

# การประเมินความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ของชุมชนบ้านเกาะเกิด อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## Assessment of Readiness to Support Tourism for All : Kao Koed Community, Bangpa-in District, Phranakhon Si Ayutthaya Province

กัลยา สว่างคง / Kanlaya Swangkong

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
Assistant Professor Dr. of the Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University

สถาวร เลิศสุวรรณกุล / Sathaworn Lerdsuwonakun

อาจารย์ประจำวิทยาลัยการพัฒนและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
Lecturer of the College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University

วันที่รับบทความ 31 พฤษภาคม 2565 / แก้ไขบทความ 11 สิงหาคม 2565 / ตอบรับบทความ 28 สิงหาคม 2565

### บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลเป็นกระแสการท่องเที่ยวที่คนทั้งโลกให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ในขณะที่การท่องเที่ยวชุมชนในประเทศไทยก็เติบโตและได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นอย่างดี เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับชุมชนในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาบริบทของพื้นที่ชุมชนบ้านเกาะเกิด และ 2) เพื่อประเมินมาตรฐานการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและความพร้อมของชุมชนบ้านเกาะเกิด ในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลโดยใช้แบบสำรวจประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ ของกรมการท่องเที่ยว โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 9 คนทำการประเมินองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักเพิ่มเติมในบางประเด็น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คะแนนรวม คะแนนเฉลี่ย และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าการท่องเที่ยวในชุมชนเริ่มจากด้านสุขภาพ ก่อนจะขยายครอบคลุมด้านเกษตรและวัฒนธรรม โดยมีนักท่องเที่ยวทั่วไปให้ความสนใจเข้ามาเที่ยวชมในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ สำหรับระดับมาตรฐานการบริการคนทั้งมวลของชุมชนบ้านเกาะเกิดอยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง โดยได้คะแนนเฉลี่ยเพียง 12.84 คะแนนจากคะแนนเต็ม 52 คะแนน โดยองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนนจากคะแนนเต็ม 12 คะแนน ในขณะที่ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ได้คะแนน 5.53 และ 2.87 คะแนนตามลำดับ จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน นอกจากนี้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าคนในชุมชนเต็มใจและมีความยินดีอย่างยิ่งในการให้บริการนักท่องเที่ยว แต่ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุและคนพิการอย่างถูกต้อง รวมทั้งควรจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมในการรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

**คำสำคัญ:** การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล การรองรับนักท่องเที่ยว การประเมินความพร้อม

## Abstract

Tourism for all is currently an international phenomenon. In Thailand, community tourism has gained substantial support from the government. This study aims to 1) study the context of Kao Koed Community and 2) assess service standards of the facilities and community readiness of Kao Koed Community, Phranakhon Si Ayutthaya Province, to support tourism for all. This study utilizes the Department of Tourism's Tourist Service Standards Assessment Form for those with impairments, the elderly, families with young children, and pregnant women. Nine specialists evaluated all three components and conducted in-depth interviews with three key informants on specific issues. The data was analyzed using an aggregate score, average score, and content analysis.

The results showed that tourism in this community started with health tourism before expanding to cover agro-tourism and cultural tourism. Also, tourists interested in visiting the community regularly. With an average of only 12.84 points out of a possible 52, the results indicated that the level of the community's service for all should be improved. The average score for the management component was 4.44 out of a possible 12, while the service and the environment aspects obtained scores of 5.53 and 2.87 out of 20 points, respectively. In addition, the information obtained from the interview suggested that the locals are willing and delighted to accommodate tourists. However, there should be sufficient service training regarding the elderly and individuals with impairments. Furthermore, adequate funds should be allocated to improve the surroundings to accommodate every tourist group.

**Keywords:** Tourism for all, tourist support, readiness assessment

## 1.บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงรูปแบบและพฤติกรรม การท่องเที่ยวค่อนข้างมาก ประเทศไทยซึ่งพึ่งพารายได้หลักจากการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ตอบรับกับความต้องการในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ทั้งนี้รูปแบบการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Tourism for all) หรือการท่องเที่ยวที่เน้นนักท่องเที่ยวในกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์เป็นกระแสการท่องเที่ยวที่คนทั้งโลกให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยเมื่อปี พ.ศ. 2543 มีการประชุมขององค์การสหประชาชาติในเรื่องการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการที่บาห์ลี ทำให้เกิดปฏิญญาบาห์ลี ว่าด้วยเรื่องการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 มีการออกข้อกำหนดการออกแบบที่เป็นสากล (Universal design) ที่ให้ความหมายทั้งเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการสำหรับคนทุกคน ดังนั้นการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลจึงหมายถึงรวมถึงความสามารถในการเข้าถึงองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงข้อมูล การเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะและที่

พัก และโอกาสในการเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวัฒนธรรมและกีฬา เพื่อให้คนทุกคนมีส่วนร่วม และเพลิดเพลินกับประสบการณ์การท่องเที่ยวได้อย่างเสมอภาค (กัลยา สว่างคง, 2560)

ทั้งนี้องค์การอนามัยโลก (WHO) มีการคาดการณ์ว่าจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 3 ต่อปี โดยในปี พ.ศ. 2573 คาดว่าจะมีจำนวนประชากรสูงอายุมากถึงประมาณ 1.4 พันล้านคนและจะเพิ่มขึ้นถึง 2 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2593 โดยทวีปเอเชียจะมีประชากรสูงวัยมากที่สุดในโลก (World Health Organization, 2021) สำหรับประเทศไทยพบว่า ในปี 2564 นั้น ประชากรทั้งประเทศมีจำนวน 66.17 ล้านคน โดยตัวเลขที่น่าสนใจคือประชากรที่เป็นผู้สูงวัย (55 ปีขึ้นไป) มีจำนวนรวมถึง 16,993,120 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.67 ของประชากรทั้งหมดของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2565) ส่วนคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ มีจำนวน 2,108,536 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.19 ของประชากรทั้งประเทศ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2565) จากตัวเลขจำนวนของทั้งสองกลุ่มนี้จะพบว่ามีสัดส่วนเป็น 28.86 หรือเกินกว่า 1 ใน 4 ของประชากรทั้งประเทศ ทั้งนี้มีผลจากการวิจัยหลายฉบับที่สอดคล้องกันว่ากลุ่มคนสูงอายุและคนพิการยังมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยว มีความพร้อมและความสามารถทางร่างกาย รวมทั้งความสามารถในการจ่ายได้ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้หรือการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลจึงเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่มีความน่าสนใจทั้งในด้านจำนวน และพลังในการใช้จ่าย (กัลยา สว่างคง, 2560) สำหรับรูปแบบการท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของคนกลุ่มนี้คือ การท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และการท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท (ชุมเขต แสงเจริญ, 2563)

การท่องเที่ยวชุมชนนั้นเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ภาครัฐให้การสนับสนุนผ่านโครงการต่าง ๆ หลากหลายโครงการ ทำให้การท่องเที่ยวรูปแบบนี้กระจายไปทั่วภูมิภาคของประเทศโดยเฉพาะในภาคกลางที่มีการเดินทางเข้าถึงชุมชนได้อย่างสะดวก ทั้งนี้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นับเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญที่นักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจเป็นอย่างมากเพราะมีเอกลักษณ์โดดเด่นทั้งด้านประวัติศาสตร์ อารยธรรม มีโบราณสถานที่ยังคงอยู่เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความรู้เรื่องในอดีต และมีวิถีชีวิตชุมชนหลากหลายที่ยังพร้อมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาศึกษาเรียนรู้ จากข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในช่วงไตรมาสแรก (มกราคม - เมษายน) ของปี 2565 พบว่ามีจำนวนผู้เยี่ยมเยือนทั้งหมด 2,268 คนเพิ่มขึ้นจากปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 115.94 และมีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นจากปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 25.86 ส่งผลให้จังหวัดมีรายได้ในช่วงดังกล่าวกว่า 3,300 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันในปี 2564 ถึงร้อยละ 70.77 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) โดยหนึ่งในประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมชมได้เป็นจำนวนมากคือ แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนต่างๆ ทั้งนี้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีชุมชนท่องเที่ยวมากกว่า 40 แห่ง โดยแต่ละชุมชนต่างก็มีความโดดเด่นที่แตกต่าง เช่น ด้านสมุนไพร ด้านขนมหวาน ด้านการเกษตร เป็นต้น โดยหนึ่งในชุมชนที่มีความโดดเด่นเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวและได้รับรางวัลการันตีจากหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอคือชุมชนบ้านเกาะเกิด (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2565)

ชุมชนบ้านเกาะเกิดตั้งอยู่ที่ ตำบลเกาะเกิด อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นชุมชนที่มีลักษณะความเป็นชนบท มีความเข้มแข็งในการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติได้เป็นอย่างดี ถึงแม้จะมีการขยายตัวของชุมชนเมืองแต่ชุมชนนี้ยังสามารถคงสภาพของความเป็นชุมชนแบบดั้งเดิมจนได้รับการยอมรับจากทั้งนักท่องเที่ยวและหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีรางวัล

เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนความเข้มแข็งนี้มากมาย เช่น รางวัลชนะเลิศกลุ่มองค์กรชุมชนแกนหลักสำคัญในการพัฒนาหมู่บ้านดีเด่น รางวัลชนะเลิศโครงการคัดเลือกหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง รางวัลชนะเลิศแผนชุมชนดีเด่น และรางวัลจากการประกวดชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตกรรมต้นแบบ ประจำปี พ.ศ. 2561 เป็นต้น (วัชรินทร์ อินทพรหม, วนิฎา ศิริวรสกุล และพิทักษ์ ปักษานนท์, 2560) จากความสามารถในการรักษาความเป็นชุมชนและรางวัลการันตีมากมายทำให้ชุมชนนี้มีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งคนไทยและคนต่างชาติที่เดินทางมาเรียนรู้และสัมผัสวิถีชีวิตของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ทำให้คนในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นไปพร้อมกับความตระหนักในการรักษาสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตของชุมชน

จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุและคนพิการนำไปสู่การเติบโตของรูปแบบการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ประกอบกับความน่าสนใจทางการท่องเที่ยวชุมชนของเกาะเกิดทำให้ทั้งผู้สูงอายุและคนพิการต้องการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังชุมชนแห่งนี้ค่อนข้างมาก ปัญหาสำคัญคือชุมชนเกาะเกิดมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากนักน้อยเพียงใด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกิด พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นงานวิจัยในบริบทของการจัดการการท่องเที่ยวทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การและการส่งเสริมการตลาด แต่ยังไม่มียงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล หรือการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการเลย เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับชุมชนเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ผู้วิจัยนี้จึงสนใจศึกษาความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลของชุมชนเกาะเกิดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ทั้งนโยบาย การบริการ และสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคือแนวทางในการพัฒนาชุมชนบ้านเกาะเกิดให้เป็นชุมชนต้นแบบในการรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทของพื้นที่ชุมชนบ้านเกาะเกิดในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล
2. เพื่อประเมินมาตรฐานการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและความพร้อมของชุมชนบ้านเกาะเกิด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

## 3.ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ชุมชนบ้านเกาะเกิด อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ประเมิน ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ 1) เป็นผู้นำชุมชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน 2) เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลในส่วนของบริหารจัดการได้ และ 3) เป็นผู้ที่ยินดีให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับคุณสมบัติของผู้ประเมิน คือ 1) เป็นผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะเกิด 2) เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะเกิด 3) เป็นนักวิชาการ ที่มีประสบการณ์

ทำงานด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับชุมชนบ้านเกาะเกิด 4) เป็นผู้ที่ยินดีตรวจประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวและให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยในงานวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 3 คน และผู้ประเมินจำนวน 9 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ เดือน ธันวาคม 2564 ถึงเดือน เมษายน 2565

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

1.1 แบบตรวจประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว กลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์ โดย กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นการประเมินองค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้าน คือ

1.1.1 ด้านการบริหารจัดการ เมืองค์ประกอบ 3 ด้านๆ ละ 4 คะแนน รวมคะแนนเต็ม 12 คะแนน

1.1.2 ด้านการให้บริการ เมืองค์ประกอบ 5 ด้านๆ ละ 4 คะแนน รวมคะแนนเต็ม 20 คะแนน

1.1.3 ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เมืองค์ประกอบ 5 ด้านๆ ละ 4 คะแนน รวมคะแนนเต็ม 20 คะแนน

ทั้งนี้แบบประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว ได้แบ่งระดับมาตรฐานแบ่งออกเป็น 4 ระดับคือ

|               |                           |
|---------------|---------------------------|
| ระดับดีเยี่ยม | คะแนน 50.00 – 52.00 คะแนน |
|---------------|---------------------------|

|         |                           |
|---------|---------------------------|
| ระดับดี | คะแนน 47.00 – 49.50 คะแนน |
|---------|---------------------------|

|              |                           |
|--------------|---------------------------|
| ระดับปานกลาง | คะแนน 44.00 – 46.50 คะแนน |
|--------------|---------------------------|

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| ระดับควรปรับปรุง | คะแนนไม่เกิน 43.50 คะแนน |
|------------------|--------------------------|

1.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview) โดยกำหนดแนวคำถามที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ ที่ต้องยึดหลักจริยธรรมในการเก็บข้อมูล

1.3 ผู้วิจัย ที่จัดเป็นเครื่องมือสำคัญเพราะต้องมีความไวต่อทฤษฎี (Theoretical sensitivity) จึงต้องมีการเตรียมตัวโดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างละเอียดครบถ้วน

1.4 อุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องบันทึกภาพและเสียง ปากกา สมุดจดบันทึก เป็นต้น

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วยขั้นตอนดังนี้ 1) การค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document analysis) เพื่อรวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตรวจประเมินและกำหนดแนวคำถามก่อนสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก และยังสามารถนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลได้อีกด้วย 2) การตรวจประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว 3) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล ทั้งผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ประเมิน เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกได้เต็มที่ และยังทำให้ผู้วิจัยสามารถสังเกตพฤติกรรมระหว่างการสัมภาษณ์ได้อีกด้วย 4) การจดบันทึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเกตปฏิกิริยาและพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูล

หลักตลอดเวลาในการสัมภาษณ์ บันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และจดประเด็นสำคัญระหว่างการสัมภาษณ์

ทั้งนี้ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับจริยธรรมในการวิจัยโดยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักทุกครั้งก่อนสัมภาษณ์ พร้อมทั้งนัดหมายเวลา และแจ้งวัตถุประสงค์การวิจัย ระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยไม่สร้างความกดดัน แต่ให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระและผ่อนคลาย รวมทั้งรักษาความลับโดยไม่เปิดเผยนามของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2556)

3. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) (สุภางศ์ จันทวานิช, 2561) เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล คือ การสัมภาษณ์ การบันทึกเสียง การจดบันทึก การสังเกต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการประเมินผู้วิจัยใช้คะแนนรวม คะแนนเฉลี่ย และนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงข้อมูลขององค์ประกอบแต่ละด้าน สำหรับการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ด้วยการถอดบทสนทนาแล้วเรียบเรียงข้อมูลที่ได้เพื่อนำมาจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันตามวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลด้วยวิธีการพรรณนา

## 5.สรุปผลการวิจัย

### ข้อมูลทั่วไปของชุมชนบ้านเกาะเกิด

ชุมชนบ้านเกาะเกิด ตั้งอยู่ในตำบลเกาะเกิด อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบไปด้วย 7 หมู่บ้าน โดยมีจำนวนครัวเรือน 685 ครัวเรือน และมีประชากรทั้งหมด 2,133 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด, 2561) เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม ทำให้คนในชุมชนเกาะเกิดยังคงดำรงวิถีชีวิตแบบเกษตรกรรม สำหรับการท่องเที่ยวในชุมชนนั้น ได้เริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 โดยนางลำพูน พรหมไวย ผู้นำชุมชน บ้านท้ายวัด หมู่ 5 ที่ได้นำเอาองค์ความรู้ในการทำยาสมุนไพรอายุวัฒนะมาใช้ในการรักษาสุขภาพตัวเองและแจกจ่ายให้กับคนในชุมชน รวมทั้งทำการขายแก่ผู้ที่สนใจในราคาถูกๆ ต่อมาธนาคารออมสินร่วมกับรายการโมเดิร์นไนน์ทีวี ได้เข้ามาถ่ายทำสารคดีเกี่ยวกับชุมชนแห่งนี้จึงทำให้ชุมชนเป็นที่รู้จักในเรื่องของแหล่งองค์ความรู้ในการทำยาสมุนไพร คนจากจังหวัดอื่นเริ่มเดินทางเข้ามาซื้อสมุนไพรและเรียนรู้การทำยาสมุนไพรอายุวัฒนะที่ชุมชนกันมากขึ้น จึงทำให้บ้านเกาะเกิดเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวและคนทั่วไปในที่สุด ต่อมาในปี 2548 ชาวบ้านตำบลเกาะเกิดจึงได้จัดตั้งเป็นศูนย์เรียนรู้ชุมชนหมู่บ้านโอท็อปเกาะเกิดขึ้นในชุมชน โดยปัจจุบันชุมชนบ้านเกาะเกิดมีจุดเรียนรู้ทั้งสิ้น 9 จุด ประกอบด้วย สมุนไพรอายุวัฒนะ ไม้ยืนเพื่อสุขภาพ น้ำกลั่นสมุนไพรไล่แมลง ขนมข้าวยาคุ หมีกรอบโบราณ ขนมไทยโบราณ โรงเห็ด การทำไร่นาสวนผสม และกิจกรรมไหว้พระสมัญกรุงศรี ซึ่งจุดการเรียนรู้ทั้งหมดนี้เกิดจากการรวบรวมและค้นหาภูมิปัญญาชุมชนเกาะเกิดมาเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวในชุมชน โดยสามารถแบ่งเป็นชุดองค์ความรู้ทั้ง 9 จุดการเรียนรู้ออกเป็น 3 ด้านตามลักษณะประโยชน์ในการนำไปใช้ คือ 1) ชุดองค์ความรู้ด้านสุขภาพ 2) ชุดความรู้ด้านการทำอาหารและขนมไทย และ 3) ชุดความรู้ด้านการเกษตร (ใจ รักเมือง นามสมมติ, 2565, 15 มกราคม )

การท่องเที่ยวในชุมชนเกาะเกิดได้รับการส่งเสริมการพัฒนาและสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงสถาบันการศึกษา ทำให้การท่องเที่ยวในชุมชนบ้านเกาะเกิดมีชื่อเสียงและมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชมชุมชนแห่งนี้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2561 ชุมชนบ้าน

เกาะเกิด เป็นหนึ่งในห้าสิบชุมชนท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ได้รับรางวัลชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ต้นแบบ (กรมการพัฒนาชุมชน, 2561)

### ผลจากแบบประเมินและการสัมภาษณ์

จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน โดยใช้แบบประเมินมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ โดย กรมการท่องเที่ยวและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องในบางประเด็น ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

**ตารางที่ 1** องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ

| ผู้ประเมิน<br>องค์ประกอบ                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | เฉลี่ย |
|---------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|
| 1. พันธกิจและขอบเขตของการให้บริการ                            | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.77   |
| 2. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล                                      | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.33   |
| 3. การรับฟังและการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้า | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.33   |
| คะแนนรวม                                                      | 3 | 4 | 7 | 7 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4.44   |

จากตารางที่ 1 พบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการอยู่ที่ 4.44 คะแนน จากคะแนนเต็ม 12 คะแนน โดยด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือคือ ด้านพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการ ได้คะแนน 1.77 สำหรับด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการรับฟังและการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้าได้คะแนนเท่ากันที่ 1.33 คะแนน

จากการสัมภาษณ์พบว่าพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการของชุมชนบ้านเกาะเกิดนั้นเป็นเรื่องที่ประกาศให้ทราบกันเฉพาะกรรมการบริหารการท่องเที่ยวชุมชน แต่ไม่ได้มีการประกาศอย่างเป็นทางการให้บุคคลทั่วไปทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ สำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้นทางชุมชนมีการส่งกรรมการฯ เข้ารับการอบรมเป็นประจำแต่คนที่เข้าร่วมการอบรมมักเป็นบุคคลเดิมจึงทำให้ได้คะแนนเฉลี่ยในด้านนี้ค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ทางชุมชนยังไม่ได้จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น หรือระบบการรับฟังและจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้า แต่ใช้การสอบถามและรับฟังปัญหาจากลูกค้าเพื่อนำเข้าสู่การประชุมกรรมการหลังจากที่ลูกค้ารับบริการเรียบร้อยแล้ว

“เรื่องพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการนั้น คณะกรรมการมีการกำหนดและรับทราบร่วมกัน ว่าใครมีหน้าที่อะไร ต้องทำอะไร และทำได้แค่ไหน เราคุยกันไว้หมดแล้ว แต่ยังไม่เคยทำเป็นประกาศอย่างเป็นทางการ” (ใจ รักเมือง นามสมมติ, 2565, 20 กุมภาพันธ์)

ตารางที่ 2 องค์ประกอบด้านการให้บริการ

| ผู้ประเมิน<br>องค์ประกอบ                        | 1 | 2   | 3   | 4   | 5   | 6 | 7 | 8 | 9 | เฉลี่ย |
|-------------------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|---|---|---|---|--------|
| 1. การให้บริการ                                 | 2 | 2   | 2   | 3   | 1   | 4 | 4 | 4 | 2 | 2.66   |
| 2. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร   | 0 | 0   | 1   | 1   | 1   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.33   |
| 3. การให้บริการด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก | 1 | 1   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00   |
| 4. การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล               | 1 | 0   | 1   | 1   | 1   | 1 | 1 | 1 | 1 | 0.88   |
| 5. การให้บริการในการเดินทาง                     | 0 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 1.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.66   |
| คะแนนรวม                                        | 4 | 4.5 | 6.5 | 7.5 | 5.5 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5.53   |

จากตารางที่ 2 พบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านการให้บริการอยู่ที่ 5.53 คะแนน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน โดยด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือคือ ด้านการให้บริการได้คะแนน 2.66 ในขณะที่ด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารได้คะแนนน้อยที่สุดคือ 0.33 คะแนนเท่านั้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ประเมินทุกคนเห็นตรงกันว่าคนในชุมชนมีความเต็มใจอย่างยิ่งในการให้บริการนักท่องเที่ยว มีการสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวและพยายามที่จะจัดหาบริการให้ตรงความต้องการนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การให้บริการของคนในชุมชนยังเป็นเสน่ห์และสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวต้องการมาท่องเที่ยวยังชุมชนนี้ซ้ำอีก อย่างไรก็ตามคนในชุมชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการคนพิการและคนสูงอายุอย่างถูกต้อง สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การรักษาพยาบาล และการให้บริการในการเดินทางนั้นยังคงเป็นจุดอ่อนในการบริการนักท่องเที่ยว เนื่องจากการท่องเที่ยวในชุมชนเป็นลักษณะของการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคนในชุมชนและนักท่องเที่ยว โดยคนในชุมชนเป็นคนจัดการการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ทำให้ไม่มีงบประมาณมากพอในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มาบริการนักท่องเที่ยวคนพิการและคนสูงอายุ สำหรับด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารเป็นด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดเนื่องจากผู้ที่เป็นคนจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนนั้นส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุในชุมชนซึ่งขาดองค์ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีและการประชาสัมพันธ์ ทำให้ต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานด้านนี้

“ต้องยอมรับว่าชุมชนนี้มีหัวใจของการบริการสูงมาก เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาทุกคนยินดีให้การต้อนรับ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้ความเป็นกันเองและดูแลดีมาก ๆ ไม่ใช่แค่ตอนทำกิจกรรมเท่านั้น แต่ตอนเข้าพักก็ยังดูแลใส่ใจว่านอนได้หรือไม่ แอร์เย็นหรือไม่ ประทับใจตรงนี้นักมาก” (มัน คงยิ่ง นามสมมติ, 2565, 20 กุมภาพันธ์)

“คนที่มาทำเรื่องท่องเที่ยวในชุมชนส่วนใหญ่เป็นคนสูงอายุที่ต้องยอมรับว่าไม่ทันเรื่องเทคโนโลยี ขนาดเฟซบุ๊กยังไม่ค่อยตอบกันเลย ชอบให้โทรเข้ามาถามมากกว่า เรื่องการสื่อสารหรือทำประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ก็จะให้หน่วยงานภายนอกมาช่วยทำ แต่เรื่องใช้งานจริงยังทำไม่ค่อยได้” (รักษ หาญกล้า นามสมมติ, 2565, 20 กุมภาพันธ์)

ตารางที่ 3 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

| องค์ประกอบ \ ผู้ประเมิน | 1 | 2 | 3  | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | เฉลี่ย |
|-------------------------|---|---|----|---|---|---|---|---|---|--------|
| 1. ที่จอดรถ             | 0 | 0 | 2  | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.55   |
| 2. ทางลาด               | 0 | 0 | 4  | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.00   |
| 3. ห้องน้ำ/ห้องส้วม     | 0 | 0 | 2  | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.44   |
| 4. ป้ายสัญลักษณ์        | 0 | 0 | 2  | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.55   |
| 5. เคาน์เตอร์           | 0 | 0 | 1  | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.33   |
| คะแนนรวม                | 0 | 0 | 11 | 7 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2.87   |

จากตารางที่ 3 พบว่าคะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่อยู่ที่ 2.87 คะแนน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน โดยด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือคือ ด้านทางลาด แต่ได้คะแนนเพียง 1.00 คะแนน ในขณะที่ด้านเคาน์เตอร์ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ 0.33 คะแนนเท่านั้น

จากการสัมภาษณ์พบว่าองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่เป็นองค์ประกอบที่ทางชุมชนยังไม่สามารถบริหารจัดการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุได้มากนัก เนื่องจากลักษณะของการท่องเที่ยวชุมชนเป็นการทำกิจกรรมร่วมกับคนในชุมชนในสถานที่ที่มีอยู่แล้วโดยอาจเป็นบ้านของคนในชุมชน ศาลากลาง บริเวณริมน้ำ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ไม่สามารถจัดสรรงบประมาณมาเพื่อทำการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไรได้มากนัก โดยจะมีบ้านพักเพียงบางหลังที่เปิดเป็นแหล่งเรียนรู้หรือโฮมสเตย์ที่จัดให้มีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับคนพิการและผู้สูงอายุ แต่สำหรับบ้านหลังอื่นๆ หรือบริเวณพื้นที่ส่วนกลางยังไม่ได้มีการปรับปรุงใดๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากคนในชุมชนมองว่าการปรับปรุงสถานที่นั้นใช้การลงทุนค่อนข้างมาก ประกอบกับช่วงเวลาที่ผ่านมาเป็นช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในชุมชนค่อนข้างน้อย หากต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมก็จะไม่คุ้มกับการลงทุนสำหรับด้านเคาน์เตอร์ที่ได้คะแนนน้อยที่สุดนั้นเนื่องจากอาคาร สถานที่ส่วนใหญ่ในชุมชนเป็นที่พักอาศัยจึงไม่มีการจัดทำเคาน์เตอร์สำหรับการบริการนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ

“เรื่องอาคารสถานที่คงเปลี่ยนได้ยากเพราะส่วนใหญ่ชาวบ้านก็ใช้บ้านตัวเองในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว ปัจจุบันนี้ก็มีลูกค้าที่เป็นคนสูงอายุเข้ามาเที่ยวเป็นประจำทางชุมชนก็หาทางออกให้โดยการขยับฐานกิจกรรมต่างๆ เข้ามารวมอยู่ใกล้ๆ กัน จะได้ไม่ต้องเดินเยอะ แต่การจะสร้างสิ่งก่อสร้างใหม่ช่วงนี้คงลำบาก เพราะตั้งแต่มีโควิดมานักท่องเที่ยวยังเข้ามาน้อยอยู่” (เทพ นิยม นามสมมติ, 2565, 14 มีนาคม)

#### ตารางที่ 4 ผลการให้คะแนนรวมทั้ง 3 องค์ประกอบ

| องค์ประกอบ                     | คะแนนเต็ม | ผลการให้คะแนน |
|--------------------------------|-----------|---------------|
| 1.ด้านการบริหารจัดการ          | 12        | 4.44          |
| 2.ด้านการให้บริการ             | 20        | 5.53          |
| 3.ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ | 20        | 2.87          |
| รวม                            | 52        | 12.84         |

จากตารางที่ 4 พบว่าองค์ประกอบด้านการให้บริการเป็นด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 5.53 ในขณะที่องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่เป็นด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 2.87 ทั้งนี้ คะแนนรวมของทั้ง 3 องค์ประกอบคือ 12.84 คะแนน จากคะแนนเต็ม 52 คะแนน ซึ่งจากระดับมาตรฐานของแบบประเมินฯ อยู่ในเกณฑ์ “ควรปรับปรุง”

จากการสัมภาษณ์พบว่าชุมชนเกาะเกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมโดยจุดเด่นของชุมชนคือการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และการนำวิถีชีวิตมาดัดแปลงเป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวได้อย่างน่าสนใจ ตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี นอกจากการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในความสนใจของนักท่องเที่ยวแล้ว การที่ชุมชนบ้านเกาะเกิดได้รับรางวัลจากหลากหลายหน่วยงานทำให้ชุมชนแห่งนี้กลายเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญสำหรับหน่วยงานต่างๆ อีกด้วย สำหรับการต้อนรับนักท่องเที่ยวนั้นทางชุมชนมีประสบการณ์ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางเข้ามาเยี่ยมชมชุมชนบ่อยครั้ง จึงปรับรูปแบบกิจกรรม และระยะเวลาให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี สำหรับนักท่องเที่ยวคนพิการนั้นยังมีจำนวนไม่มาก และส่วนใหญ่จะเดินทางเข้ามาภายใต้การดูแลของบริษัทยาเที่ยวที่มีประสบการณ์ตรงในการดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ทำให้ชุมชนยังไม่ประสบปัญหาในการดูแลคนพิการแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามทางชุมชนเองก็ตระหนักว่ารูปแบบการท่องเที่ยวจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปหลังจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ทางชุมชนเองก็ต้องการจะเรียนรู้และปรับปรุงเพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม

“นักท่องเที่ยวที่เข้ามามีทุกรูปแบบตั้งแต่นักเรียน นักศึกษา คนทำงาน ครอบครัว คนสูงอายุ หรือแบบที่มากับบริษัททัวร์ แต่แบบมาดูงานจะเยอะหน่อยเพราะชุมชนเราได้รางวัลบ่อย เรามีประสบการณ์รับนักท่องเที่ยวทั้งกลุ่มเล็ก กลุ่มใหญ่มาแล้ว ยิ่งถ้าเป็นกลุ่มดูงานมีคนสูงอายุเยอะๆ เราก็จะให้เดินน้อยหน่อย แล้วจัดฐานการเรียนรู้ให้มาอยู่ร่วมกัน ปรับเวลาบ้างอะไรบ้างให้เหมาะสมกับการเรียนรู้” (ไทย รักษา นามสมมติ, 2565, 14 มีนาคม)

## 6.อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลของชุมชนบ้านเกาะเกิดอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในส่วนขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการพบว่าชุมชนมีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการดำเนินงานไว้แล้วเพียงแต่ยังไม่ได้ประกาศให้บุคคลทั่วไปรับทราบ ส่วนของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้นถึงแม้จะมีการส่งบุคลากรเข้าอบรมเป็นประจำแต่บุคคลที่เข้าร่วม

อบรมมักเป็นคนเดิม ๆ ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดทักษะ ความรู้ในการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับที่ บุญเลิศ จิตต์วัฒนา (2560) ได้สรุปไว้ว่าการที่ พนักงานในองค์กรได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอจะส่งผลให้พนักงานมีความสามารถและมีทักษะใน การปฏิบัติงานมากขึ้นอันจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย สำหรับด้านการรับฟังและจัดการแก้ไข ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้านั้นทางชุมชนยังไม่ได้จัดระบบกล่องร้องเรียน แต่ใช้วิธีสอบถามจาก ลูกค้าและนำเรื่องเข้าสู่การประชุมกรรมการฯ ภายหลังจากที่ลูกค้าใช้บริการเสร็จแล้ว ซึ่งวิธีการนี้อาจทำ ให้ชุมชนไม่สามารถจัดบริการต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าในทันทีและส่งผลให้ลูกค้าไม่เลือก กลับมาท่องเที่ยวชุมชนอีก ซึ่งประเด็นนี้มีผลการวิจัยของ Bowell (2015) ที่สอดคล้องกันโดยระบุว่าคน พิการมากกว่าร้อยละ 25 ในยุโรปเลือกที่จะไม่เดินทางท่องเที่ยวเพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของการให้บริการ ของผู้ประกอบการ

สำหรับองค์ประกอบด้านการให้บริการนั้น การให้บริการเป็นด้านที่ได้คะแนนประเมินสูงสุด และผล จากการสัมภาษณ์ก็สอดคล้องกันว่าคนในชุมชนมีความยินดีและเต็มใจอย่างยิ่งในการให้บริการ รวมทั้งมี ทักษะที่ดีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและคนพิการอีกด้วย ประเด็นนี้เป็นประเด็นสำคัญที่สนับสนุนให้ ผู้สูงอายุและคนพิการกล้าที่จะเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาภรณ์ ประสงค์ ทัน (2560) และ กัลยา สว่างคง (2560) ที่ระบุว่าคนพิการยังคงมีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว และทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวต่างๆ ที่ไม่แตกต่างจากคนทั่วไป และทัศนคติของคนในสังคมคือปัจจัย สำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มคนพิการ สำหรับด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารเป็นด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุดเนื่องจากคนในชุมชนที่ทำหน้าที่บริหารจัดการการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ส่งผลให้มีข้อจำกัดในเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ทั้งนี้งานวิจัยของ พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสงี่ยม (2554) พบว่าข้อจำกัดหนึ่งของการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการคือสิ่งอำนวยความสะดวก และ รูปแบบการสื่อสารในแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้คนพิการใช้อย่างได้อย่างสะดวก

องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่เป็นองค์ประกอบที่ได้คะแนนประเมินน้อยที่สุด เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่ต้องใช้งบลงทุนในการปรับสภาพแวดล้อมต่างๆ ค่อนข้างมาก และใช้เวลานาน ในการปรับปรุงทำให้คนในชุมชนยังคงชะลอการตัดสินใจในเรื่องนี้ ทำให้ผู้สูงอายุและคนพิการไม่สามารถ เดินทางท่องเที่ยวในชุมชนได้ด้วยตัวเอง ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีร์ ทรงจิตพิทักษ์ (2556) ที่ พบว่าปัญหาทางกายภาพในแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนพิการขาดความเชื่อมั่นในการ เดินทางท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามดีเพื่อเป็นการประหยังบประมาณในการปรับสภาพแวดล้อม ผลจาก การศึกษาเรื่องการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal design) ของ ไตรรัตน์ จารุทัศน์ (2561) ระบุว่า การ ออกแบบต่างๆ ควรทำให้กลมกลืนกับสภาพวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่จำเป็นต้องเอาแบบที่ไม่เข้า พวกมาใช้ เช่น สามารถใช้ราวจับไม้แทนราวจับสแตนเลสได้

ข้อมูลจาก มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด (2563) แสดงให้เห็นว่ายุทธศาสตร์ของการท่องเที่ยว หลังสถานการณ์โควิด-19 นั้นจะเน้นไปในทิศทางของการจัดการท่องเที่ยวร่วมกับชุมชนเพื่อค้นหาตัวตน และอัตลักษณ์ชุมชน การเพิ่มบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุ การออกแบบ กิจกรรมและพื้นที่สาธารณะเพื่อเพิ่มความปลอดภัย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนแล้วแต่สอดคล้องกับแนวทางการ ท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลเพื่อสร้างความเท่าเทียมทางการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามก็ติดตามกฎมาตรฐานความ

เท่าเทียมกันของสหประชาชาติ (The United Nations Standard Rules on the Equalisation of Opportunities, 1990) ได้แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดในการเข้าถึงการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการและผู้สูงอายุใน 3 ประเด็น คือ 1) การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ข้อมูล และ 3) ทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ชุมชนเกาะเกิดมีความพร้อมอย่างมากในเรื่องของทัศนคติของคนในชุมชนที่มีต่อนักท่องเที่ยวสูงอายุและคนพิการ ชุมชนมีแนวคิดในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม ถึงแม้ในปัจจุบันชุมชนจะยังไม่มีความพร้อมมากนักในการให้บริการนักท่องเที่ยวสูงอายุและคนพิการ แต่มีแนวโน้มที่ดีว่าหากชุมชนได้รับการสนับสนุนทางด้านงบประมาณที่เหมาะสมแล้วก็จะสามารถปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม ระบบการให้บริการและการสื่อสารเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่มได้

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการพัฒนาชุมชน เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนาชุมชนบ้านเกาะเกิดทั้งทางด้านบุคลากร ด้านกายภาพ และองค์ความรู้ให้สามารถรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลได้

1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อวางแผนจัดการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลรวมกับชุมชนบ้านเกาะเกิดได้อย่างเหมาะสม

1.3 สถาบันการศึกษาต่างๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อออกแบบองค์ความรู้ด้านต่างๆ ให้กับชุมชนบ้านเกาะเกิดในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ที่มาท่องเที่ยวยังชุมชนเกาะเกิดเพื่อนำข้อมูลไปใช้วางแผนและนโยบายในการพัฒนาปรับปรุงการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มได้

2.2 ควรศึกษาชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่อื่นๆ ที่มีบริบทที่แตกต่างกัน เพื่อหาข้อสรุปและนำไปสู่การสร้างรูปแบบการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลต่อไป

2.3 ควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อยืนยันข้อค้นพบจากผลการงานวิจัยครั้งนี้

## 8. บรรณานุกรม

กรมการพัฒนาชุมชน. (2561). คู่มือการบริหารโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2565, จาก <https://yala.cdd.go.th/wp-content/uploads/sites/47/2018/05.pdf>

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2565). รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2565, จาก [https://dep.go.th/images/uploads/files/Situation\\_mar65.pdf](https://dep.go.th/images/uploads/files/Situation_mar65.pdf)

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2565, จาก <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf>
- กัลยา สว่างคง. (2560). การท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ: ความท้าทายสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. **วารสารวิทยาลัยราชสุดา เพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ**. 13. 81-98.
- จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2565). โครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี. ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2565, จาก <https://ww2.ayutthaya.go.th/news/detail>
- ชุมเขต แสงวงเจริญ. (2563). การพัฒนาสถานประกอบการโรงแรมและแหล่งท่องเที่ยวด้านการ **ออกแบบเพื่อคนทั้งมวล**. ปทุมธานี: หน่วยวิจัยและออกแบบเพื่อคนทั้งมวล
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2561). **Universal Design การออกแบบเพื่อทุกคน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีร์ ตรงจิตพิทักษ์. (2556). **พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การ กีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2560). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยว**. นนทบุรี: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฟรนด์ข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิง.
- ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2556). ประสิทธิภาพและกฎแห่งความสำเร็จในการ ดำเนินการสหกรณ์การเกษตร: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal**. 6(1). 610-628.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง. (2554). การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวใน สังคมไทย, **Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 4(2). 221-228.
- มิ่งสรรพ ขาวสะอาด. (2563). **ยุทธศาสตร์ท่องเที่ยววิถีวัฒน์ หลัง COVID -19**. ค้นเมื่อ 9 มกราคม 2565, จาก <https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-2PresentationStrategyOfTourismAfterCovid-19.pdf>
- วัชรินทร์ อินทพรหม, วณิศา ศิริวรสกุล และ พิทักษ์ ปิกษานนท์. (2560). การเจียรมัยทรัพยากรท้องถิ่นสู่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์และวัฒนธรรม: กรณีศึกษาอำเภอบางปะอิน แนวทางการสร้างความร่วมมือแบบบูรณาการของประชาชนและองค์กรของชุมชนในตำบลเกาะเกิด. **วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. 9(2). 146-157.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 24)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2560). การศึกษาข้อจำกัดทางการท่องเที่ยวและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**, 20. 298-312.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2565). **ข้อมูลทั่วไป**. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2565, จาก Retrieved from Thailand Board of Investment: <https://www.boi.go.th/index.php?page=demographic>

- องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด. (2561). **แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงครั้งที่ 1**. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา: องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกิด.
- Bowtell James. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. **Journal of Tourism Futures**, 1(3), 203-222.
- United nations. (1990). **Study on the Development of Quality of Life Indicators in Asia and Pacific**. New York: United Nations.
- World Health Organization. (2021). **Ageing and Health**. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2565, จาก <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>