

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

Guidelines for Developing the Potentials of Community-Based Tourism Frontliners: A Case Study of Ban Non Klang Phibunmangsaahan District Ubon Ratchathani Province.

ยวดี จิตต์โกศล

Yuvadee Jitgosol

อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Lecturer from the Faculty of Liberal Arts Ubon Ratchathani University

Corresponding Author E-mail: yuvadee.j@ubu.ac.th

Received: 15 May 2021

Revised: 14 June 2021

Accepted: 23 June 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้า 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนที่มีต่อการให้บริการบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้า และ 3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสนทนากลุ่ม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม กลุ่มเป้าหมาย คือชาวบ้านชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 8 ราย และกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย และผู้มาเยือนชาวไทย จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสนทนากลุ่มและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยวิเคราะห์แบบเชิงพรรณนา และแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณสมบัตินักท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าในประเด็น (1) ความรู้ ผู้ให้บริการมีความรู้ในการให้บริการนักท่องเที่ยว 2) ทักษะ ผู้ให้บริการได้บริการนักท่องเที่ยวตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ผ่านการอบรมมาปรับใช้ และ 3) ทักษะ ผู้ให้บริการมีทัศนคติเชิงบวกต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชน 2) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้า ในภาพรวมอยู่ที่ระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.07) 3) การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าพบว่า มี 2 แนวทางที่สำคัญ คือ (1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวส่วนหน้าตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการส่วนหน้า (2) พัฒนาศักยภาพในภาพรวมของบุคลากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้า

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวโดยชุมชน, ผู้ให้บริการ, ศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวส่วนหน้า

Abstract

This research consists purposes 1. to study potential of community house frontliners; 2. to study visitors' satisfaction towards community house frontliners; and 3. to study guidelines for developing the potential of community house frontliners at Ban Non Klang, Phibunmangsaahan District, Ubon Ratchathani Province. This research applied mixed methodology of quantitative and qualitative research approaches. The research instruments are focus group, in-depth interviews, and questionnaires. The target group consisted of 8 villagers at Ban Non Klang, Phibunmangsaahan District, Ubon Ratchathani Province and 400 Thai visitors who were

selected using nonprobability purposive sampling. Data analysis is from focus group and in-dept interview were analyzed using descriptive analysis. The questionnaires were analysis using statistic description mainly percentage, mean, and standard deviation. The results of the research discovered the following; 1) service provider qualities: (1) Knowledge: the service provider has knowledge of serving tourists; (2) Skills: service providers serve tourists by following the procedures and processes that have been learned from training; and (3) Attitude: service providers have a positive view of the community tourism activities. 2) The overall assessment of the satisfaction of visitors towards the community-based tourism frontliners is at a high level (\bar{X} 4.07). 3) The study of guidelines for developing the potential of community house frontliners found two guidelines important: (1) developing the potential of each house frontliner and (2) enhancing the overall potential of community house frontliners who provide community-based tourism services.

Keywords: Community-based Tourism, Service Provider, Potential of Tourism Frontliner

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างความ เป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในการที่จะมุ่งลดความเหลื่อมล้ำของสังคม ยกระดับ รายได้และสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ โดยให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการร่วมกับภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, ออนไลน์) ภายใต้โครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ถูกขับเคลื่อนพัฒนาประเทศตามโครงการ “ไทยนิยม ยั่งยืน” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ผ่านการดำเนินการของ กรมพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย เป็นการสร้างรายได้ให้คนในชุมชน โดยนำเอาอัตลักษณ์ ศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีของ ชุมชนเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนผ่านจากยุคการผลิตสินค้า OTOP ออกจำหน่ายจากชุมชนเพียงด้านเดียว สู่การเพิ่มช่องทางสร้างรายได้ตามความต้องการ (Demand Driven Local Economy) จากการขายสินค้าอยู่ในชุมชนที่มาจากการท่องเที่ยว โดยใช้เสน่ห์ ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรมและความคิดสร้างสรรค์แปลงเป็น รายได้ รวมทั้งมีการเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวระดับชุมชนที่มีเสน่ห์ดึงดูด และมีคุณค่าเพียงพอให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม และใช้จ่ายเงินในทุกกิจกรรมของชุมชน ซึ่งรายได้จะกระจายอยู่กับคนในชุมชน ทุกคนมีความสุข เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับ ชุมชน (Strength with in) และเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างแท้จริง (กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย, 2561) การท่องเที่ยวโดยชุมชนถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาชุมชนตามนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งเกิดการจ้างงานและการสร้าง รายได้ในชุมชน โดยผ่านการขับเคลื่อนของคนในชุมชนที่เป็นกลไกหลักช่วยให้เป้าหมายการดำเนินงานทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการดำเนินงานของคนในชุมชนในการช่วยสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม การบริการการท่องเที่ยวในชุมชน และการอนุรักษ์ความเป็นชุมชนให้คงอัตลักษณ์ของชุมชน ซึ่ง ผู้มาเยือนสามารถสัมผัสการดำเนินงานเหล่านี้ได้ในรูปแบบของการบริการจากคนในชุมชน เช่น การบริการในแหล่งท่องเที่ยว การ บริการด้านที่พัก การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการด้านยานพาหนะ และการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การ ดำเนินงานต้องแสดงถึงความพร้อมของการบริการในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลต่อผู้มาเยือนชุมชนให้เกิดความประทับใจ และกลับมาเยือนซ้ำ หากคนในชุมชนขาดศักยภาพในการสร้างบริการที่ทำให้ผู้มาเยือนเกิดความประทับใจ จะส่งผลให้เกิดการ บอกลำปากต่อปากแก่ผู้มาเยือน ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของชุมชนต่อไป (ณัฐินี ทองดี และคณะ, 2562)

ชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี เป็นอีกหนึ่งชุมชนที่ถือเป็นชุมชนท่องเที่ยวที่มีความสำคัญกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งชุมชนนี้มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่โดดเด่น สามารถเป็นจุดขายและดึงดูดผู้คนให้มาสัมผัสและเรียนรู้ความเป็นชุมชนมากยิ่งขึ้น โดยชุมชนตั้งอยู่บริเวณเกาะภูกระแต ที่มีลักษณะเป็นเกาะกลางน้ำ มีพื้นที่ประมาณ 250 ไร่ ในช่วงฤดูฝนจะมีน้ำล้อมรอบ มีความอุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรธรรมชาติ ป่าไม้ รวมทั้งความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นแหล่งศึกษาธรรมชาติและมิกิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น การทำอาหารพื้นเมือง การทำเครื่องจักสาน และการนั่งเรือชมวิถีชาวประมงของคนในชุมชน (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง, 2562, ออนไลน์) จากการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ภายใต้ชื่อโครงการ การพัฒนาศักยภาพผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่าชุมชนแห่งนี้ยังขาดมาตรฐานการบริการในด้านต่าง ๆ ผลการศึกษาจากการเก็บแบบสอบถามในเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของชุมชนบ้านโนนกลาง พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการบริการของบุคลากรท่องเที่ยวบ้านโนนกลางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น คือ การต้อนรับนักท่องเที่ยว การบริการด้านที่พัก การนำชมแหล่งท่องเที่ยว การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ยวดี จิตต์โกศล และคณะ, 2562) สาเหตุที่ระดับความพึงพอใจได้เพียงระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากความคาดหวังของผู้มาเยือนชุมชนที่มีต่อชุมชนบ้านโนนกลางซึ่งเป็นหนึ่งในชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการพัฒนาหมู่บ้านท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ปี พ.ศ.2562 ทำให้ผู้มาเยือนอาจมีความคาดหวังที่สูงกว่าศักยภาพในการให้บริการของชุมชนในปัจจุบัน

ดังนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้าเป็นด่านแรกที่ผู้มาเยือนจะได้พบปะติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทางการท่องเที่ยวโดยชุมชนในปัจจุบันว่ามีศักยภาพในการให้บริการท่องเที่ยวโดยชุมชนหรือไม่ เช่น การบริการในแหล่งท่องเที่ยว การบริการด้านที่พัก การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการด้านยานพาหนะ และการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มาเยือนชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ตลอดจนการวิจัยนี้นำไปสู่การศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้า ซึ่งเป็นการช่วยชุมชนขยายโอกาสเข้าถึงองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพ และมีรายได้ตามศักยภาพและความเหมาะสมของแต่ละบุคคล รวมทั้งเป็นการสร้างจิตสำนึกให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed Methods) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาเยือนชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานีทั้งพักค้างหรือไม่พักค้าง เนื่องจากชุมชนบ้านโนนกลางไม่มีการบันทึกสถิติผู้มาเยือน จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1953) จากการคำนวณพบว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่าง

น้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากนั้นผู้วิจัยเลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.2 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทางการท่องเที่ยวชุมชนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้ามีจำนวน 8 ราย ที่มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสนทนากลุ่ม (focus group) เป็นคำถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้าง ในประเด็นเกี่ยวกับหน้าที่ การดำเนินการ และแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นคำถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้าง 3) แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธี IOC (Index of Item Objective Congruence) ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา พบว่าข้อคำถาม 34 ข้อผ่านเกณฑ์ 33 ข้อโดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป 2) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางประชากรศาสตร์ในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามที่ Nunnally (1978) ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์การยอมรับไว้ว่าค่า Alpha Coefficient มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ทั้งนี้จากการทดสอบเครื่องมือแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.97 จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม สัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายและการใช้แบบสอบถาม 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายและการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ มาวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (descriptive analysis) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัยพบว่า ภายใต้งานพัฒนามูลฐานบุคลากรทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitudes) ดังนี้

1.1 ความรู้ (Knowledge)

1.1.1 ด้านความรู้การให้บริการ ผู้ให้บริการส่วนหน้าของชุมชนบ้านโนนกลางมีความรู้ในการให้บริการ โดยประเมินจากการที่ผู้ให้บริการของชุมชนได้รับการอบรมและพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามหลักสูตรของโครงการท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการให้บริการกับนักท่องเที่ยว

1.1.2 ความรู้เฉพาะด้าน ผู้ให้บริการส่วนหน้าของชุมชนบ้านโนนกลางในแต่ละส่วน คือ มัคคุเทศก์ที่ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว ผู้ให้บริการด้านที่พัก ผู้ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ให้บริการด้านความปลอดภัย มีความรู้เฉพาะด้านตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ นอกจากนี้บุคลากรผู้ให้บริการแต่ละคนยังมีความรู้เฉพาะเกี่ยวกับสิ่งที่ตนกำลังทำตามอาชีพและกลุ่มอาชีพ แม้ว่าชาวบ้านที่ให้บริการจะรู้ทราบข้อมูลของชุมชนแต่ไม่สามารถอธิบายข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างเชี่ยวชาญ

1.2 ทักษะ (Skills)

1.2.1 ทักษะทางเทคนิค (Technical skills) ผู้ให้บริการยึดหลักการให้บริการตามที่ได้รับบริการฝึกอบรมมาปรับใช้เพื่อให้บริการ เช่น (1) กระบวนการในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ที่ผู้ให้บริการในการต้อนรับมีความพร้อมเพียงกัน (2) การบรรยายข้อมูลและการนำชม ผู้นำชมในฐานะมีการใช้ภาษาถิ่นในการสื่อสาร

1.2.2 ทักษะทางความคิด (Conceptual skills) ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นขณะการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ตามสถานการณ์และข้อจำกัดที่เกิดขึ้น แต่หากในกรณีที่นอกเหนือความสามารถของผู้ให้บริการ จะเป็นการตัดสินใจแก้ปัญหาจากประธานกลุ่ม ด้วยความเป็นมือใหม่ของผู้ให้บริการจึงทำให้ชุมชนยังขาดประสบการณ์ในการแก้ปัญหาและการเตรียมรับมือกับปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น การแก้ปัญหาจึงเป็นไปในลักษณะการแก้ปัญหาต่อคณะ ต่อกลุ่มและนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาพัฒนาต่อไปโดยการพูดคุยกันหลังจากเสร็จสิ้นการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง โดยหาแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

1.2.3 ทักษะมนุษยสัมพันธ์ (Human relations skills) เนื่องด้วยชุมชนบ้านโนนกลางเป็นชุมชนชนบทที่อาศัยกันอยู่แบบญาติพี่น้อง การให้บริการของชุมชนจึงเป็นลักษณะการให้บริการแบบคนในท้องถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยวเปรียบเสมือนเป็นญาติพี่น้อง จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนรู้สึกประทับใจในเสน่ห์ความเป็นมิตร ความเป็นชุมชนที่สร้างความอบอุ่นใจให้กับนักท่องเที่ยว

1.3 ทศนคติ (Attitudes)

ผู้ให้บริการในชุมชนมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างอาชีพ สร้างรายได้ เสริมสร้างความสามัคคีในชุมชน สร้างความภาคภูมิใจ และชุมชนได้รับการพัฒนา

2. ความพึงพอใจของผู้มาเยือนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัยพบว่า การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะกายภาพ พบว่า การต้อนรับของชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ การแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า การยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการของชาวบ้านในชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือ การรู้จักกาลเทศะ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีความรู้ในการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

2.2 ด้านการตอบสนอง พบว่า การสนองตอบตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความรวดเร็วในการประสานงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

2.3 ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า รูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) และกระบวนการบริการ อยู่ใน

ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ และด้านด้านความเอาใจใส่ พบว่า ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) และความมีอัธยาศัยในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับชุมชน มีดังต่อไปนี้

3.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการส่วนหน้าตามตำแหน่งหน้าที่

3.1.1 ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว หน้าที่รับผิดชอบหลักในแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน คือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น ซึ่งควรมีการพัฒนาด้านทักษะความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น รวมทั้งการพัฒนาด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ

3.1.2 ผู้ให้บริการด้านที่พัก โดยผู้ให้บริการบ้านพักโฮมสเตย์ควรได้รับการพัฒนาการจัดการบ้านพักตามมาตรฐานบ้านพักโฮมสเตย์ ได้แก่ การจัดบ้านพักที่เป็นสัดส่วน ที่พักที่นอนสะอาดและสบาย ความสะอาดของห้องน้ำและห้องส้วม และการจัดมุมหรือพื้นที่พักผ่อนในบ้านพัก เพื่อพัฒนาไปสู่การขอรับมาตรฐานบ้านพักโฮมสเตย์ในอนาคต

3.1.3 ผู้ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรพัฒนาและเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานบ้านพักโฮมสเตย์ ได้แก่ ประเภทของอาหาร ความหลากหลายของอาหาร และวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหาร ที่ยังคงเอกลักษณ์ของของอาหารพื้นถิ่น และอาหารและเครื่องดื่มที่สะอาดถูกสุขอนามัยเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวว่าจะมีความปลอดภัยจากอาหารที่รับประทาน

3.1.4 ผู้ให้บริการด้านความปลอดภัย ควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะการให้บริการภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในกรณีฉุกเฉินความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว และรูปแบบการจัดการรักษาความปลอดภัยในขณะที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนชุมชน

3.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโนนกลางในภาพรวมของชุมชน

3.2.1 การสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือทางการท่องเที่ยว การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ชุมชนสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนในทุกมิติ การสร้างภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐ โดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นและในระดับกระทรวงที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวจะเป็นช่องทางที่ชุมชนจะได้รับการพัฒนาทั้งด้านกายภาพและบุคลากร การเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานทางการท่องเที่ยว การเข้ามาเป็นหน่วยงานพี่เลี้ยงหรือช่วยผลักดันชุมชนของหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่น การสร้างภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานภาคเอกชนจะเป็นพื้นที่ให้ชุมชนได้ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของชุมชนและภาคเอกชนจะเป็นตัวกลางที่จะช่วยดึงนักท่องเที่ยวมายังชุมชน การสร้างภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานภาคการศึกษาหรือภาควิชาการ โดยสถานศึกษาเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล นักวิชาการและนักวิจัย จะเป็นพื้นที่เข้ามาช่วยให้ชุมชนสามารถขับเคลื่อนในประเด็นของกระบวนการจัดการ การพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะในระดับมหาวิทยาลัยที่มีพันธกิจในการบริการวิชาการกับชุมชน

3.2.2 การยกระดับศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย

1) การพัฒนาการนำชมและการสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดรายการนำเที่ยวในชุมชนที่เป็นแนวทางสำหรับการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวในชุมชน และการพัฒนานักสื่อความหมายชุมชน การเล่าเรื่องไม่เพียงเป็นเครื่องมือ

ของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่จะสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือที่จะนำพาการท่องเที่ยวไปสู่เป้าหมายการให้ความรู้ การอนุรักษ์ และการสร้างจิตสำนึกผ่านความเข้าใจในสิ่งที่เป็นคุณค่าของชุมชน

2) การพัฒนาการจัดการทางการท่องเที่ยวการจัดการที่ดีจะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพจากที่ชุมชนบ้านโนนกลางยังเป็นชุมชนที่ยังขาดประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จึงส่งผลให้การบริการยังมีปัญหาที่เกิดจากการจัดการความพร้อม และปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้

3) การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้า ซึ่งจากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ให้บริการส่วนหน้าของชุมชนบ้านโนนกลางมีศักยภาพในการให้บริการภายใต้แนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในชุมชนที่พึงจะประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitudes) โดยที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนได้ แต่อย่างไรก็ตามชุมชนยังขาดประสบการณ์และเชี่ยวชาญในการให้บริการนักท่องเที่ยว จึงทำให้ยังมีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้การบริการของบุคลากรมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเยือนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.07) อันดับหนึ่ง ด้านความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.56) อันดับสอง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) อันดับสาม การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และอันดับสี่ คือ ลักษณะกายภาพ และการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.91)

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา คือ การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการ จึงส่งผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนชุมชนบ้านโนนกลาง ได้แก่ (1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการส่วนหน้าตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการส่วนหน้า (2) พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโนนกลางในภาพรวมของชุมชน

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวในชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ได้ทำการศึกษาภายใต้ประเด็น (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skills) สอดคล้องกับแก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจริญจินดา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการขององค์กร นั้นหมายความว่า องค์กรจะมีคุณภาพของ

การให้บริการได้นั้นเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้บรรลุตามเป้าหมาย และสามารถพัฒนาไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ โดยความสามารถที่ประกอบขึ้นเป็นสมรรถนะหนึ่ง ๆ นั้น ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) บุคลิกลักษณะ (Traits) แนวคิด/ความคิดของตน (Selfconcepts) ทศนคติ (Attitude) หรือ ค่านิยม ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่ง จะทำให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน/องค์กรของผู้ปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการองค์การหรือทำให้องค์การมีคุณภาพในการให้บริการที่ดี และ (3) ทศนคติ (Attitudes) บุคลากรผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวมีทัศนคติในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับวชิรวิทย์ วิชาสวัสดิ์ (2562) กล่าวว่า ค่านิยมร่วมกันในด้านความสามัคคีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการอนุรักษ์มรดกวัฒนธรรมชุมชน ความมีน้ำใจในการร่วมเป็นเจ้าของที่ดีให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือนด้วยความอบอุ่น ส่งเสริมให้คนในชุมชนตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการรักษามรดกวัฒนธรรมของชุมชน

2. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) แต่อย่างไรก็ตามพบว่าในประเด็น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และประเด็นความเป็นมืออาชีพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ควรให้ความสำคัญร่วมด้วยในการที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับบุญยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล และคณะ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาศึกษาด้านองค์กรชุมชนที่เป็นปัจจัยความสำเร็จของการท่องเที่ยวโดยชุมชนนอกจากประกอบด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแล้ว การพัฒนาศักยภาพคนในชุมชนให้มีทักษะการบริหารจัดการการท่องเที่ยวยังเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญร่วมด้วย ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวส่วนหน้าต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้ครอบคลุมซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการ

3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับชุมชนได้ ดังนี้

3.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการส่วนหน้าตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการส่วนหน้า จากกรณีวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว ด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับมานิชย์ นวลสระ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ศักยภาพมัคคุเทศก์ไทย กับการส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว โดยมุ่งศึกษาช่องว่าง (GAP) ของความตระหนักและขีดความสามารถของมัคคุเทศก์ไทย โดยจัดทำโปรแกรมการเสริมสร้างความตระหนักและขีดความสามารถให้กับมัคคุเทศก์ ประกอบกับการฝึกอบรมให้คำปรึกษาแก่มัคคุเทศก์ไทย และวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำหน้าที่ของมัคคุเทศก์ในจังหวัดสงขลา เชียงราย อุบลราชธานี และเพชรบุรี กล่าวว่า ประเด็นที่จำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงความสามารถของมัคคุเทศก์ในการเพิ่มรายได้หนึ่งในประเด็นที่มีความสำคัญแก่มัคคุเทศก์คือ มัคคุเทศก์ต้องตระหนักถึงการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพและอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นจึงสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานเสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรท่องเที่ยวโดยชุมชนส่วนหน้าไม่ว่าจะเป็นการทำงานของผู้ให้บริการในตำแหน่งใดก็ตาม ควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ตามตำแหน่งหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโนนกลางในภาพรวมของชุมชน

3.2.1 การสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือทางการท่องเที่ยว เป็นแนวทางที่จะช่วยให้ชุมชนสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนในทุกมิติ ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉรา ศรีลาชัยและภูกริก บัวสอน (2561) กล่าวถึงข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนคือ การทำงานต้องมีการเชื่อมโยงเครือข่ายการท่องเที่ยวชุมชนให้มากขึ้น โดยมีการเข้าไปศึกษาดูงานการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อสานความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนควรร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาชุมชนในมิติที่ชุมชนยังขาดหรือต้องการให้ช่วยเหลือ ดังนั้นการสร้างเครือข่ายเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สนับสนุนให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนประสบความสำเร็จได้

3.2.2 การยกระดับศักยภาพบุคลากรท้องถิ่นในชุมชนส่วนหน้าต่อการให้บริการแก่ผู้มาเยือนในปัจจุบันของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย ประกอบด้วย (1) การพัฒนาการนำชมและการสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดรายการนำเที่ยวในชุมชนที่เป็นแนวทางสำหรับการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวในชุมชน และการพัฒนานักสื่อความหมายชุมชน สอดคล้องกับผลการศึกษารองานนทีลัดดา วีรานวัตต์ และเกศรา สุกเพชร (2560) การศึกษาของวงจิรวิทย์ วิชาสวัสดิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน โบราณบ้านเชียงเหียน จังหวัดมหาสารคาม กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนควรพัฒนาองค์ประกอบหลักในแต่ละด้านดังนี้ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารจัดการด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านค่านิยม (3) การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรท้องถิ่นในชุมชนส่วนหน้า ด้านการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับกนกวรรณ แก้วเกาะสะบ้า และถนอม ห่อวงศ์สกุล (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอบ้านดอนจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยจัดการสารสนเทศ และช่วยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้กับชุมชนเพื่อให้สามารถแข่งขันได้กว้างขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือโดยเริ่มจากหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่น และหน่วยงานภาคการศึกษาที่จะเข้ามาเป็นที่เลี้ยงและเป็นตัวช่วยผลักดันก่อให้เกิดศักยภาพบุคลากรส่วนหน้าทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยเฉพาะหน่วยงานภาคการศึกษาจะเป็นตัวเชื่อมหน่วยงานและภาคีอื่น ๆ

1.2 กลุ่มการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านโนนกลางควรได้รับการส่งเสริมการเข้ามามีส่วนร่วมของคนในชุมชนในแต่ละกระบวนการของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่จะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวและการพัฒนาชุมชนก้าวไปพร้อมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) ที่จะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของชุมชน และชุมชนได้ลองปฏิบัติ (Practice)

2.2 ควรมีการส่งเสริมการตลาดแบบบูรณาการของการท่องเที่ยวพร้อมทั้งศึกษาอัตลักษณ์ของชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยดำเนินการวิจัยที่ให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นบุคลากรในกลุ่มท่องเที่ยวของชุมชนบ้านโนนกลาง เพื่อเข้ามามีบทบาทการส่งเสริมและเสนอกลยุทธ์ทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนร่วมกัน

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการบริการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ที่จะทำให้บุคลากรผู้ให้บริการได้พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ให้การสนับสนุนทุนวิจัย ภายใต้การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี” ประจำปีงบประมาณ 2563 ตลอดจนผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการร่วมให้ข้อมูลภาคสนามไม่ว่าจะเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโนนกลาง และผู้มาเยือนชุมชนบ้านโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร ในจังหวัดอุบลราชธานีทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ แก้วเกาะสะบ้า และถนอม ท่องวงศ์สกุล. (2562). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอบ้านดอนจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 6(1), 213-230.
- กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2561). *คู่มือบริหารโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี*. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน.
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19(ฉบับพิเศษ), 1-13.
- ณัฐธินี ทองดี และคณะ. (2562). คู่มือพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในชุมชน. กรุงเทพฯ: บริษัท ปาร์ตี้ บูม จำกัด.
- นนท์ลัดด์ วีรานวัตต์ และเกศรา สุกเพชร. (2560). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มมูลค่าการท่องเที่ยวโดยชุมชนของไทย. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*. 11(1), 5-16.
- ปุลยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล และคณะ. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(3), 22-33.
- มาโนชย์ นวลสระ และคณะ. (2561). ศักยภาพมัคคุเทศก์ไทย กับการส่งเสริมการเพิ่มรายได้จากนักท่องเที่ยว. *วารสารวิชาการท่องเที่ยวนานาชาติ*, 14(1), 1-16.
- ยุวดี จิตต์โกศล และคณะ. (2562). *โครงการการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์*. (รายงานผลการวิจัย). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วชิรวิทย์ วิชาสวัสดิ์. (2562). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการบริหารและการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชนโบราณบ้านเชียงเหียน จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 15(2), 21-34.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2563, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง. (2562). *ข้อมูลทั่วไป*. สืบค้น 23 ตุลาคม 2563, จาก <http://nonklang.otopubon.com/information>
- อัจฉรา ศรีลาชัยและกุเกริก บัวสอน. (2561). แนวทางการจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา ชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(1), 218-229.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. United States of America: John Wiley & Sons. Inc.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. United States of America: McGraw-Hill Book Company.