรับทัศนคติคนในชุมชนร่วมจัดการท่องเที่ยวอย่างมีความสุข สร้าง กิจกรรมในเชิงการเรียนรู้ และการอนุรักษ์วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

3. ด้านการพัฒนาคนให้มีความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยว พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ จัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง มีความจริงใจ ตั้งใจ และมุ่งมั่นในงาน รับฟังข้อเสนอแนะจาก นักท่องเที่ยว บริษัททัวร์ หน่วยงาน ปรึกษา พูดคุยกับนักวิชาการ และประชุมพูดคุยภายในชุมชน เพื่อหา

ข้อตกลง ศึกษาฐานเรียนรู้กระบวนการสู่ความสำเร็จ และความล้มเหลวของการจัดการท่องเที่ยว ฝึกปฏิบัติการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว และการสื่อความหมายอย่างรับผิดชอบ

4. ด้านการพัฒนาคนให้มีศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ พัฒนาการประสานงาน หรือการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความสามารถวิเคราะห์และควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม สร้างจิตสำนึกความซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยว ทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรมท่องเที่ยว อาหารท้องถิ่นสะอาดปลอดภัย ที่พักได้มาตรฐาน คุณภาพและราคาสินค้าเป็นธรรม พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ และใส่ใจต่อความปลอดภัยในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว และการบริการ

5. ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ สร้างพื้นที่ทางสังคม ให้มีกิจกรรมทำงาน ประชุม แสดงความคิดเห็น สร้างประสบการณ์เรียนรู้ แก้ไขปัญหา พัฒนาร่วมกัน เพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง สร้างช่องทางสื่อสารเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากร สร้างความเชื่อมั่นในแนวคิด ความคิด วิธีการทำงาน การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ จนเกิดพลังความร่วมมือในการดำเนินการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

6. ด้านการสร้างความรู้ความรับผิดชอบต่อให้นักท่องเที่ยว สื่อสารสาธารณะ นำเสนอข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวหลายช่องทางถึงวิถีชีวิตวัฒนธรรมของชุมชน การจัดการท่องเที่ยวของชุมชน และการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในการปฏิบัติตามกฎกติกา ระเบียบขั้นตอน แนวทางปฏิบัติต่อชุมชน และผู้ประกอบการท่องเที่ยว และมีความซื่อสัตย์ต่อการแจ้งความประสงค์เข้ามาท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับ ไม่สร้างปัญหาให้กับแหล่งท่องเที่ยว จัดกิจกรรมท่องเที่ยวสร้างประสบการณ์ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนนอกจากสนุกสนานเพลิดเพลิน จะส่งผลต่อการสร้างความภาคภูมิใจ และการเกิดพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

องค์ความรู้การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ มีองค์ความรู้สำคัญโดยสรุป ดังนี้

1. เป้าหมายของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การท่องเที่ยวที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบและเป็นการท่องเที่ยวที่สร้างสมดุลต่อสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นรากฐานสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

2. ความหมายของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ คือ กระบวนการทางการท่องเที่ยวที่ไม่สร้างผลกระทบ เคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม อนุรักษ์และสืบทอดประเพณี วิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น ปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพควบคู่กับการสร้างประสบการณ์ ความเพลิดเพลินให้นักท่องเที่ยว ซึ่งดำเนินการโดยบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชนหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สนับสนุน และส่งเสริมกระบวนการให้เกิดกลไกการบูรณาการการท่องเที่ยวไปสู่การกำหนดนโยบาย การวางแผน สร้างการตระหนักรู้ เพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

3. ลักษณะของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ มี 15 ประการ ได้แก่ การรับผิดชอบต่อเชิงนโยบาย การรับผิดชอบต่อคนในชุมชน การรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว การรับผิดชอบต่อสังคม การรับผิดชอบต่อชุมชน การรับผิดชอบต่อวัฒนธรรม การรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติ การรับผิดชอบต่ออนุรักษทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม การรับผิดชอบต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว การรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ การรับผิดชอบต่อจัดการท่องเที่ยว การรับผิดชอบต่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ การรับผิดชอบต่อพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน การรับผิดชอบต่อไม่สร้างผลกระทบทางลบต่อชุมชน และการรับผิดชอบต่อจัดกิจกรรมท่องเที่ยว

4. หลักการของห้องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาชุมชน สร้างโอกาสให้คนในชุมชนทุกช่วงวัยมีส่วนร่วมจัดการท่องเที่ยว มีระบบการจัดการภายใน มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น วางแผน ตัดสินใจ ดำเนินการ รับผิดชอบต่อผลกระทบ รับผลประโยชน์ร่วมกัน พุดคุยปรึกษากัน สร้างความตระหนักให้เห็นถึงคุณค่าของวัฒนธรรม วิถีชีวิตท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม และประสานการทำงานเชื่อมโยงกันด้วยความเข้าใจ ความรับผิดชอบต่อจัดการท่องเที่ยว ความรับผิดชอบต่อตนเอง และความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งด้านทรัพยากรภายในชุมชน ด้านการสื่อสาร ด้านการให้ข้อมูล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย การสร้างมาตรฐานให้กับสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการท่องเที่ยวด้วยการลงมือปฏิบัติทำให้เห็นผลจริงอย่างมีจิตสำนึก ตระหนักรู้ ใส่ใจรับผิดชอบต่อทุกรายละเอียด ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน และสิ่งแวดล้อม หรือก่อให้เกิดผลกระทบให้น้อยที่สุด และมีส่วนฟื้นฟู อนุรักษ์วัฒนธรรม โบราณสถาน ประเพณีของชุมชน การรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว สร้างความตระหนัก ให้เกียรติ เคารพ และเข้าใจความเป็นประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตวัฒนธรรม ประเพณี ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมของชุมชน ให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเรียนรู้ ศึกษา ทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน และเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมอนุรักษ์รักษาวิถีชีวิตวัฒนธรรมดั้งเดิมของชุมชน

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน หรือนักท่องเที่ยว มีความรู้ความเข้าใจการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดนโยบายและการลงมือปฏิบัติจริง มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีแนวทางเป็นหลักปฏิบัติชัดเจน ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว และเป็นเครื่องมือตรวจวัดความรับผิดชอบต่อการทำงานท่องเที่ยว การรับรู้ถึงการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ เห็นความสำคัญ เกิดการยอมรับ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวที่ใส่ใจต่อความรับผิดชอบต่อ

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การมีจิตสาธารณะ การเรียนรู้ด้วยการลงมือทำ การถอดบทเรียนการเรียนรู้เสมอ คิดสร้างสรรค์ คิดรอบคอบ หรือการมองรอบด้าน
2. ปัจจัยด้านกลุ่ม/องค์กร ได้แก่ การวางแผนเป้าหมายหรือนโยบายการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบที่ชัดเจน การสร้างกระบวนการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างรับผิดชอบ จะส่งผลต่อการมีกำลังใจ มีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทำ
3. ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ สังคมมีค่านิยมความรับผิดชอบต่อสังคม และความเชื่อในการทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว ส่งผลให้บุคลากรมีหลักคิดคอยเตือนสติให้มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อองค์กร ต่อสังคม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สร้างเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล

การดำเนินการวิจัยด้วยการจัดประชุมกลุ่ม แยกตามกลุ่ม ชุมชน และประชุมร่วมระดับจังหวัดในประเด็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบและการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ได้สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถพัฒนาไปสู่การก่อตัวของเครือข่ายการเรียนรู้ และการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ มีรายละเอียดดังนี้

1. ขนาดของเครือข่าย เครือข่ายระดับจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดสตูล
2. ลักษณะของเครือข่าย เครือข่ายการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ มีพื้นที่ทางสังคมได้มาพบปะพูดคุย กำหนดประเด็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ สร้างความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก และ

มีแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบในพื้นที่ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

3. สมาชิกเครือข่าย จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น บุคลากรจากภาคเอกชน ทั้งภาคธุรกิจหรือผู้ประกอบการ และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว บุคลากรจากชุมชนหรือองค์กรชุมชน ทั้งกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มภาคประชาสังคม และกลุ่มท่องเที่ยว

4. การก่อตัวของเครือข่าย เป็นการต่อยอดจากเครือข่ายสังคมเดิม ซึ่งแต่ละจังหวัดได้มีการรวมกลุ่มกันตามภารกิจการท่องเที่ยวในโอกาสต่างๆ ทั้งที่มีความต่อเนื่อง และไม่มีต่อเนื่อง และทั้งที่มีความเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการและเป็นทางการ รวมทั้งเป็นเครือข่ายความสัมพันธ์แบบแน่น และเครือข่ายความสัมพันธ์แบบหลวม สมาชิกของเครือข่ายต่างมีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกันทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่ ส่วนใหญ่ได้มีโอกาสทำความรู้จักกันมาก่อนผ่านเวทีการประชุมจัดโดยภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคชุมชนท้องถิ่น ความเป็นเครือข่ายจึงเริ่มก่อตัวระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มหรือองค์กร องค์กรกับองค์กร ซึ่งการดำเนินการวิจัยนี้เริ่มสร้างการก่อตัวของเครือข่ายระดับจังหวัด ด้วยการจัดประชุมกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยนำประเด็น “การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ” มาอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นต่อการพัฒนาให้การท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีความรับผิดชอบรอบด้านมากขึ้น ให้กลุ่มเป้าหมายได้ร่วมสะท้อนถึงปัญหา เสนอความคิดและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง ถึงแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบในพื้นที่ จุดเริ่มของการเรียนรู้ แล้วทบทวนตนเอง สะท้อนตนเอง สู่การฟังและเรียนรู้จากผู้อื่น และการมีจุดร่วมของทางออกของปัญหาหรือการพัฒนา เป็นการหลอมรวมไปสู่เป้าหมายร่วมกัน จนทำให้ผลจากการจัดประชุมสามารถได้คำตอบสำคัญ จนเกิดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวและแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ จึงสะท้อนถึงการเริ่มก่อตัวเป็นเครือข่ายชัดเจน

5. การพัฒนาเครือข่าย สมาชิกเครือข่ายแต่ละจังหวัด ได้ใช้การประชุมพูดคุยประเด็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบในการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้การพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของแต่ละจังหวัดมี 3 ลักษณะ ได้แก่ การพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ที่ชุมชนมีบทบาทนำ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวเป็นชุมชนชนบทและเป็นเครือข่ายเรียนรู้การท่องเที่ยวโดยชุมชน (จังหวัดแม่ฮ่องสอน) การพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ที่ภาคประชาสังคมมีบทบาทนำ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวเป็นชุมชนเมืองและเป็นเครือข่ายเรียนรู้ภาคประชาสังคม (กรุงเทพมหานครและจังหวัดภูเก็ต) และการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ที่ภาครัฐมีบทบาทนำ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวเป็นอุทยานธรณีโลกและเป็นเครือข่ายเรียนรู้ภาคประชาสังคมแบบเป็นทางการ (จังหวัดสตูล)

อภิปรายผลการวิจัย

1) แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล ควรให้ความสำคัญต่อการสร้างพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ควรมีแนวทางในการพัฒนานักท่องเที่ยวให้มีพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา ศุภรัฐปรีชา (Suparatpreecha, V. 2010) ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสังคมและวัฒนธรรมในชุมชนวัดเกต จังหวัดเชียงใหม่” จึงควรสร้างความตระหนักให้แก่คนในชุมชน เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของสังคมและวัฒนธรรมของตนเอง ควรเน้นให้เกิดกระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง โดยไม่ควรมุ่งเน้นทางด้านเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว และงานวิจัยของ สุธี เสรีรัฐศรี (Sertsri, S. 2015) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

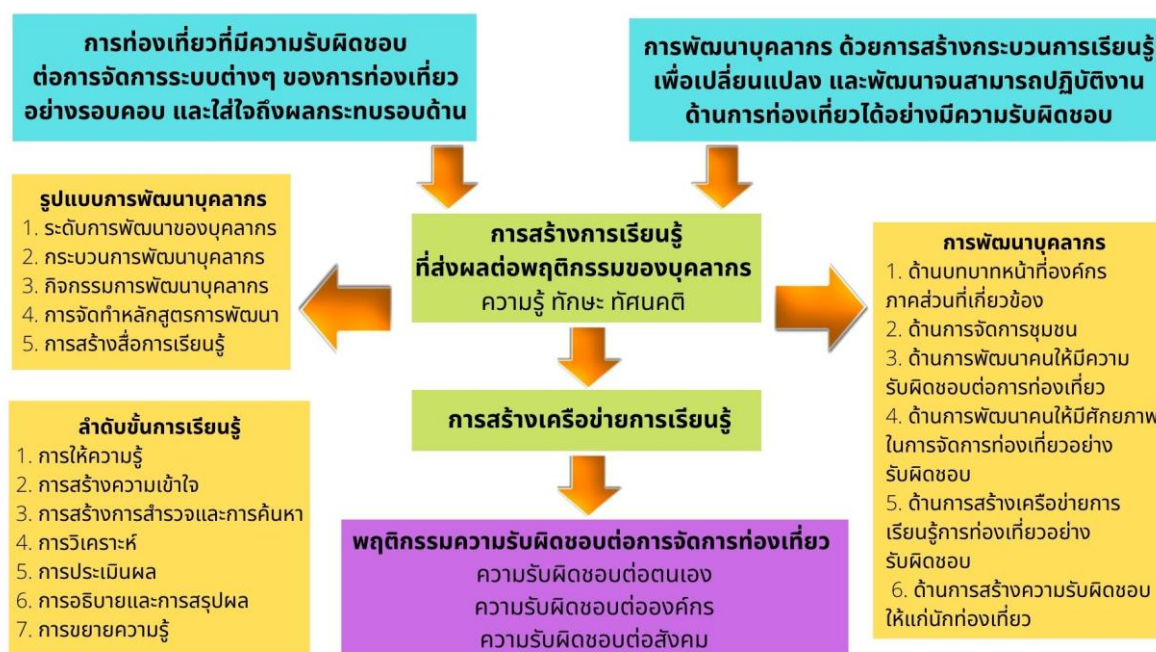
ชุมชนคลองโคน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ควรมีกระบวนการจัดการการท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ได้แก่ ขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ และการส่งเสริมชุมชนเป็นศูนย์การเรียนรู้ผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยว มีแนวทางการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยว ได้แก่ การให้ความสำคัญอนุรักษ์ป่าชายเลน และการปลูกฝังจิตสำนึกการอนุรักษ์ และงานวิจัยของ จันทรจิรา สุขบรรจง (Sukbanjong, C. 2016) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของหอนามมตแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง” ควรให้ความรู้และเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว และแบ่งปันผลประโยชน์อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการหวงแหนแหล่งท่องเที่ยวพร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวไปสู่ความยั่งยืน

2) สร้างเครือข่ายการเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ในกรุงเทพมหานคร จังหวัดแม่ฮ่องสอน ภูเก็ต และสตูล จากการดำเนินการวิจัยด้วยการจัดกิจกรรมประชุมร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบในพื้นที่ต้นแบบ ทั้งบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคชุมชน เริ่มจากการชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางการดำเนินการวิจัย ความสำคัญของการมีส่วนร่วมเรียนรู้ การเรียนรู้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ และการเป็นเครือข่ายความร่วมมือในการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบในพื้นที่ การมุ่งเน้นการรวมตัวกลุ่มคนในสังคมมาแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ วางแนวทางการพัฒนาร่วมกันในระดับพื้นที่จังหวัด นับเป็นเครือข่ายเครือข่ายเชิงพื้นที่ (Area Network) เป็นการยึดพื้นที่ท่องเที่ยวรวมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมาดำเนินกิจกรรมร่วมกัน และเป็นเครือข่ายเชิงประเด็นกิจกรรม (Issue Network) ในการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบในทิศทางที่เข้าใจร่วมกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ พระมหาสุทิตย์ อาภากรโร และ ปาริชาติ วลัยเสถียร (Phramaha Suthit Arphakaro (Arphakaro, S.), Walaisathian, P. 2004) ซึ่งลักษณะของเครือข่ายการเรียนรู้การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ เป็นไปตามแนวคิดของ สัมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ (Techaatik, S. et al. (1997) เป็นลักษณะเครือข่ายความคิด เครือข่ายที่เน้นทำงานด้วยความคิด ความรู้ เปิดโอกาสให้สมาชิกแสดงความคิดเห็น มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ก่อให้เกิดความคิดที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และเครือข่ายกิจกรรม เครือข่ายที่เน้นการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือทำงานด้วยกัน การรวมตัวกันของบุคคล กลุ่ม องค์กร เพื่อทำความเข้าใจและสร้างความตระหนักการท่องเที่ยวที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อด้านต่างๆ และส่งผลต่อการนำไปเป็นแนวทางจัดการท่องเที่ยวของตนเอง จากกระบวนการของเครือข่ายการเรียนรู้ที่ใช้รูปแบบการให้ความรู้ การประชุม การวิเคราะห์ถึงปัญหา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นจนหาแนวทางการพัฒนาร่วมกันนั้น สามารถสร้างผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ของเครือข่ายการเรียนรู้ เกิดการร่วมมือกันและการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และยังก่อให้เกิดกระบวนการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (Chareonwongsak, K. 2000) เมื่อมีการรับรู้มุมมองร่วมกัน การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การมีผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายอย่างกว้างขวาง กระบวนการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน การพึ่งอิงร่วมกัน และการปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน จะส่งผลต่อการเป็นเครือข่ายการเรียนรู้การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบที่ชัดเจนขึ้น

สรุปองค์ความรู้

การท่องเที่ยวหากมีการจัดการที่ดีจะส่งกระทบด้านบวกต่อทุกระบบและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง การจัดการท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นต้องมีแนวทางการจัดการอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ด้วยบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อเกิดขึ้นได้ ต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้ ให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ ความตระหนัก ทักษะ ประสบการณ์ และพฤติกรรม จนสามารถปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้

อย่างมีความรับผิดชอบ ให้เกิดพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบต่อองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสามารถสร้างการเรียนรู้ตามลำดับขั้นตอน ได้แก่ การให้ความรู้ การสร้างความเข้าใจ การสร้างการสำรวจและการค้นหา การวิเคราะห์ การประเมินผล การอธิบายและการสรุปผล และการขยายความรู้ เพื่อให้บุคลากรเกิดความตระหนักได้ด้วยตนเอง ได้ลองผิดลองถูก จนได้ข้อสรุปถึงความสำคัญ ส่งผลต่อความใส่ใจในความรับผิดชอบทุกรายละเอียดของการจัดการท่องเที่ยว โดยในระดับภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กร และกลุ่มต่างๆ ควรวางแผนเป้าหมายหรือนโยบายการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมที่ชัดเจน ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อไม่สร้างปัญหาแต่ส่งผลดีต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้ เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และมีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ทำถึงประโยชน์ในระยะยาวเพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



แผนภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ภาครัฐ ควรผลักดันในเชิงนโยบายต่อการจัดการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบต้องมีความใส่ใจต่อความรับผิดชอบต่อสังคม หรือมีจริยธรรมในการทำงาน เพื่อสร้างประโยชน์ที่แท้จริงต่อทุกระบบของการพัฒนา ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรทบทวนเป้าหมายการจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นรูปธรรม เพื่อให้มีทิศทางควบคุมการจัดโครงการหรือกิจกรรมทั้งส่วนของการส่งเสริม การสนับสนุน การพัฒนาอย่างสอดคล้อง ควรสร้างกระบวนการเรียนรู้แบบเป็นขั้นตอน ค่อยเป็นค่อยไป เพื่อสร้างการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน เริ่มจากการสร้างความรู้ความเข้าใจ จนเกิดความตระหนักและเกิดการยอมรับ ร่วมดำเนินการจัดการท่องเที่ยวที่ใส่ใจต่อการรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนและจัดระบบจัดการด้วยการนำแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติจริง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ให้เห็นตัวอย่างชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ที่สามารถจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมได้ ประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และนำความรู้หรือแนวทางที่เป็นบทเรียนการเรียนรู้ที่ดีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์จัดการท่องเที่ยวได้อย่างรับผิดชอบต่อสังคม **งานวิจัยครั้งต่อไป** ควรทำการศึกษาเชิง

พื้นที่ เพื่อถอดบทเรียนการเรียนรู้การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อหน่วยงาน และชุมชนเพื่อให้ได้แบบอย่างที่ดี (Best Practice) หรือรูปแบบการพัฒนาและการจัดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อจะเป็นประโยชน์ต่อการตระหนักถึงความสำคัญและความมั่นใจในการใส่ใจความรับผิดชอบต่อผู้จัดการท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) งบประมาณประจำปี พ.ศ.2562 และมีผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำตลอดกระบวนการวิจัย และการได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงส่งผลให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ ทั้งนี้ความเห็นในรายงานผลการวิจัยเป็นของผู้วิจัย แหล่งทุนไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

References

- Aimphan, D. (2002). Conference Report: Ecotourism. Bangkok: Tourism Authority of Thailand.
- Ariyanon, K. (2009). *A Participatory Action Research for Sustainable Tourism Development Through Environmental Education Process: A Case Study of the Sirindhorn International Environmental Park*. (Doctoral Dissertation). Mahidol University. Bangkok.
- Chareonwongsak, K. (2000). *Network Management: Strategies for the Success of Educational Reform*. Bangkok: Success Media Co., Ltd.
- Chuamuangphan, N. (2014). *Sustainable Tourism Handout*. Nakhon Pathom: Nakhon Pathom Rajabhat University.
- Corporate Development Sustainability Institute. (2013). *Social Responsibility for Sustainable Organization*. (2nd ed). Bangkok: The Stock Exchange of Thailand.
- Corporate Social Responsibility Institute. (2008). *Business Compass for Society*. (1st ed). Bangkok: Icon Printing LTD.,Part.
- Edgar Dale. (2009) . *Myths and Misconceptions*. Retrieved April 25, 2019, from <http://www.learningandteaching.info>.
- Kolthakun, S. *Psychology Education*. (9th ed) Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Business Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Morachai, C. (2008). *Community-based Management of Bansasom Community, Naphoklang sub-district Khoongchiam District in Ubon Ratchathani Province*. (Research Repot). Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- Pattarapothiwong, K., Punyawutpreeda, P. &Prapoj Supabhato, P. (2021). Health Care Tourism Promotion Through the Local Wisdom of Yai Cha Community Sampran District, Nakhonpathom Province. *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 6(2), 150-152.
- Phramaha Suthit Arphakaro (Arphakaro, S.), Walaisathian, P. (2004). *Network Nature Knowledge and Management*. Bangkok: Local Knowledge Management Institute.

- Pongwat, A. (1996). *Teacher Development Cooperation Network : National Mission*. Bangkok: Office of the National Education Commission.
- Rattanapong, S., Srisuksai, N., Intagoon, K., Pradipatnaruemol, C. & Kodkong, N. (2021). Community Based Tourism Management in Wang Thong Subdistrict, Wang Thong District, Phitsanulok Province. *Journal of MCU Buddhapanya Review*, 6(1), 41.
- Sertsri, S. (2015). *A study of sustainable tourism management in Klongkone community mueng distric Samutsongkhram Province*. (Master's Thesis). Bangkok University. Bangkok.
- Suansri, P. (2006). *Community based Tourism Handbook*. Bangkok: Responsible Ecological Social Tour Project.
- Sukbanjong, C. (2016). *Sustainable Tourism Development of Nhanmoddang Rafting, Pa Phayom District Phatthalung Province*. (Master's Thesis). Bangkok University. Bangkok.
- Suparatpreecha, V. (2010). *Social and cultural impact of tourism in Wat Ket community, Chiangmai Province*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University. Bangkok.
- Techaatik, S. et al. (1997). *Strengthening Development of Community Organization*. Bangkok: Chareonvitaya Printing LTD.,Part.
- Tourism Authority of Thailand. (2019). *Tourism Action Plan 2019*. Retrieved July 24, 2019, from <https://www.tourismthailand.org/fileadmin/downloads/pdf>.
- Vanliphodom, S. (2007). *Sustainable Tourism Community Project in Baan-Bu community and Related Area*. Bangkok: Culture, Sports and Tourism Department.
- Wongthip, P. (2012). *Applied in Community Development: Integration Concepts*. Bangkok: Local Knowledge Management Institute.
- Yavaprabhas, S. (2005). *Thai Government Personnel Administration New Trend and Challenge*. (2nd ed). Bangkok: Dhurakij Pundit University.

