



แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว
ต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร
Ways to develop the ability of tourism stakeholders to welcome
foreign tourists at Lat Mayom floating market, Bangkok

นิตินันท์ ศรีสุวรรณ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2560
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย : นิตินันท์ ศรีสุวรรณ

พ.ศ. : 2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยม และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำแห่งนี้ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวบริเวณตลาดน้ำ จำนวน 20 ท่าน และการสนทนากลุ่มย่อยกับกลุ่มผู้แทนจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอีก 6 ท่าน

ผลการวิจัย พบว่า สภาพการท่องเที่ยวในตลาดน้ำคลองลัดมะยมเป็นลักษณะการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และวัฒนธรรมด้านวิถีชีวิตไทย กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติรองลงมา สำหรับปัญหาของบุคลากรในการพัฒนาทักษะการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้แก่ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารต้อนรับนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านขาดสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างในการต้อนรับนักท่องเที่ยว และปัญหาด้านขาดการสืบทอดภูมิปัญญาและการจัดการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่ สำหรับความต้องการของชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว หรืออบรมเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ ด้วย รวมถึงมีความต้องการในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การพัฒนาป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะในบริเวณตลาดน้ำ

สำหรับรูปแบบแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ควรจัดเป็นลักษณะโครงการอบรม โดยชุมชนมีความต้องการอบรมเพื่อพัฒนาในด้านภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว เทคนิคการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และองค์ความรู้เรื่องการจัดการท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยชุมชนมีกลุ่มเป้าหมายในการอบรมคือ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาถิ่นฐานพำนักในบริเวณพื้นที่ตลาดน้ำก่อนเป็นลำดับแรก สำหรับระยะเวลาในการจัดโครงการอบรม ชุมชนมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่องจริงจังในระยะยาว เพื่อให้ชุมชนสามารถนำผลการอบรมมาใช้ประโยชน์ได้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ชุมชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอบรมว่า หน่วยงานที่จัดอบรมให้กับชุมชนควรเป็น จิตอาสา หรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

สำหรับข้อเสนอแนะในงานวิจัยนี้เพื่อพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยม ได้แก่ การรณรงค์หรือปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้บุคลากรท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวให้เพิ่มขึ้น การคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะลงเรือพายชมคลอง และการอนุรักษ์วิถีดั้งเดิมของวิถีชีวิตชุมชน พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็น เช่น การปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ ไม่ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นมากเกินไป เช่น ที่จอดรถ หรือที่พัก เพื่อเป็นการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน



Title : Ways to develop the ability of tourism stakeholders to welcome foreign tourists at Lat Mayom floating market, Bangkok

Researcher: Nitinan Srisuwan

Year: 2017

Abstract

The research aims to investigate the problems and needs of the Lat Mayom Floating Market community in order to find ways to develop the market and improve the ability of tourism stakeholders to welcome foreign tourists. The research methodology was qualitative, and data was collected by means of in-depth interviews with 20 tourism stakeholders in Lat Mayom Floating Market and a focus group discussion with 6 of these stakeholders.

The research results indicate that Lat Mayom Floating Market is centred on agricultural tourism that presents the Thai way of life. The research identified several problems faced by floating market stakeholders, including: difficulty in communicating in English; lack of tourism facilities to welcome tourists in the area of the floating market; and inadequate transfer of local wisdom and knowledge of tourism management to the younger generation. Due to these problems, the participants stressed the need to receive training to develop their English and tourism management skills as well as the need to improve tourism facilities at this tourist site.

Possible solutions to these problems identified by the research results include a project to train locals in many topics such as basic English for tourism, service techniques to welcome tourists, and knowledge of sustainable tourism management. The target group of this project should be locals who live in the area of Lat Mayom Floating Market. It is important that the training program be long-term to enable locals to practice English that can be used in real situations. Participants suggested that such a program could be organised by volunteers or by the government.

Recommendations for developing Lat Mayom Floating Market include raising the awareness of both locals and tourists about conserving the environment and tourist safety (especially when taking boat rides); and preserving authentic culture of locals by developing only the tourism facilities (e.g. public toilets) that need to be improved, not

developing too many facilities such as parking lots or accommodation, in order to limit the number of tourists to ensure the sustainability of Lat Mayom Floating Market.



กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จได้ด้วยการได้รับทุนสนับสนุนเงินทุนการทำวิจัยงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2560 และการได้รับประสานงานและช่วยเหลือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้นำชุมชน กลุ่มชุมชน กลุ่มผู้ประกอบการในตลาดน้ำคลองลัดมะยม ที่ได้ให้ความร่วมมือในการแนะนำพื้นที่เก็บข้อมูลวิจัย แนะนำบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอันจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ร่วมประชุมกับผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้รับผลวิจัยตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ และขอขอบคุนผู้ทรงคุณวุฒิที่แนะนำตรวจแก้ไขเครื่องมือ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (แบบสัมภาษณ์) ทำให้เครื่องมือวิจัยมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ และผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ตามระยะเวลาวิจัยที่ได้กำหนดไว้

ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้ช่วยเหลือประสานงาน ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้วิจัยในการจัดทำรูปแบบวิจัยฉบับสมบูรณ์ให้ผ่านได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้รับจากการค้นคว้าศึกษาวิจัยฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขออุทิศแด่ครอบครัวและผู้มีพระคุณทุกท่าน

นิตินันท์ ศรีสุวรรณ



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	8
2.2 การต้อนรับและการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ	11
2.3 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	15
2.4 การท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม	17
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.5 สถานที่เก็บข้อมูลวิจัย	32

บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 สรุปสภาพการณ์ทั่วไปการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม	34
4.2 ปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำ คลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	38
4.3. สรุปรูปแบบแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	46
4.4 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตลาดน้ำ คลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และพัฒนาการ ท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	54
4.5 สรุปผลการวิจัย	
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 ความมุ่งหมายของงานวิจัย	57
5.2 ขอบเขตของการวิจัย	57
5.3 สรุปผลการวิจัย	59
5.4 อภิปรายผล	62
5.5 ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
แบบสัมภาษณ์งานวิจัย	75
แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)	76
ประวัติผู้วิจัย	77
หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	78

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและปัญหาของการทำวิจัย

ความเรียบง่ายในวิถีชีวิตและเสน่ห์ท้องถิ่นในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปเยี่ยมชมเยือน ด้วยเหตุนี้เอง ชุมชนท้องถิ่นหลายแห่งในประเทศไทย จึงได้ริเริ่มปรับตัวพัฒนาและจัดการชุมชนของตนเองให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว “ตลาดน้ำ” เป็นอีกหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยววิถีไทย ที่ได้รับความนิยมอย่างสูง สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากสภาพการค้าขายในบริเวณตลาดน้ำ เป็นแหล่งจับจ่ายใช้สอยอาหารพื้นถิ่นแบบวิถีไทยนานาชนิด และสะดวกในการเดินทาง เหมาะกับการท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์หรือการเดินทางระยะสั้น เหมือนพิมพ์ (2543) กล่าวถึงที่มาของตลาดน้ำว่า ส่วนใหญ่ตลาดน้ำจะอยู่ในแหล่งเขตแม่น้ำที่ไหลมาบรรจบพบกันในภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งพ่อค้าแม่ขายก็จะนำสินค้าของตนพายเรือมาแลกเปลี่ยนค้าขายกันตามลำน้ำตั้งแต่ในอดีต จนเกิดเป็นที่มาของคำว่า ตลาดน้ำ ความสำคัญของตลาดน้ำ นอกจากจะเป็นแหล่งเรียนรู้วิถีชีวิตสำหรับคนในปัจจุบันแล้ว ยังเป็นแหล่งที่สะท้อนถึงความสามัคคีของผู้คนในท้องถิ่น

ตลาดน้ำคลองลัดมะยม บริเวณแขวงบางระมาด อำเภอตลิ่งชัน เป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยปัจจัยและความโดดเด่นด้านทำเลที่ตั้ง ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และไม่ไกลจากย่านใจกลางเมืองนัก ทำให้ตลาดแห่งนี้ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามเว็บไซต์ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม (มปป.) บันทึกที่มาของตลาดน้ำแห่งนี้ว่า แรกเริ่มเดิมที เกิดจากการรวมตัวของกลุ่มชุมชนบริเวณคลองลัดมะยมเป็นตลาดริมน้ำเล็กๆ เพื่อให้กลุ่มชาวบ้านได้แลกเปลี่ยนสินค้า จับจ่ายใช้สอย ตามวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม ต่อมาในยุคที่กานขนส่งและยวดยานพาหนะเปลี่ยนเป็นการขนส่งทางบก มีรถยนต์ รถสาธารณะ ผู้คนจึงให้ความสำคัญกับการจราจรทางบกมากกว่าการสัญจรค้าขายทางน้ำ ทำให้ตลาดริมน้ำเล็กๆแห่งนี้เลือนหายไป ต่อมา นายชวน ชมจันทร์ หรือลุงชวน ตามที่ชาวบ้านเรียก ได้ริเริ่ม

โครงการจัดแหล่งตลาดน้ำให้หวนคืนกลับมาอีกครั้ง เพื่อให้ตลาดน้ำ เป็นแหล่งสัญจรแลกเปลี่ยนสินค้าขายของ สืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นวิถีไทยมาในอดีต กลุ่มลูกชวณและชุมชนในตลาดน้ำ ร่วมกันกับเจตตลิ่งชัน จึงได้ก่อตั้งและเปิดตลาดน้ำให้กลับมาอีกครั้งตั้งแต่ช่วงปลายปี 2547 ปัจจุบัน ตลาดน้ำคลองลัดมะยม เปิดทำการค้าขายของริมคลอง อาหารคาวหวานพื้นถิ่นของไทย รวมถึงบริการเรือท่องเที่ยวคลองลัดมะยม ทั้งแบบเรือพายและมีบริการเรือดำนทางยาวสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างคร่าวเกี่ยวข้องกับงานวิจัย ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม อาทิ ธนธรณ์ (2552) และพลอยชมพู (2553) พบประเด็นที่คล้ายคลึงกันในเรื่องการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น งานวิจัยดังกล่าว เสนอแนะแนวทางการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวชุมชนคลองลัดมะยมว่า ควรจะเน้นให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางการจัดการความรู้ นโยบาย และการจัดการท่องเที่ยวโดยเน้นถึงการอนุรักษ์ และปลูกจิตสำนึกให้กับคนในชุมชน เพื่อนำพาชุมชนคลองลัดมะยมไปสู่การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แนวคิดเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรนี้ สะท้อนถึงนโยบายการพัฒนาทุน “มนุษย์” ในกรอบทิศทางแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (ปี 2560-2564) ในด้านเป้าหมายของการพัฒนาประเทศไทย ในสาระของทิศทางแผนพัฒนาดังกล่าว สรุปประเด็นและให้ความสำคัญด้านนี้ว่า จะต้องมีการจัดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้ประชากรทุกช่วงวัย รวมถึงชุมชนมีความเข้มแข็ง สอดรับกับเศรษฐกิจที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2558)

นอกจากนี้ การที่ประเทศไทยที่ได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ที่ผ่านมานั้น ก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี ตลอดจนส่งผลกระทบต่อการพัฒนาแรงงานในด้านงานบริการ ตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียน (2554-2558) ระบุเน้นชัดถึงการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่เติบโตในประชาคมอาเซียน (วิทยาลัยนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และกรมการท่องเที่ยว 2559) จากบทวิเคราะห์จุดอ่อนของประเทศไทย โดย ศูนย์องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC-Thai (2555) พบว่า ประเทศไทยยังมีจุดอ่อนในด้าน แรงงานขาดทักษะ ควรมีการมุ่งเน้นฝึกพัฒนาทักษะแรงงานให้มีความชำนาญในด้านวิชาชีพมากขึ้น และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่าง

วัฒนธรรม ดังกฎอาเซียน ข้อ 34 กล่าวไว้ว่า “The Working language of ASEAN shall be English” (นพพร 2556)

จากความสำคัญของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและงานบริการต่อเศรษฐกิจไทย และความสำคัญของการพัฒนาทุนมนุษย์หรือการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวดังกล่าว ประกอบกับความสำคัญของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรท้องถิ่นในประเทศไทย เพื่อการต้อนรับและนำเที่ยวนักท่องเที่ยวต่างชาติ งานวิจัยนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหา และอุปสรรคที่ผ่านมาในชุมชนเกี่ยวกับการต้อนรับนักท่องเที่ยว และหาแนวทางลำดับขั้นเพื่อพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นในชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงการหาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวในเขตตลาดน้ำคลองลัดมะยม เพื่อนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวเชิงวิถีไทยอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับประชคมอาเซียน

1.2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยม เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาวิจัย ทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรหรือผู้ประกอบการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมถึงเทคนิคการต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาวิจัยเฉพาะเขตพื้นที่ชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม
แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากร
บริเวณตลาดน้ำคลองลัดมะยมทั้งหมด ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยวบริเวณตลาดน้ำคลองลัดมะยม

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา วิจัยภายใต้ทุนที่ได้รับอนุมัติจากงบรายได้ คณะศิลปศาสตร์
ประจำปีงบประมาณ 60 มีระยะเวลาในการศึกษาวิจัยจำนวน 1 ปี (1 กันยายน 2560 - 31
ตุลาคม 2561)

1.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานกรอบคิดในการศึกษาสภาพการณ์ทางการท่องเที่ยวพื้นฐานของ
ตลาดน้ำคลองลัดมะยม ศึกษาและเข้าใจปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำ
คลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนำปัญหาต่างๆ ที่เรียนรู้ มากำหนดรูปแบบ
แนวทางเพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นที่เหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่น
เพื่อให้พร้อมรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมถึงการสรุปประเด็นประเด็นข้อเสนอแนะต่างๆ ที่
เกี่ยวข้องกับการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ในตลาดน้ำ เพื่อให้ตลาดน้ำคลองลัดมะยม มีการ
พัฒนาการท่องเที่ยวไปในทิศทางเหมาะสมและที่ยั่งยืน

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย

สำหรับประโยชน์จากงานศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งประโยชน์เป็น 3 แนวทางเพื่อพัฒนาดังนี้

1.5.1 ประโยชน์ด้านองค์ความรู้จากงานวิจัย

- (1) ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของชุมชนท้องถิ่นในด้านการพัฒนาชุมชนเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- (2) สามารถกำหนดรูปแบบแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ประกอบการท้องถิ่น ให้พร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้
- (3) ได้ทราบถึงประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวและการพัฒนาท่องเที่ยวยั่งยืน

1.4.2 ประโยชน์ด้านวิชาการ

- (1) สามารถนำผลการวิจัยบางส่วน ไปถ่ายทอดแก่นักศึกษาเป็นกรณีศึกษาตัวอย่างประกอบการเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยว เช่น รายวิชาจิตวิทยาการบริการ ในหัวข้อ การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือประกอบการบรรยายรายวิชาการวางแผนและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ในหัวข้อเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวชุมชน และแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวิถีไทย
- (2) ผลงานวิจัยสามารถยังประโยชน์สำหรับกลุ่มนักวิจัยสังคมศาสตร์ ที่มีความสนใจค้นคว้าศึกษาวิจัยด้านเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สามารถนำองค์ความรู้ไปสรุปในการทบทวนวรรณกรรม หรือต่อสามารถพัฒนาผลงานวิจัยจากข้อเสนอแนะในงานวิจัยชิ้นนี้เพื่องานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวได้

1.4.3 ผลงานวิจัยสู่ด้านสังคมและชุมชน

- (1) สร้างเครือข่ายวิจัยระหว่างสาขาวิชาการท่องเที่ยวกับชุมชนท้องถิ่น งานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูล ติดต่อประสานงานกับชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม ทำให้ผู้วิจัยรู้จักคนในชุมชนมากขึ้น นับเป็นการสร้างภาคีเครือข่ายทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชน เพื่อพัฒนาโครงการต่างๆ ร่วมกันในอนาคต
- (2) โดยทางอ้อม งานวิจัยชิ้นนี้นับเป็นการกระตุ้นให้ชุมชนเกิดความตระหนัก เข้าใจในสภาพปัญหา วิเคราะห์สภาพปัญหาร่วมกัน และร่วมกันคิดค้นทางออกในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกัน นับเป็นกระบวนการสร้างชุมชนให้มีส่วนร่วม กำหนดนโยบายพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นร่วมกัน ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง พร้อมรับนักท่องเที่ยว

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

“การท่องเที่ยว” หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยความสมัครใจและการเดินทางนั้นมีไว้วัตถุประสงค์ของการหารายได้ หรือประกอบธุรกิจและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่งาน

“ผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น” หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในที่นี้จะไม่นับรวมนักท่องเที่ยว หรืออีกนัยหนึ่งอาจเรียกว่า “บุคลากรท้องถิ่น” ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในบริเวณตลาดน้ำคลองลัดมะยม ซึ่งอาจเป็นผู้ที่มีหน้าที่บริหารจัดการท่องเที่ยวภายในตลาดน้ำ หรือเป็นผู้ที่พบปะ มีโอกาสต้อนรับและสัมผัสนักท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ ผู้นำชุมชนจิตอาสาพัฒนาท่องเที่ยว ผู้ประกอบการเรือพาย มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และผู้ประกอบการขายสินค้าและอาหารให้แก่นักท่องเที่ยว

“การต้อนรับ” หมายถึง แนวทางการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวด้วยมิตรไมตรี พร้อมทั้งจะให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว ชี้แนะ เสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่น่าสนใจต่างๆ เบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวได้

“นักท่องเที่ยวต่างชาติ” หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาพำนักและท่องเที่ยวในประเทศไทย มากกว่า 24 ชั่วโมงขึ้นไป มีวัตถุประสงค์เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวพักผ่อน หย่อนใจ การติดต่อทางธุรกิจ การประชุม การเยี่ยมเพื่อนหรือเยี่ยมญาติและพักผ่อน โดยมีได้เป็นการหารายได้

“การท่องเที่ยววัฒนธรรม” หมายถึง การท่องเที่ยวที่อยู่บนพื้นฐานของวัฒนธรรมของชาติใดชาติหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่สืบทอดจากบรรพบุรุษ โดยนักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้และสัมผัสประสบการณ์ทางวัฒนธรรมที่แตกต่างจากบ้านเมืองของตน หรือเกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาความรู้ ตัวอย่างเช่น การท่องเที่ยวแบบวิถีชีวิตชุมชน การท่องเที่ยวทางศาสนา การท่องเที่ยวในแหล่งประวัติศาสตร์ โบราณคดี ภูมิสถาปัตยกรรม และการท่องเที่ยวชมเทศกาล งานประเพณีต่างๆ อันสะท้อนถึงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของกลุ่มชนชาติใดชนชาติหนึ่ง

“ตลาดน้ำ” หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวที่แสดงหรือจำลองรูปแบบวิถีชีวิตของผู้คนริมสองฝั่งคลอง โดยอาศัย “คลอง” หรือ “แม่น้ำ” เป็นสัญลักษณ์หลักในการสะท้อนวิถีชีวิต เพื่อนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งภายในการท่องเที่ยวประเภทตลาดน้ำ จะมีการค้าขายสินค้าและอาหารพื้นเมือง รวมถึงสินค้าที่ระลึก และมีการบริการล่องเรือ อันช่วยสร้างความประทับใจและดึงดูดนักท่องเที่ยว

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานครนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือและวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับจากการวิจัยในลำดับถัดไป โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมเรื่องวิจัยนี้ แบ่งเป็นประเด็นดังหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 2.2 การต้อนรับและการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 2.3 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 2.4 การท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จตุติมา (2560) กล่าวสรุปถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว ว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว นับเป็นธุรกิจงานบริการที่มีความจำเป็นต้องใช้คน เป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ บุคลากรท่องเที่ยวควรมีความรู้ ทักษะ มีการพัฒนาความสามารถที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ในกรณีนี้ จิตติมา ให้ความสำคัญถึง การมีจิตใจในการให้บริการ หรือ Service Mind เป็นหัวใจหลักของงานบริการ โดยการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว ควรเน้นการพัฒนาด้าน การมี

จิตสำนึกในการให้บริการ การปลูกฝังและการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ให้บริการ หรือบุคลากรท่องเที่ยว ตระหนักถึงคุณค่าในภาระหน้าที่และพร้อมยินดีที่จะทำหน้าที่ของตนในงานบริการท่องเที่ยว การพัฒนาและการปลูกฝัง Service mind มีประโยชน์ยังไปถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ให้บริการอีกด้วย เนื่องจาก ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจในการให้บริการ จนมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่ และก่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้น ทั้งนี้ สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ องค์กรในอุตสาหกรรมบริการควรคัดเลือกบุคลากรที่มีพื้นฐานของ Service Mind กล่าวคือ รักในงานบริการ และมีทัศนคติดีพร้อมในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก Service Mind เป็นสิ่งที่ไม่ง่ายในการปลูกฝังฉบับพลันทันที (จตุติมา 2560)

ทีมเฉพาะสำนักประชาสัมพันธ์ (2557) ได้สรุปจากการเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจาก นักวิชาการและตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจงานท่องเที่ยว ภายใต้หัวข้อ “แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและการบริการ เพื่อรองรับเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” ซึ่งจากการเสวนานี้ ทำให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันด้านบุคลากรในสาขาท่องเที่ยวว่า มีปัญหาการเคลื่อนย้ายแรงงานไปยังจังหวัดที่รายได้สูงกว่า บุคลากรเปลี่ยนอาชีพสายงานไม่นิยมเรียนวิชาชีพ และปัญหาสำคัญที่พบคือ บุคลากรขาดแคลนทักษะต่างๆ โดยเฉพาะทักษะการใช้ภาษาที่นำไปใช้ในระดับปฏิบัติการอย่างจริงจัง รวมถึงขาดจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในวิชาชีพการท่องเที่ยวและการบริการ

โดยสรุปจากการเสวนาดังกล่าว มีข้อเสนอแนะในการจัดทำนโยบายเพื่อพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้

(1) ระดับชาติ ควรมีนโยบาย กลยุทธ์ หรือยุทธศาสตร์ การผลักดัน ส่งเสริมการท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการส่งเสริมพัฒนากำลังคนทั้งปริมาณ และคุณภาพให้สอดคล้องกัน ควรจัดทำแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาล และสถาบันการศึกษา

(2) ปรับปรุงและพัฒนางานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พัฒนาระบบคมนาคม ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจที่พัก ภัตตาคาร สปา รวมถึงเน้นเรื่องพัฒนากำลังคนในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

(3) เน้นการพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยว หรือการผลิตบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ได้รับมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับสมาคมอาเซียน ทั้งนี้อาจมีการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น โดยหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง (เช่นกรมการท่องเที่ยว) รับผิดชอบดูแล ทั้งอบรมตำแหน่งงานในสาขาการท่องเที่ยว สาขาการโรงแรม กลุ่มงานภัตตาคารร้านอาหาร

(4) ในด้านสถานศึกษา ควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน พัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย สอดคล้องกับสถานประกอบการ มีความร่วมมือกันระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ ในการฝึกฝนบุคลากรอย่างจริงจังเพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพ

(5) ควรมีการนำผลวิจัยที่เกิดในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการไปใช้อย่างจริงจัง และให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเป็นรูปธรรม

ตามคู่มือของ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2557) เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามกรอบประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว ได้มีการกำหนดสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาขีดสมรรถนะของข้าราชการ บุคลากร รวมถึงแนวทางการพัฒนาขีดสมรรถนะหลักบุคลากรกรมการท่องเที่ยว ซึ่งจากเอกสารดังกล่าวนี้ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ วิธีการที่ใช้พัฒนาบุคลากรในระดับราชการของกรมท่องเที่ยวเพื่อให้สัมฤทธิ์ถึงเกณฑ์สมรรถนะต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ มีการสรุปประเด็นไว้ 11 วิธี ได้แก่ การเรียนรู้งานและการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน โดยมีระบบการสอนงานแบบพี่เลี้ยง มีการกำกับดูแลงานอย่างถูกต้อง การประชุมแก้ไขปัญหา การหมุนเวียนงาน การมอบหมายโครงการพิเศษ การมอบหมายงานเป็นทีม หลักสูตรการฝึกอบรมในองค์กร หลักสูตรการฝึกอบรมภายนอกองค์กร การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การศึกษาแบบเป็นทางการ การสร้างเครือข่ายผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (กรมการท่องเที่ยว 2557)

ซึ่งจากในระบบการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้นโดยกรมการท่องเที่ยวนี้ ในบางหัวข้อ อาจนำไปใช้ประยุกต์กับกรอบแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการอื่นในท้องถิ่นอันเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาองค์กรได้

2.2 การต้อนรับและการบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จิตตินันท์ (2555) นิยามความหมายของงานบริการในความหมายทั่วไปว่า การบริการ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือ การดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ทั้งนี้จิตตินันท์ ได้กล่าวถึงความสำคัญและงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและงานบริการว่า เป็นส่วนที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และเป็นเครื่องมือสำคัญทางการตลาด ที่ส่งอิทธิพลให้ลูกค้าตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้งหรือไม่ ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นกับผลิตภัณฑ์ด้านบริการ ราคาสินค้าบริการ สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมแนะนำการให้บริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมงานบริการและกระบวนการให้บริการ

สำหรับในประเด็นการให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ จิตตินันท์ สรุปไว้ว่า สิ่งสำคัญคือการเข้าใจในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม เข้าใจพื้นฐาน ความเป็นมาด้านสังคมและวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการแสดงออกของลูกค้าชาวต่างชาติในแต่ละประเภทที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น การทักทายภาษา กายเบื้องต้น การเรียกชื่อและคำนำหน้า มารยาทการรับประทานอาหาร ความมีระเบียบวินัย การแต่งกาย และลักษณะนิสัยทางสังคมที่แตกต่างกัน หากผู้ให้บริการมีความเข้าใจเบื้องต้น ก็จะทำให้เข้าใจสิ่งที่ลูกค้าต่างชาติแสดงออก และวางเทคนิคบริการให้ลูกค้าต่างชาติพึงพอใจได้อย่างสูงสุด

นอกจากนี้ อเนก และภาสกร (2550) ได้สรุปความสำคัญของงานบริการในแง่มุมของผู้ประกอบการธุรกิจบริการต่างๆ ไว้ว่า หลักในการประกอบการอันใดเกี่ยวกับธุรกิจบริการมี 4 ประการที่ผู้ประกอบการควรตระหนักดังนี้

(1) ผู้ประกอบการมีหน้าที่จัดเตรียมบริการ สำหรับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการภาครัฐต่างๆ รวมไปถึงการประกอบการต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อาทิ ควรมีแผนพับเอกสาร ไว้บริการนักท่องเที่ยว เมื่อมีผู้มารับบริการ ก็ให้ข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วน

(2) ผู้ประกอบการต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ว่า ผู้รับบริการ (หรือนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว) มีคุณค่าต่อธุรกิจของตน ธุรกิจของตนจะทำกำไรได้มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกต่างๆ ให้เหมาะสมในการรองรับนักท่องเที่ยว อาทิ จัดบริการจุดพักตามแหล่งท่องเที่ยว จุดพัก คอยตามภัตตาคารร้านอาหาร หรือการจัดบริการห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว

(3) ผู้ประกอบการต้องเข้าใจ ถึงความสำคัญของผู้รับบริการ เน้นการรักษาลูกค้า (นักท่องเที่ยว) หรือผู้รับบริการไว้ให้นานที่สุด จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเล็กน้อยเพิ่มขึ้น เพื่อให้ ผู้รับบริการพึงพอใจ ปลอดภัย กลับมาใช้บริการอีก เช่น จัดบริการน้ำดื่มสะอาดสำหรับ ผู้รับบริการ หรือ จัดมุมอ่านหนังสือพิมพ์สำหรับนั่งรอคอยการรับบริการ

(4) ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักว่า ผู้รับบริการคือคนสำคัญ มีการกำหนดมาตรฐานการ บริการอย่างชัดเจน ให้บริการออกมามีคุณภาพดีที่สุสุด สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ในด้านความสำคัญของการต้อนรับนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (จุฑานันท์ 2560) กล่าวถึงความสำคัญในฐานะการปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยวว่า การเป็นเจ้าบ้านที่ดี ถือเป็นเสน่ห์ และเป็นแรงเสริมในการช่วยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามา เที่ยวเมืองไทยมากขึ้น ทั้งนี้เสน่ห์ของการท่องเที่ยวไทย คือมีครบทั้งการท่องเที่ยวชายหาด และ ศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น โดยสภาพการท่องเที่ยวปีที่ผ่านมา 2559 รายได้การท่องเที่ยว มวลรวม คิดเป็นเงิน 2.51 ล้านล้านบาท ถือว่าสัดส่วนรายได้เพิ่มขึ้น 10.93 เปอร์เซ็นต์ โดยในสัดส่วน นี้เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวถึง 1.64 ล้านล้านบาท ถือว่าสัดส่วนนักท่องเที่ยว ต่างชาติเพิ่มขึ้นถึง 12.64 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่รายได้จากนักท่องเที่ยวไทย รายได้อยู่ที่ 8.69 แสน ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 8.27 เปอร์เซ็นต์ และในสัดส่วนนี้ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาเยี่ยมเยือน ท่องเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด คือ นักท่องเที่ยวชาวจีน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อ้างใน จุฑานันท์ 2560)

จุฑานันท์ (2560) กล่าวรายงาน ถึงองค์กรหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่ ดำเนินการในการปฏิบัติตนเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว สรุปใจความสำคัญได้เป็น ประเด็นรายชื่อดังนี้

(1) ด้านความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบัน มีการ ให้บริการจุดอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อาทิ จุดบริการนักท่องเที่ยวบริเวณประตูวิเศษไชย ศรี สะพานข้ามโรงสี และท่าช้าง ไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยวในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การให้ข้อมูล

บริการตามหาบุคคลที่พลัดหลง หรือหลงทาง ซึ่งในเรื่องความช่วยเหลือต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างๆ ก็จะมีสถาบันการศึกษาและจิตอาสาที่มีความรู้ด้านภาษา มาช่วยสื่อสารให้นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี สำหรับอาสาสมัคร ได้รับการรายงานว่ามีทั้งแบบอาสาสมัครจากสถาบันและอาสาสมัครจากต่างชาติ กระจายอยู่ตามกองกำกับการสถานีตำรวจทุกพื้นที่ประมาณ 366 คน (ประเสริฐ อ่างใน จุฬานันท์ 2560) เพื่อบริการ ดูแลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในเกือบทุกส่วนพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว ในด้านสายตรวจเพื่อบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีการพัฒนา ยานพาหนะให้เหมาะสม สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เช่น มีรถพลังงานไฟฟ้าจัดบริการดูแลนักท่องเที่ยวรองท่าอากาศยาน ศูนย์การค้า หรือพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น อุทยาน ประวัติศาสตร์ หรืออย่างในเขตบางพื้นที่ก็พัฒนาเป็นรถแบบขับเคลื่อนสี่ล้อ หรือรถ ATV เพื่อให้เข้าถึงและดูแลนักท่องเที่ยวได้ในเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติต่างๆ ได้ (ประเสริฐ อ่างใน จุฬานันท์ 2560) นอกจากนี้ ในกรณีนักท่องเที่ยวถูกฉ้อโกง หรือได้รับความไม่เป็นธรรมจากธุรกิจขายทัวร์หรือธุรกิจใดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถนำใบเสร็จรับเงินมาดำเนินคดีผ่านกรมการ ท่องเที่ยวได้

(2) การจัดอบรมการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ในครั้งนี้ หน่วยงานราชการ ส่วนต่างๆ รวมถึงสถาบันการศึกษาควรร่วมมือกันในการจัดอบรม หัวข้อการเป็นเจ้าบ้านที่ดี รวมถึง การประสานงานของทุกหน่วยทุกฝ่ายให้ร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการอบรม โดยประสานงานร่วมงานกันหลายฝ่าย เช่น กรมสรรพากร กรมศิลปากร และสถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการต่างๆ ในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ต้อนรับนักท่องเที่ยว และทางกรมการท่องเที่ยวและ หน่วยงานผู้รับผิดชอบการท่องเที่ยวก็กำลังอยู่ในระหว่างการจัดทำป้ายสัญลักษณ์เตือน ข้อห้ามหรือ ข้อควรระวังในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อพร้อมเตรียมต้อนรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะช่วงที่มี นักท่องเที่ยวเข้ามาอย่างสูงสุด เพื่อเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอีกด้วย (จุฬานันท์ 2560)

นอกจากการทบทวนตำราเกี่ยวกับการต้อนรับนักท่องเที่ยวข้างต้นแล้ว จากการศึกษา งานวิจัยก็พบว่าม้งานวิจัยหลายชิ้นที่เกี่ยวข้อง และสรุปแง่คิดเกี่ยวกับประเด็นการต้อนรับ นักท่องเที่ยวต่างชาติในแง่มุมต่างๆ เช่น

ประภาพร (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย โดยกลุ่มตัวอย่าง คือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเชียงรายในช่วงปี 2544 และมีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ผลงานสำรวจวิจัย ของประภาพร (2544) จัดตามลำดับพบว่า นักท่องเที่ยวต้องการให้สถานที่ท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่ดูแลเพียงพอทั่วถึงมากที่สุด ในด้านการคมนาคมนักท่องเที่ยวมีความต้องการให้มีการจัดทำป้ายบอกทางกับนักท่องเที่ยวเป็นแบบสากลร้อยละ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ที่พัก) ต้องการที่พักที่ทำเลดี อยู่ใจกลางเมือง เพื่อการเดินทางที่สะดวกสบาย ส่วนในด้านการให้บริการของบุคลากรนั้น สามารถสรุปรวมได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ออัยาศัยมิตรไมตรีของผู้คนในท้องถิ่น มีความต้องการพนักงานใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี และพูดจาสุภาพ และต้องการมีคุเทศก์ ที่ให้บริการดีไม่เอาัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ตามลำดับ

โดยสรุปจากงานวิจัยชิ้นนี้ ประภาพร (2544) สรุปว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน อาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน เจตคติของนักท่องเที่ยวตามประเด็นรายด้านที่กล่าวไว้เบื้องต้นในผลการวิจัย (ด้านมิตรไมตรี ที่พัก การเข้า-ออกเมือง ด้านอาหาร) อยู่ในระดับมาก และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงรายคือ ด้านการต้อนรับด้วยอัยาศัยมิตรไมตรีที่ดี มิตรไมตรี และความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยว การบริการของเจ้าหน้าที่และคุเทศก์ ก็เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นอกเหนือจากประเด็นการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ยังมีประเด็นสอดแทรกในเรื่อง การแจ้งเตือนนักท่องเที่ยว

จากงานวิจัยของประภาพร สะท้อนได้ว่า องค์กรที่ดี นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความต้องการในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยอัยาศัยมิตรไมตรีที่ดี ความสะดวกในการท่องเที่ยวและความปลอดภัย

2.3 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

บุญเลิศ (2548) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไว้ว่า เป็นรูปแบบหนึ่งของการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อไปศึกษาวิถีชีวิต ไปชื่นชมความงามอันเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม นับเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวเพลิดเพลินจากการศึกษาหาความรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีความเข้าใจต่อสภาพสังคม ชุมชน มีการเคารพซึ่งวัฒนธรรมในสถานที่แห่งนั้น ทั้งนี้การท่องเที่ยววัฒนธรรมจะอยู่บนพื้นฐานของการจัดการของชุมชนนั้นมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวทางวิถีชีวิตและวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความสมดุลในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดเป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนสืบไป นอกจากนี้ บุญเลิศ (2548) ยังกล่าวย่ำชัดถึง ประเทศไทยเราว่า มีความเจริญทางศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อันเป็นสมบัติทางอันล้ำค่าที่สืบทอดมาตั้งแต่บรรพบุรุษจวบจนปัจจุบัน นับเป็นสิ่งที่ทำให้ไทยเรามีเอกลักษณ์ทางด้านวัฒนธรรมโดดเด่นกว่าชาติอื่นๆ และเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ กาญจนา และศรันยา (2555) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ไว้ว่า เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความพิเศษกว่าการท่องเที่ยวประเภทอื่นๆ คือนักท่องเที่ยวจะสามารถศึกษาเรียนรู้คุณค่าทางสังคม ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมในพื้นที่นั้นๆ โดยแหล่งท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งบอกเล่าเรื่องราวทางสังคม วิถีชีวิตของคนแต่ละยุคสมัย ขนบธรรมเนียมประเพณี และเทศกาลต่างๆ

สำหรับทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรวรรณ (2558) อ้างถึงข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2552) ที่ว่า ประเทศไทยนับเป็นประเทศที่มทรัพยากรการท่องเที่ยวมากเป็นอันดับสาม ในภูมิภาคเอเชีย นอกจากนี้ กรวรรณ ได้กล่าวถึงประโยชน์ความสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกับวิถีไทยว่า นอกจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมีประโยชน์ในเชิงสร้างรายได้ให้การท่องเที่ยวแล้ว การท่องเที่ยวประเภทนี้ถือเป็นเครื่องสืบทอดวัฒนธรรมให้คงอยู่ และสิ่งสำคัญคือ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมวิถีไทย นับเป็นจุดกำเนิดของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative tourism) อีกด้วย

นรินทร์ (2554) กล่าวสรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ว่าเป็นการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการเรียนรู้ใหม่จากแหล่งท่องเที่ยว เป็นการเดินทางไปเยี่ยมชมความงามทางวัฒนธรรมอันเป็นเอกลักษณ์ เรียนรู้วิถีชีวิตที่แตกต่างกันทางวัฒนธรรม และสังคม โดยรวมถึงการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ การชื่นชมความงามทางสถาปัตยกรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ ความเชื่อ ศาสนา ประเพณี และศิลปะต่างๆ

ทั้งนี้หากกล่าวถึงในแง่ของประเภทของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม บุญเลิศ (2548) ได้แบ่งประเภทของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไว้ 5 ประเภทด้วยกันดังนี้

(1) การท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ ได้แก่การท่องเที่ยวไปยังโบราณสถาน สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ เพื่อเรียนรู้เข้าใจความสำคัญและคุณค่าของประวัติศาสตร์ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวบนพื้นฐานความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกอนุรักษ์มรดกทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญไปพร้อมกับการรักษาสภาพของสภาพแวดล้อมโดยรอบพื้นที่ให้คงอยู่

(2) การท่องเที่ยวประเภทงานวัฒนธรรมและประเพณี หมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชมศิลปะวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ ของกลุ่มชุมชนหรือชาวบ้านพื้นถิ่นนั้นๆ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความเพลิดเพลินตื่นตาตื่นใจกับประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ได้รับ บนพื้นฐานที่มีต่อความเข้าใจ และความเคารพต่อพื้นที่ชุมชนนั้นๆ

(3) การท่องเที่ยว เชิงวิถีชีวิตชุมชน หมายถึงการท่องเที่ยวเพื่อไปศึกษาวิถีชีวิตของชุมชนนั้นๆ สัมผัสวิถีชีวิตพื้นเมือง เอกลักษณ์ชุมชน ผลงานสร้างสรรค์ของชุมชน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวตั้งอยู่บนพื้นฐานการท่องเที่ยวเรียนรู้ แลกเปลี่ยนและมีความรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์ รักษาไว้ซึ่งมรดกอันเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนแห่งนั้น

(4) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา หมายถึงการท่องเที่ยวเพื่อไปยังสถานที่ออกกำลังกาย หรือเพื่อการเล่นกีฬา แข่งกีฬา โดยมีการจัดการเดินทางไปยังเส้นทาง แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ กล่าวคือนักท่องเที่ยวได้มีโอกาสเพลิดเพลินกับวัฒนธรรมแปลกใหม่ในระหว่างที่เดินทางเพื่อการแข่งขันกีฬาหรือเดินทางเพื่อการกีฬาอื่นๆ

(5) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพวัฒนธรรม หมายถึง การท่องเที่ยว ไปยังแหล่งท่องเที่ยวประเภท วัฒนธรรมเป็นพื้นฐาน โดยมีกิจกรรมเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ อาทิ การนวดตัว การประคบสมุนไพรท้องถิ่น การฝึกกายบริหาร สมาธิ เพื่อเป็นการเสริมสร้างสุขภาพไปพร้อมกับการเข้าถึง วัฒนธรรมพื้นถิ่น

จากนิยามความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและประเภทของการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวที่มี จุดมุ่งหมายหลักอยู่บนพื้นฐานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งวัฒนธรรมและการเข้าถึงประสบการณ์ต่างถิ่น ทั้งนี้รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมก็แตกต่างกันไปตามเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของท้องถิ่น นั้นๆ หรือชนชาตินั้นๆ เนื่องจากภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวของแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกันออกไป การ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สามารถแตกแยกย่อยออกเป็นหลายแขนง อาทิ การท่องเที่ยววัฒนธรรมด้าน วิถีชีวิต ด้านศาสนา ด้านสถาปัตยกรรม เทศกาลงานประเพณี ขนบดั้งเดิมและวิถีท้องถิ่น โดยสิ่งที่ โดดเด่นของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของแต่ละแห่ง ก็คือสะท้อนความเป็นตัวตนในวัฒนธรรมนั้นๆ และนำเสนอความเป็นพื้นถิ่นในพื้นที่นั้นๆ ต่อนักท่องเที่ยว

2.4 การท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม

จากการศึกษาเอกสารข้อมูลชุมชนคลองลัดมะยมที่จัดเผยแพร่ของชุมชน (ชวน มปป.) ตลาด น้ำคลองลัดมะยม เป็นตลาดของชุมชนที่เกิดจากการรวมของชุมชนริมคลองลัดมะยม บริเวณแขวง บางระมาด ซึ่งอยู่ในเขตตลิ่งชัน โดยเริ่มจัดตั้งเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2547 ในการจัดตั้งชุมชน ตลาดน้ำคลองลัดมะยม ตามที่ระบุในเอกสาร มีดังนี้

(1) เพื่อเน้นการรักษาสภาพแวดล้อมของแม่น้ำลำคลอง การจัดตั้งตลาดน้ำ แห่งนี้ ช่วยสร้าง คุณค่าของคลองให้เกิดมีมูลค่าและทำให้คนในชุมชนได้ตระหนักถึงคุณค่าทรัพยากรนี้ในเชิงก่อให้เกิด รายได้จากการท่องเที่ยว จากข้อมูลเอกสารระบุว่า ในชุมชนจะมีการตระหนักถึงปัญหาผลกระทบ ของการท่องเที่ยวที่เข้ามาในคลองทางด้านขยะ จึงมีการจัดทีมอาสาสมัครเก็บขยะทุกสัปดาห์ ทำใ้ น้ำในลำคลองแห่งนี้ยังใสสะอาด มีระบบนิเวศทางธรรมชาติอย่างสมบูรณ์

(2) เป็นแหล่งพบปะให้คนในชุมชนได้ทำมาค้าขายสินค้าของตนเอง รวมถึงมีการนำสินค้าจากชุมชนใกล้เคียงและต่างชุมชนมาจำหน่ายให้นักท่องเที่ยวในราคาย่อมเยาร่วมด้วย โดยเน้นเป็นสินค้าพื้นเมือง ผัก ผลไม้ท้องถิ่น สมุนไพรผักพื้นบ้าน ขนมไทย และอาหารแปรรูปนานาชนิด ในแบบวิถีไทย

(3) เป็นจุดรวมพลคนทำงานชุมชน การจัดสร้างตลาดน้ำแห่งนี้ ทำให้คนในชุมชน ได้กลับมา รวมตัวกัน ได้มีโอกาสในการคิด และลงมือสร้างปฏิบัติงานร่วมกันในหลายแง่มุม อีกทั้งยังเป็นการรื้อฟื้นภูมิปัญญาชาวบ้านในแง่มุมต่างๆ ที่มี มานำเสนอให้แก่นักท่องเที่ยวได้ชมอีกด้วย

การเปิดให้บริการในตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้ จะเปิดบริการแก่นักท่องเที่ยวเฉพาะ วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาสำรวจชุมชนสามารถสรุป สินค้าการท่องเที่ยวได้ดังนี้

(1) การให้บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าต่างๆ ในตลาดมีการแบ่งสินค้าขาย ออกเป็น 7 โซนหลักๆด้วยกัน ในแต่ละโซนจะมีสินค้าด้านอาหาร ขนมไทย รวมถึงอาหารแปรรูปแบบท้องถิ่นนานาชนิดในราคาที่แตกต่างกันออกไป

(2) การให้บริการเรือพาย ตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้ นับเป็นตลาดแห่งเดียว ที่ยังอนุรักษ์ การบริการเรือพายสำหรับนักท่องเที่ยวในราคาย่อมเยาร่วม

นอกจากนี้ ความน่าสนใจในการท่องเที่ยวของคลองลัดมะยม ได้ปรากฏในเว็บไซต์การท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงบทความในเว็บไซต์ Manager Online (MGN Online 2560) เว็บไซต์ดังกล่าว ได้บอกเล่าเชิญชวนนักท่องเที่ยวให้ไปท่องเที่ยวคลองลัดมะยม รวมถึงระบุความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ว่า คลองลัดมะยมแห่งนี้ ได้ก่อตั้งเมื่อปี 2547 คลองแห่งนี้ทำการขุดขึ้นเพื่อเชื่อมระหว่างคลองบางระมาด และคลองบางพรหมให้มารวมกัน ซึ่งบริเวณที่ตั้งตลาดคลองลัดมะยมที่เกิดขึ้น จะเลียบริมฝั่งคลองลัดมะยมที่ขุดขึ้นแห่งนี้ โดยมีถนนบางระมาดตัดผ่านกลางเพื่อการสัญจร กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวคลองลัดมะยมในอดีตคือ กลุ่มชาวบ้านที่ทำสวนการเกษตร สวนผักผลไม้ และสวนมะพร้าว แต่เมื่อกาลเวลาเปลี่ยนไป มีถนนตัดผ่านนำความทันสมัยเข้ามา ส่งผลกระทบให้สภาพวัฒนธรรมเดิมของชุมชนเปลี่ยนแปลงไป เริ่มมีการจัดสรรที่ดินบางส่วนเป็นหมู่บ้านจัดสรร จากสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปนี้ จึงเป็นแนวคิดให้ คุณลุงชวน หรือ นายชวน ชูจันทร์ ผู้พักอาศัยดั้งเดิมใน

ชุมชน ริเริ่มแนวคิดในการอนุรักษ์คลอง และสภาพชุมชน วิถีดั้งเดิม เพื่อให้เป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน จึงได้เริ่มเปิดตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้ให้คงอยู่เรื่อยมา

ในระยะแรก ตลาดแห่งนี้ทำการเพียงฝั่งเดียวเลียบบคลอง ในช่วงปี พ.ศ. 2550 ได้มีการขยายให้มีสองฟากฝั่งถนน โดยตลาดดั้งเดิมจะเน้นขายอาหาร ผัก ผลไม้ รวมถึง ของกินของใช้ และพรรณไม้ ต้นไม้ประดับ ให้นักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อหา โดยสิ่งที่น่าสนใจสำหรับตลาดน้ำแห่งนี้คือ “สวนเจียมตน” ซึ่งจะเปรียบเป็นห้องเรียนธรรมชาติ ที่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวเข้าไปศึกษาเรียนรู้วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมได้ การใช้ชีวิตของชาวสวนที่ดำรงตนอยู่ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอีกสิ่งหนึ่งอันเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นของตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้คือ บริการเรือพายล่องคลองชมวิถีชีวิตริมน้ำและสวนบัวโดยกลุ่มเรือพาย ซึ่งเป็นชาวสวนในพื้นที่คลองลัดมะยม นักท่องเที่ยวก็จะได้เพลิดเพลินกับทัศนียภาพและวิถีริมคลอง ผ่านการบอกเล่าเรื่องราวโดยผู้พายเรือบริการนักท่องเที่ยว ในราคามิตรภาพ (เว็บไซต์ MGN Online 2560)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในคลองลัดมะยม หรืองานวิจัย ณ ตลาดน้ำอื่นๆ ที่มีแนวคิดที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

พลอยชมพู (2553) ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารชุมชนท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบเชิงคุณภาพโดย การศึกษาเอกสาร การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของชุมชนพื้นที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า การจัดการด้านการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารภายในชุมชน และการสื่อสารระหว่างชุมชนกับองค์กรภายนอก เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันพื้นที่ท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยมให้ประสบผลสำเร็จ เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางสำหรับนักท่องเที่ยว สำหรับตัวอย่างสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ทั้งในระดับระหว่างชุมชนด้วยกันเอง การสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และการสื่อสารองค์กรภายนอก ได้แก่ สื่อบุคคล แผ่นพับ บริการเสียงตามสาย สื่อด้านสถานที่และกิจกรรม

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลในชุมชน ช่วยยังประโยชน์แก่ชุมชนในเชิงการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อันได้แก่ ชุมชนมีบทบาทรับผิดชอบร่วมกันในการสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวของตนเอง และทำให้ชุมชนมีจิตสำนึกอนุรักษ์ในวิถีชีวิต และวัฒนธรรมดั้งเดิมของตน ส่วนในแง่ของการสื่อสารระหว่างชุมชนและองค์กรภายนอก พบว่า มีข้อดีในเรื่องของการระดมทุนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยให้เกิดการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

ปัญหาและข้อเสนอแนะในงานวิจัยชิ้นนี้คือ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาด้านบุคลากรในชุมชน เพื่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยวในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ กล่าวคือ การพัฒนาองค์ความรู้ให้กับชุมชน ผู้เป็นบุคลากรท่องเที่ยว เพื่อให้จัดการในด้านการผลิตสื่อท่องเที่ยวและสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น ควบคู่กับการปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ภายในชุมชนท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ธนธรณ์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยชิ้นนี้มีจุดประสงค์เพื่อสำรวจและสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในชุมชนคลองลัดมะยม เพื่อสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวบริเวณตลาดน้ำคลองลัดมะยม ระเบียบวิธีวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ และแบบคุณภาพร่วมกัน (สังเกตแบบมีส่วนร่วมและสัมภาษณ์เชิงลึก) เพื่อสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยว และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม อยู่ในระดับมาก และสิ่งที่นักท่องเที่ยวอยากจะให้ปรับปรุงคือการขยายบริเวณพื้นที่จอดรถ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะและสรุปแนวทางในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมไว้สี่ด้านได้แก่

(1) การพัฒนาขีดความสามารถรองรับนักท่องเที่ยว การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆสำหรับนักท่องเที่ยวให้กว้างขวางและรองรับนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น เช่นที่จอดรถ พร้อมกันนี้ชุมชนพัฒนาในด้านเส้นทางคมนาคมที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยว รวมถึงการคำนึงถึงความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่ร่วมกิจกรรมใน

แหล่งท่องเที่ยว (นั่งเรือชมคลอง/พายเรือ) โดยการจัดหามาตรการความปลอดภัยต่างๆ อาทิ การสวมเสื้อชูชีพ

(2) การอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของชุมชนในการหามาตรการจัดการเพื่อลดขยะในแหล่งท่องเที่ยวและการร่วมกันปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ให้นักท่องเที่ยว อาทิ จัดทำป้ายสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยว รวมถึงการหยิบยกเอกลักษณ์ของชุมชนมาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

(3) การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยว เน้นการจัดการผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว อาทิ การจัดโปรแกรมวันเดียวเที่ยวตลาดน้ำ รวมถึงกำหนดอัตราราคาท่องเที่ยวที่เหมาะสม โดยเน้นการคำนึงถึงการอนุรักษ์วัฒนธรรมและอัตลักษณ์ของชุมชน

(4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน เน้นให้บุคคลในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดและจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนร่วมกัน เช่นจัดสนทนากลุ่มภายในชุมชน เพื่อสร้างสรรค์กิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว หรือร่วมกันจัดกิจกรรมตามเทศกาลงานประเพณีต่างๆ ในรอบปี

ปริยาภรณ์ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยม โดยการวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม และสถานที่โดยรอบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวบริเวณตลาดน้ำคลองลัดมะยมและสถานที่โดยรอบ และงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวแล้วนำผลมาวิเคราะห์และสรุปข้อมูล

จากการศึกษาครั้งนี้ ผลงานวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้าน ลักษณะแวดล้อมทางกายภาพ บุคลากรผู้ให้บริการ และผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว โดยทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เพศต่างกัน และสถานภาพที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการท่องเที่ยวตลาดน้ำที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้าม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน กลับมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องการท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม แต่ทั้งนี้ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวโดยรวมสอดคล้องตอกันว่า การท่องเที่ยวส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของคนในชุมชน ทำให้วิถีชีวิตของคนดำเนินไปในทางที่ดีขึ้น แต่ทั้งนี้จะต้องปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมให้กับคนในชุมชน

สำหรับข้อเสนอแนะจากงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่าบริเวณตลาดน้ำคลองลัดมะยมและพื้นที่โดยรอบ ควรมีการพัฒนาในเรื่องขีดจำกัดการรองรับนักท่องเที่ยวให้กว้างขึ้น เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ ให้มากขึ้น มีการวางแผนการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้มากขึ้น รวมถึงให้คนในชุมชนได้มีส่วนกำหนดนโยบายการวางแผนเพื่อการท่องเที่ยวทั้งแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว

จิตรธิดา (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของการดำเนินงานตลาดน้ำคลองลัดมะยม ถนนบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการตลาดน้ำแห่งนี้ การศึกษาวิจัยเป็นแบบเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก กับผู้นำชุมชน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันได้แก่ผู้ประกอบการร้านค้าต่างๆ ในคลองลัดมะยม รวมถึงนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในคลองลัดมะยมจำนวน 18 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีบทบาทหลักในการพัฒนาชุมชน คือคุณลุงชวน ชูจันทร์ โดยวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อมุ่งเน้นการรักษาความสะอาดของลำคลอง ชุมชนได้มีพื้นที่ในการพบปะขายสินค้าในชุมชน และทำให้ชุมชนได้มีโอกาสกลับมาร่วมกันในการทำงาน บนพื้นฐานจริยธรรมอันดีงามต่อกัน นอกจากนี้ ตลาดแห่งนี้ยังนับเป็นตลาดแห่งศีลธรรมความดี ปลอดภัยและเหล่า ผู้ประกอบการค้าขายทุกคนตั้งอยู่ในความดี ซื่อสัตย์ในการทำมาค้าขาย

สำหรับการจัดการโครงสร้างตลาดน้ำ เป็นการแบ่งตามที่ดิน แยกกันไป ในแต่ละราย ตั้งแต่การวางผังตลาด การเลือกโซนร้านค้า เจ้าของที่ดินแต่ละโซน ก็จะบริหารจัดการเก็บค่าเช่าที่และดูแลกันเอง ในการนี้ ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจพบว่า การจัดการในแบบอิสระแต่ละโซนนี้ ทำให้ตลาดน้ำคลองลัดมะยม สูญเสียการเป็นเอกลักษณ์ที่ทำให้ตลาดน้ำมีวิถีอนุรักษ์ไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งบางโซน ยังมีการจัดการตลาดตามความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบว่า มีการกระจายรายได้ทางการท่องเที่ยวที่ได้สัดส่วนเหมาะสม อาทิ มีนักท่องเที่ยวมากขึ้น แต่รายได้ของกลุ่มชุมชนที่ให้เช่าพื้นที่ยังคงเท่าเดิม แต่ต้องเปิดขายให้นานมากขึ้น ทำให้ไม่สอดคล้องกัน และส่วนใหญ่รายได้ที่เข้ามา มาก ก็จะเป็นของคนภายนอกชุมชนที่เข้ามาตั้งร้านค้า ในตลาดน้ำคลองลัดมะยม

ส่วนการจัดการด้านการอนุรักษ์และภูมิทัศน์ของตลาดน้ำ สามารถแบ่งผู้จัดการเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารที่เป็นคนดั้งเดิมตลาดน้ำ จะช่วยกันอนุรักษ์ จัดการขยะ และปลูกต้นไม้ ส่วนคนภายนอกที่มีไซคนในเขตตลาดน้ำลัดมะยม จะมีการจ่ายค่าบำรุงรักษาเดือนละ 1,000 บาทต่อพื้นที่ ในการรักษาดูแลตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้ สำหรับประเด็นด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์ จะอาศัยเทคโนโลยีตามสื่อต่างๆ เช่นเดียวกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

ในด้านการจัดการบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า แต่ดั้งเดิมที่จัดอบรมผู้ประกอบการร้านค้าในคลองลัดมะยม จะจัดอบรมประมาณ 3 เดือนครั้ง โดยผู้นำชุมชน คือคุณลุงชวน โดยจัดอบรมหัวข้อ เรื่อง สุขอนามัยในการขายอาหาร การจัดตั้งร้านค้าตามมาตรฐาน การแต่งกายของผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยหลักๆ ที่ทำให้คลองลัดมะยมแห่งนี้ ประสบผลสำเร็จสามารถสรุปรวมประเด็นรายข้อดังนี้

- (1) ผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง ในการจัดการบริหารและทุ่มเทอย่างจริงจัง ให้ตลาดน้ำเป็นที่รู้จัก และพัฒนาบนพื้นฐานธรรมชาติและอนุรักษ์
- (2) เสน่ห์ในการจัดการวิถีชีวิตการท่องเที่ยวแบบธรรมชาติ และความเป็นกันเองของผู้คนท้องถิ่น
- (3) การให้ความสำคัญทั้งผู้ประกอบการร้านค้า และนักท่องเที่ยว มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวตามสมควร เหมาะสม
- (4) การประสานงานกันอย่างเข้มแข็งระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในคลองลัดมะยม

สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้มีข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการตลาดน้ำคลองลัดมะยมในด้านการบริหารงาน คือ คนในชุมชนควรมีการจัดประชุมเพื่อหารือกัน ระหว่างผู้นำชุมชนและผู้บริหารตลาดแต่ละโซน เปิดใจเรียนรู้กัน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และผลักดันให้ตลาดน้ำแห่งนี้ พัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน มีเอกลักษณ์ร่วมกัน ในด้านการจัดการร้านค้า ในบางโซนก็ควรจัดที่ว่างให้นักท่องเที่ยวเดินชมตลาดและสินค้าได้อย่างสบาย ไม่ควรจัดวางพื้นที่ค้าขายให้หนาแน่นจนเกินไป ทำให้แออัด ส่วนด้านสินค้า ทางชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่นควรพัฒนาสินค้าตลาดน้ำของตนให้มีเอกลักษณ์ และในด้านสภาพภูมิทัศน์ ควรอนุรักษ์ในวิถีความเป็นตลาดน้ำ ไม่ทำการค้าขายเป็นเชิงธุรกิจ เชิงพาณิชย์มากเกินไป

สมหมาย (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยวัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือเพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยม และนำความคาดหวังและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในเชิงสถิติ การดำเนินงานวิจัยชิ้นนี้เป็นเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในตลาดน้ำแห่งนี้จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม มีระดับความคาดหวังโดยภาพรวมในระดับสูง ทั้งนี้นักท่องเที่ยวจะมีความคาดหวังในเรื่อง ผลผลิตภัณท์ที่ขายในคลองลัดมะยมสูงสุด รองลงมาคือด้านราคา การส่งเสริมการตลาด และทำเลที่ตั้งตามลำดับ สำหรับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลผลิตภัณท์สูงสุด รองลงมาคือทำเลที่ตั้ง ราคา และการส่งเสริมการตลาด และเมื่อเปรียบเทียบ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยม ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่าง เช่น นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในด้านราคาของสินค้า ผลผลิตภัณท์ที่ขายในตลาดน้ำคลองลัดมะยมว่าจะมีราคาถูกกว่าที่อื่น เนื่องจากเป็นสินค้าที่ชาวสวนนำมาค้าขายเอง ไม่ผ่านพ่อค้าคนกลาง แต่ในความเป็นจริงกลับพบว่า ราคาสินค้าและผลผลิตภัณท์มีราคาสูงเทียบเท่ากับการซื้อจากแหล่งตลาดอื่น ทำให้นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจตามระดับที่คาดหวังไว้ หรือในกรณีที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในด้านการต่อรองลดราคาสินค้า แต่ผู้ประกอบการค้าขายก็มีได้ให้ต่อรองหรือลดราคาลงไปจากเดิมมากนัก รวมถึงการติดป้ายแสดงราคาสินค้า ก็มีได้ติดป้ายแสดงราคาตามมาตรฐานทุกร้าน ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเปรียบเทียบราคาก่อนการตัดสินใจซื้อได้ในทันที

สำหรับข้อเสนอแนะในงานวิจัยชิ้นนี้คือทางตลาดน้ำคลองลัดมะยม ควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อม อาทิ การจัดทำป้ายสัญลักษณ์แนะนำเส้นทางเดิน การตลาดประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรู้จักคลองลัดมะยม สิ่งสำคัญคือ อนุรักษ์ความเป็นชาวสวนเกษตรวิถีดั้งเดิม จัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ และการนำพืชผักผลไม้ชาวสวนมาขายตามฤดูกาล เพื่อที่ราคาจะไม่สูงมากนัก ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเท่าที่คาดหวังไว้

สุทธยา (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการท่องเที่ยวของตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ โดยวิจัยเล่มนี้ มีกระบวนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ส่วนกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในบริเวณตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จำนวน 400 คน ทั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของตลาดน้ำบางน้ำผึ้งที่มีต่อนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีมาก และจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยว

สำหรับข้อเสนอแนะจากงานวิจัยชิ้นนี้ คือ ตลาดน้ำบางน้ำผึ้งควรมีการปรับปรุงในด้านการตลาด โดยเฉพาะการพัฒนาสื่อโฆษณา ความหลากหลายของการโฆษณา ความถี่ในการโฆษณา และการให้ข้อมูลตามเสียงตามสาย ไปยังนักท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ตลาดน้ำควรปรับปรุงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เช่น ที่จอดรถ และจุดนั่งพัก ให้กว้างขวางขึ้น เนื่องจากที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด เพียงพ่อนักท่องเที่ยว และทางเดินชมตลาดน้ำค่อนข้างคับแคบแออัดเกินไป ควรมีการจัดสรรปรับปรุง นอกจากนี้ ยังพบประเด็นจากข้อเสนอแนะที่น่าสนใจเช่น ตลาดน้ำแห่งนี้ควรมีการปรับปรุงแผนการเดินทางรอบตลาดน้ำ แบบเดินได้ทางเดียว หรือทางวันเวย์ และควรมีการประสานงานกับพื้นที่ชุมชนรอบตลาดน้ำ ในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ที่ตลาดน้ำเปิด เช่น ประสานงานกับทางโรงเรียนในเขตชุมชน หรือวัดในละแวกใกล้เคียง เพื่อจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม (ที่จอดรถ หรือห้องน้ำ) ให้กับนักท่องเที่ยว

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบในการวิจัย ผู้วิจัยได้มีระเบียบวิธีการเก็บข้อมูลแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถานที่เก็บข้อมูลวิจัย

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวทั้งหมด (Tourism stakeholders) ในบริเวณคลองลัดมะยม องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) (2548) ได้นิยามว่าหมายถึง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวว่า หมายถึง ผู้ที่มีส่วนได้รับผลประโยชน์ หรือผลกระทบที่เกิดจากกิจกรรมทางการท่องเที่ยวทั้งหมด ทั้งในด้านสังคมวัฒนธรรม และเศรษฐกิจ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไปตามบริบทอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้สามารถแบ่งออกเป็นหลายกลุ่มประเภท กลุ่มที่สำคัญ อาทิเช่น กลุ่มรัฐบาลทั้งในระดับชาติและท้องถิ่น กลุ่มประกอบธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว กลุ่มองค์กร

ที่ไม่แสวงหากำไร กลุ่มนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว กลุ่มชุมชนเจ้าของพื้นที่และนักท่องเที่ยว (องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ 2548)

ในงานวิจัยนี้ ประชากรในการวิจัย จึงหมายถึง กลุ่มที่มีส่วนบริหารจัดการ ดูแล และได้รับผลกระทบและประโยชน์จากการท่องเที่ยวในบริเวณตลาดน้ำคลองลัดมะยมทั้งหมด อันได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบริเวณพื้นที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยมทั้งหมด

กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรที่ได้กล่าวไปข้างต้น ผู้วิจัยได้สุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ รวมจำนวน 20 ท่าน โดยแบ่งเป็น แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

- (1) หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยววิถีไทยและตลาดน้ำ หรือหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบประสานงานกับตลาดน้ำคลองลัดมะยม จำนวน 3 ท่าน
- (2) กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มอาสาสมัคร ผู้ประกอบการขายสินค้าทางการท่องเที่ยวให้กับชุมชน จำนวน 10 ท่าน
- (3) ผู้ประกอบการเรือพาย และมัคคุเทศก์ท้องถิ่น(หากมี) จำนวน 5 ท่าน
- (4) นักวิชาการ(อาจารย์)สาขาวิชาท่องเที่ยว จำนวน 2 ท่าน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างและเหตุในการเลือก

โดยทั้งนี้ผู้วิจัยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ การไม่ใช่ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) ในแบบ การเลือกแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling หรือ Judgement sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัย ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกด้วยตนเอง (เครสเวล 2552) ดังคำอธิบายการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจงและเหตุในการเลือกในแต่ละกลุ่มต่อไปนี้

1. กลุ่มหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยววิถีไทยและตลาดน้ำ หรือหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบประสานงานกับตลาดน้ำคลองลัดมะยม ได้แก่ ผู้แทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ทำงานในหน่วยงานดังกล่าวเกี่ยวกับการตลาดการท่องเที่ยว มีประสบการณ์

มากกว่า 3 ปีขึ้นไป หรือ หรือผู้แทนจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เข้ามาช่วยดูแลตลาดน้ำคลองลัดมะยม เพื่อให้ได้รับข้อมูลแนวทางเกี่ยวกับการจัดการตลาดน้ำและแนวทางการพัฒนาบุคลากรในสายงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. กลุ่มผู้นำชุมชน อาสาสมัคร และผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้นำชุมชนของคลองลัดมะยม อาสาสมัครและผู้ประกอบการค้าขายที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่คลองลัดมะยม และเขตดลิ่งชั้นเท่านั้น เพื่อให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตลาดน้ำในอดีต สภาพการณ์ตลาดน้ำคลองลัดมะยม และแนวทางการพัฒนาบุคลากร

3. กลุ่มเรือพาย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่พายเรือแจวให้นักท่องเที่ยวในคลองลัดมะยมเท่านั้น เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่พบปะกับนักท่องเที่ยวโดยตรง จะรับทราบความต้องการของนักท่องเที่ยว และแนวทางในตนต้องการพัฒนาเพื่อการบริการนักท่องเที่ยว

4. กลุ่มนักวิชาการท่องเที่ยว ได้แก่ อาจารย์ที่ทำการสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในสายงานวิชาการท่องเที่ยวมากกว่า 3 ปีขึ้นไป เพื่อข้อมูลในการแนะนำแนวการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เช่นเดียวกับการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์คือ แบบ การเลือกแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัย เลือกตัวแทนจากผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ที่เป็นประโยชน์ เพื่อสนทนากลุ่ม ในการหาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กล่าวไว้ในบทที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถามเพื่อการสนทนากลุ่ม ซึ่งในการนี้จะมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสามเส้า หรือ Triangulation method เพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้ ได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ (เครสเวล 2552) และสามารถตอบโจทย์ปัญหาการวิจัยได้ดังนี้

(1) ตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) แบบแหล่งเวลา สถานที่ และบุคคล โดยการตรวจเช็คข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ว่า หากมีการสัมภาษณ์ต่างเวลา ต่างสถานที่และต่างบุคคลกัน นั้น ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จะตั้งใจและตอบให้ข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดหรือไม่ ซึ่งในวิจัยเล่มนี้ผู้วิจัยได้ทดลองนำแบบสัมภาษณ์ไปสอบถามกลุ่มบุคลากรในพื้นที่คลองลัดมะยม จำนวน 9 ท่าน ในเวลาที่แตกต่างกัน สถานที่(โซนพื้นที่ในตลาด) ที่แตกต่างกัน และกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เพื่อสรุปและดูแนวทางการตีโจทย์และตอบคำถามว่าสองกลุ่มนี้ให้ข้อมูลในการตอบคำถามแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทดลองนี้มีความเข้าใจในคำถามตรงกันหรือไม่

(2) ตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator triangulation) โดยการทดสอบการเก็บเครื่องมือสัมภาษณ์วิจัย ว่าหากผู้วิจัยแตกต่างกัน ใช้เครื่องมือสัมภาษณ์ชุดเดียวกัน กับกลุ่มประชากรพื้นที่เดียวกัน จะได้รับข้อมูลแตกต่าง หรือตรงกันหรือไม่ โดยผู้วิจัยเรียนเชิญอาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มทร.พระนคร จำนวน 2 ท่าน ไปร่วมทดสอบเก็บข้อมูลวิจัย จากชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยมจำนวนคนละ 2 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน ว่าคำตอบตรงกันหรือไม่

ทั้งนี้เพื่อให้คุณภาพของเครื่องมือมีความเที่ยงตรง แม่นยำมากขึ้นเช่นเดียวการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการและผู้วิจัย และแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านระเบียบวิธีการวิจัยและการท่องเที่ยวจำนวน 2 ท่าน ทบทวนและตรวจสอบประเมินคุณภาพเครื่องมือในลำดับสุดท้ายก่อนเก็บข้อมูลภาคสนามจริง

โดยสรุปเครื่องมือวิจัยในการเก็บแบบสัมภาษณ์วิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

(1) แบบสัมภาษณ์ จำนวน 20 ชุด

(2) แบบสอบถามการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 6 ชุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 ทบทวนตำรา วรรณกรรม วารสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสำรวจพื้นที่วิจัย เพื่อสังเกตการณ์และสอบถามความเป็นมาของพื้นที่วิจัยเบื้องต้น

3.3.2 ออกแบบสร้างเครื่องมือวิจัย

(1) ออกแบบสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เดี่ยวเชิงลึก เป็นคำถามจำนวน 3 ข้อใหญ่ โดยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

(2) นำเครื่องมือไปตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) กับกลุ่มชุมชนคลองลัดมะยม (ที่พบโดยบังเอิญ) ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จำนวน 9 ท่าน ตรวจสอบความเข้าใจของคำถาม ระยะเวลาการสัมภาษณ์ และแนวการให้คำตอบว่าตรงกันหรือไม่ จากนั้นผู้วิจัยปรับแก้เครื่องมือ (ครั้งที่ 1)

(3) ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator triangulation) เรียนเชิญอาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มทร. พระนคร จำนวน 2 ท่าน ไปร่วมทดสอบเก็บข้อมูลวิจัย จากชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน ว่าคำตอบตรงกันหรือไม่ แล้วปรับแก้ไขเครื่องมือ (ครั้งที่ 2)

(4) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ปรับแก้ครั้งที่ 2 แล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและการวิจัยการท่องเที่ยว จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยปรับแก้เครื่องมือในขั้นตอนสุดท้าย และเตรียมลงภาคสนามเก็บข้อมูลวิจัย

(5) ลงภาคสนาม เก็บข้อมูลวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสัมภาษณ์เดี่ยวเชิงลึก(in-depth interview) จำนวน 20 ท่าน ร่วมกับการสังเกตการณ์โดยผู้วิจัย

(6) ผู้วิจัยเลือกผู้แทนจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ท่าน มาสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อสรุปแนวทางพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

(7) ถอดเทปจากการสัมภาษณ์เดี่ยว นำข้อมูลมาจัดเรียงเป็นชุดข้อมูล เพื่อสรุปแล แปลผลวิจัย

(8) ถอดเทปจากการสนทนากลุ่ม แล้วนำข้อมูลที่ได้ มาเรียบเรียง วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปแปลผลการวิจัย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยการสัมภาษณ์และแบบสนทนากลุ่ม (Focus group) จึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์เชิงคุณภาพแบบแก่นสาระ หรือที่เรียกว่า Thematic Analysis (เครสเวล 2552) โดยมีขั้นตอนระเบียบวิธีการดังนี้

3.4.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

(1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทป โดยกำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 ท่าน เป็น P1-P20 แล้วจัดเรียงเป็นระบบชุดข้อมูลที่ได้จากการถอดเทป ให้เป็นไปตามหมวดหมู่คำถาม และหัวข้อ โดยทั้งนี้อาจมีการตัดทอนข้อมูลในส่วนที่มีใช้เนื้อหาสาระ หรือเนื้อหาที่มีใช้แก่นวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(2) กำหนดดัชนี (code) ข้อข้อมูลแต่ละชุด นำข้อมูลที่กระจัดกระจายมาจัดเรียงแบ่งเป็นหัวข้อไว้ เช่น ปัญหาในการพัฒนาบุคลากร ความต้องการชุมชนในการพัฒนา ข้อเสนอแนะ เป็นต้นฯลฯ

(3) การตีความ (Interpret) จากที่กำหนดดัชนี ชุดข้อมูลที่ได้เรียบเรียงไว้ในเบื้องต้น โดยผู้วิจัยใช้ความรู้ และประสบการณ์ส่วนตัวพื้นฐานของผู้วิจัยที่มีความรู้ในด้านการจัดการ

ท่องเที่ยว และการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว ในการตีความ และเรียบเรียงข้อมูลเพื่อแปลผลวิจัย

(4) สรุปข้อมูลจากการวิจัยและอภิปราย โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากการตีความมาเปรียบเทียบกัน เพื่อหาคำตอบในการเชื่อมโยงกับงานทบทวนวรรณกรรมและส่วนอื่นๆ ของงานวิจัย

3.4.2 ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้ถอดเทป และจัดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มผู้แทนมาประชุมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 ท่าน ดังนั้นการแปลผล ผู้วิจัยจะกำหนดรหัสกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นเลขเดียวกับรหัส ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ P1- P20

จากนั้นผู้วิจัยเรียบเรียงข้อมูล ที่ได้รับจากการประชุม กำหนดหัวข้อ เรียบเรียง และนำไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลชุดแรกที่ได้จากการสัมภาษณ์ และทำการสรุปแปลผลข้อมูลเช่นเดียวกัน

3.5 สถานที่เก็บข้อมูลวิจัย

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์จาก ผู้มีส่วนได้ผู้เสียในการท่องเที่ยวคลองลัดมะยม และมีสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสรุปคำตอบ ข้อเสนอแนะในงานวิจัย จากการเก็บข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาวิจัยเพื่อตอบ วัตถุประสงค์วิจัยตามลำดับ ดังประเด็นต่อไปนี้

- 4.1 สรุปสภาพการณ์ทั่วไปการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม
- 4.2 ปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- 4.3 สรุปรูปแบบแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับ นักท่องเที่ยวต่างชาติ
- 4.4 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อการ ต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ในการแปลผลข้อมูลดังกล่าว จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าสัมภาษณ์ ทั้ง 20 ท่าน และ ตัวแทนการสนทนากลุ่ม 6 ท่าน (ที่เลือกจากตัวแทน 20 ท่านนี้) จะถูกกำหนดรหัสโดย P01 จนถึง P20

4.1 สรุปสภาพการณ์ทั่วไปการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการท่องเที่ยวในคลองลัดมะยมเป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม พื้นที่บริเวณโดยรอบคลองลัดมะยม เป็นพื้นที่ของชุมชนที่ปลูกพืชประเภทสวนครัวและพืชล้มลุก มีสวนผลไม้จำพวก กัลยและมะพร้าวมาตั้งแต่เดิมในอดีต ในอดีตมีการเดินทางโดยทางเรือเป็นหลัก ในระยะหลังเมื่อมีถนนตัดผ่าน ผู้คนจึงหลีกเลี่ยงไปสัญจรทางบก ซึ่งสะดวกและรวดเร็วกว่า ปัจจุบันวิถีชีวิตริมคลองของกลุ่มชุมชนลัดมะยมที่อยู่ริมคลองในรุ่นเก่าก็ยังคงดำเนินวิถีชีวิตเรียบง่ายแบบในอดีตยังคงมีอยู่บ้าง มีการสัญจรทางเรือ ปลูกพืชผักสวนครัวและเก็บพืชผลไม้จากสวนของตนเองมาขาย หรือมีการแปรรูปผลไม้จำหน่ายในตลาดให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรง จากการสัมภาษณ์เบื้องต้นกับกลุ่มคนในชุมชนพบว่า จุดประสงค์การจัดตั้งตลาดน้ำชุมชนคลองลัดมะยมสามารถสรุปแนวประเด็นได้เป็น 4 ประเด็นดังนี้

(1) เพื่อการอนุรักษ์คลองและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากคลองคือสายน้ำที่หล่อเลี้ยงชีวิตของชุมชน ตั้งแต่ในอดีตจวบจนปัจจุบัน การก่อตั้งชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยมจึงเปรียบเสมือนการได้อนุรักษ์วิถีชีวิตแบบดั้งเดิมในอดีตที่ใช้การคมนาคมโดยทางเรือ โครงการท่องเที่ยวคลองลัดมะยมจึงนับเป็นวิถีแนวทางให้ชุมชนได้จัดทำโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการฟื้นฟู อนุรักษ์เพื่อการท่องเที่ยว และช่วยกันอนุรักษ์สายน้ำและลำคลอง

(2) เพื่อสานสัมพันธ์ในเครือญาติและบ้านใกล้เรือนเคียงภายในชุมชนลัดมะยม ก่อให้เกิดความเข้มแข็งให้ชุมชน การสร้างตลาดน้ำแห่งนี้ ทำให้ให้เพื่อนบ้าน และคนในชุมชน หรือคนต่างชุมชนใกล้เคียง ได้มีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนกัน เมื่อเกิดมีตลาดคลองลัดมะยมขึ้น ครอบครัวที่ในอดีตเคยห่างเหิน มีค้อยได้มาพบกัน ก็ได้มีโอกาสมาพบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนแนวคิดกันเกี่ยวกับการจัดการตลาดน้ำ หรือหาหรือกันในเรื่องต่างๆ ช่วยสานกระชับความสัมพันธ์ สร้างความเข้มแข็งและเสริมสร้างความสามัคคีให้คนในชุมชน

(3) เพื่อจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน การริเริ่มโครงการท่องเที่ยวคลองลัดมะยม ช่วยก่อให้เกิดวิสาหกิจชุมชน มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าจากเกษตรกรลัดมะยมส่งตรงถึงผู้บริโภคในราคาที่เป็นธรรม จากในอดีตเดิมที่ต้องขายสินค้าผ่านพ่อค้าคนกลาง ก็มีตลาดเป็นสื่อกลางซื้อขาย ให้เกษตรกร

ชุมชนได้พบปะลูกค้า หรือนักท่องเที่ยว ซื้อขายสินค้าในราคามิตรภาพ เมื่อชุมชนเกิดมีรายได้ ก็มีการชักชวนพ่อค้าแม่ขายจากชุมชนใกล้เคียงและชุมชนอื่นๆ ให้เข้ามาประกอบการค้าขายในบริเวณตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้ โดยมีระบบจ่ายราคาค่าเช่าที่ยุติธรรม ไม่เอาไรต์เอาเปรียบ ยึดหลักการจ่ายตามผลกำไรที่ผู้ประกอบการได้รับ เน้นให้พื้นที่คลองลัดมะยมที่มีเศรษฐกิจหมุนเวียนอย่างโดยเสมอภาคกัน

(4) เพื่อให้เกิดประสานงานเครือข่ายระหว่าง ชุมชนคลองลัดมะยม กับภาคอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์ชุมชนและกลุ่มผู้นำชุมชน พบว่า ที่ผ่านมา ตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้ มีกลุ่มบุคคลที่เป็นจิตอาสาเข้ามารับใช้และช่วยเหลือชุมชน ทำให้กลุ่มชุมชน มีการพัฒนาในด้านต่างๆ เกิดขึ้น เช่น มีกลุ่มนักศึกษาเป็นจิตอาสาช่วยบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวคลอง ช่วยออกแบบแหล่งท่องเที่ยวคลองลัดมะยมโซนใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น (บริเวณศาลาลมโชย) ให้อยู่ในสภาพการอนุรักษ์ แบบดั้งเดิมที่เป็นตลาดน้ำเรือพายขายของ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสัมผัสถึงวิถีชีวิตของชุมชนและการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างแท้จริง ไม่เน้นเป็นตลาดน้ำที่เป็นเชิงการค้าพัฒนามากนัก

ข้อมูลผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการณ์ตลาดน้ำดังกล่าวข้างต้น ดังปรากฏในตัวอย่างผู้สัมภาษณ์สองราย ที่เป็นกลุ่มบริหารจัดการตลาดน้ำคลองลัดมะยมดังต่อไปนี้

“ตลาดนี้แนวคิดที่คิดริเริ่มจากลุงชวน เมื่อ 13 ปีที่แล้ว แก่คิดจะทำตลาดน้ำ โดยมีจุดประสงค์หลักคือ ข้อแรก คือ ต้องการ พัฒนาคอง พัฒนาสิ่งแวดล้อม เพราะคนรุ่นใหม่ไม่ค่อยเดินทางด้วยเรือเหมือนสมัยก่อน จะหันไปใช้ถนนกันหมด ลุงเลยคิดจะทำตลาดน้ำ เริ่มจากพื้นที่ตัวเองก่อน ขายได้ไม่ได้ ก็ไม่เก็บอะไร ขายได้ก็แบ่งกำไรมาจ่ายค่าที่ ลุงอยากรักษาคอง สภาพสิ่งแวดล้อมไว้ให้รุ่นลูกรุ่นหลาน

ข้อสอง ลุงชวนต้องการสร้างเศรษฐกิจชุมชน อาชีพหลักของพวกเราคือทำสวน เป็นพวกพืชสวนครัว สวนพืชผักสวนครัว ข่า ตะไคร้ ใบมะกรูด พืชล้มลุกอายุสั้น เน้นปลูกผักกินเองและเก็บขายบ้าง ที่ผ่านมามีปัญหาราคาสินค้า มีคนมารับไปขาย รับไปราคาถูกมาก แต่นำไปขายราคาแพง ความคิดลุงชวนแกคือต้องการให้มีพื้นที่ให้ผู้ซื้อผู้ขายได้เจอกัน ซึ่งถ้าทำได้ บ้านเราก็จะเกิดพื้นที่เศรษฐกิจชุมชน ข้อสุดท้าย นอกจากรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมแล้ว สร้าง

เศรษฐกิจชุมชนแล้ว ลุงชวนแกอยากให้พื้นที่ตลาดน้ำนี้เป็นที่พบปะของชุมชน คนในชุมชน ส่วนใหญ่จะเป็นเครือญาติกันทั้งหมด รู้จักกันหมด แต่ถ้าไม่มีงานบวชหรืองานบุญอะไร ก็ไม่ค่อยมาเจอกัน ถ้าได้ทำตลาดน้ำ คงมีพื้นที่ให้พบปะพูดคุยกัน” (P01)

“คลองลัดมะยม ก่อตั้งมานานตั้งแต่ราวปี 2547 ได้ ถ้าไปสืบค้นข้อมูล ถนนบางระมาด จะมีไอดีมใส่ลูกมะพร้าว เมื่อก่อนลุงทำก็มีสวนมะพร้าว ก่อนออกกาญจนา แฉวมโยช จะมีสวนมะพร้าว ทำไอดีมใส่ลูกมะพร้าวขาย สูตรลุงชวน พ่อเค้าทำปุ๊ป เจ้าของพื้นที่จะเอาคืนพื้นที่ลุงเลยย้ายมาลัดมะยม การเก็บค่าเช่าที่แล้วแต่เจ้าของที่ เก็บไม่เท่ากัน แต่จะพากหลังคา จะแบ่งด้วยโซนสี่ เขตพื้นที่ เขตพื้นที่ใครก็เก็บค่าที่กัน ส่วนใหญ่เป็นเครือญาติกัน อย่างน้องชายลุง ที่เกษียณอายุก็มาช่วย” (P03)

หรือแม้กระทั่งในมุมมองนักวิชาการท่องเที่ยวที่มีโอกาสสัมผัสประสบการณ์ท่องเที่ยวในคลองลัดมะยม ก็ได้สรุปความเห็นไว้ว่า สถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้ มีจุดเริ่มต้นที่ดี และมีทิศทางการพัฒนาเติบโตที่รวดเร็วมาก

“ในฐานะนักวิชาการท่องเที่ยว และมีโอกาสไปเที่ยวคลองลัดมะยมบ้าง ทราบว่า ตลาดแห่งนี้ ก่อตั้งโดยคุณลุงชวน ผู้มีจิตอาสา จากการไปท่องเที่ยว เห็นว่า ตลาดแห่งนี้มีพัฒนาการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวไปในทิศทางที่ดี มีพ่อค้าแม่ขายจากต่างถิ่นเข้ามาเยอะ ส่วนคนในคลองลัดมะยมเองก็ดูคึกคัก มีนักท่องเที่ยวมาเยอะ ทำให้มีรายได้เข้ามาเยอะ เคยมาเที่ยวในช่วงเทศกาลวันหยุด คนจะหนาแน่นมาก” (P20)

นอกจากนี้ กลุ่มชุมชนและผู้ประกอบการให้ข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวเพิ่มเติมว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ จับจ่ายใช้สอยซื้อของกินต่างๆ เพราะคลองลัดมะยมเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกล อยู่ในกรุงเทพฯ และสี่เส้นของตลาดคลองลัดมะยมที่เน้นขายอาหารไทยหลากหลายที่อร่อยในราคาไม่แพง ในส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่า มีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน ชาวเกาหลี เข้ามาประปรายจากทัวร์ไกด์นำเข้ามา ต่อมาเมื่อการท่องเที่ยวกรุงเทพมาประชาสัมพันธ์ทำการตลาดให้คนในชุมชน กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มยุโรปและต่างชาติอื่นๆ จึงเริ่มเข้ามา ดังปรากฏในคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

“นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาเป็นชาวไทยเยอะมากกว่าชาวต่างชาติ ตลาดเราขายของกินเยอะ กลุ่มนักท่องเที่ยวคนไทย มาเพราะหาที่เที่ยวงวันหยุด ตลาดเปิดวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุด นักชัตลูกซ์ พอคนหยุด ก็หาที่เที่ยวงวัน ตลาดเราอยู่ใกล้ๆ ชั้บรถมาง่าย คนเลยมาเที่ยวงวัน ส่วนชาวต่างชาติก็พอมีบ้าง จีน เกาหลี ฝรั่งเศสก็มีบ้าง เข้ามาเดินเที่ยวงวัน แรกๆ มีชาวจีนมา ช่วงที่มีข่าวทัวร์ศูนย์เหรียญก็มีรถทัวร์มาปล่อยคนจีนเดินกันเยอะ คนจีนจะเน้นมาเดิน ชม ช้อปบ้าง กิน ถ่ายรูป ส่วนฝรั่งเศสชอบนั่งเรือพาย เรือพายเราราคาถูก เก็บคนละ 20 บาท คิดราคาแบบกันเอง ไม่ค่อยได้กำไรเท่าไรเลย บางทีก็สงสารและเห็นใจคนพายเรือ แต่ตลาดน้ำเรานี้ แคนักท่องเที่ยวได้นั่งเรือพายชมวิถีชีวิต ถือว่าคุ้มค่ามากๆ และถือเป็นจุดเด่นของตลาดน้ำของเรา เป็นเอกลักษณ์ที่ตลาดน้ำอื่นๆ ยังไม่มี เป็นจุดขาย ว่าเราอนุรักษ์ รั้กษสิ่งแวดล้อม” (P15)

“นักท่องเที่ยวงต่างชาติ สมัยก่อนจะมีนักท่องเที่ยวงชาวจีนเยอะมากๆ สมัยก่อนช่วงทัวร์ศูนย์เหรียญ ที่เข้ามา ส่วนใหญ่มาเน้นดู ถ่ายรูป เดินเล่น ช้อของกิน แต่จะไม่ค่อยจับจ่ายใช้สอยมาก หลังๆ พอคนจีนเริ่มแผ่วๆ ก็จะมีนักท่องเที่ยวงชาวเกาหลีมามากขึ้น บางกลุ่มก็มีไกด์ นำมา บางกลุ่มก็มาเอง แต่ส่วนใหญ่ที่มากันเอง จะเป็น ฝรั่งเศสแบ้คแพคมา มาถึงก็จะมาไล่เดินดู เดินไปเรื่อยๆ แบบไม่ต้องมีไกด์” (P09)

4.2 ปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนของตนในหลายๆด้าน เพื่อให้มีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ และทำให้ชาวต่างชาติประทับใจ ดังปรากฏในคำตอบผู้ให้สัมภาษณ์นี้

“ทุกวันนี้นักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยอะ ส่วนใหญ่ฝรั่งมา เค้ายจะชอบมาเดินดูของเองเรื่อยๆ ทัวร์ไกด์ก็ไม่มี ถ้าถามว่าเราต้องการไหม เราต้องการพัฒนาตนเองอยู่แล้ว ยิ่งเขาไม่มีไกด์นำทางมาให้ เราก็อยากช่วยเหลือ ให้ข้อมูลเขา” (P02)

“แรกๆ มีพวกจีนมาเยอะ หลังๆ มีเกาหลี และฝรั่งมาเยอะ ฝรั่งมาถ่ายรูปของกินในตลาดและเรือ เราก็ดูแต่ยิ้มๆ ต้อนรับ แต่ไม่รู้จะพูดอย่างไร ส่งภาษาไม่เป็น ถ้าถามว่าเราอยากพัฒนาไหม เชื่อว่าทุกคนก็คิดเหมือนกัน คืออยากพัฒนา ถ้าเราส่งภาษาให้ฝรั่งได้ ก็ประทับใจ” (P06)

“อยากพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้นนะ ทั้งพวกเราคนต้อนรับนักท่องเที่ยวและคนจากที่ชุมชนอื่นๆ มาขายของ ถ้าเราต้อนรับเขาได้ดี เขาก็ประทับใจ ไปบอกเพื่อนๆ ให้มาเที่ยวที่ตลาดน้ำนี้อีก เป็นการประชาสัมพันธ์ตลาดน้ำไปในตัว” (P09)

“อยากพัฒนาหลายๆด้านนะ ทั้งพัฒนากลุ่มพวกเราให้รู้จักวิธีต้อนรับ พัฒนาภาษา และพัฒนาตลาดน้ำด้านอนุรักษ์การท่องเที่ยว” (P11)

4.2.1 ปัญหาของชุมชนที่พบเกี่ยวกับการพัฒนาเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัย พบประเด็นปัญหา 3 หลัก ได้แก่ ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารต้อนรับนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว และปัญหาด้านขาดการสืบทอดภูมิปัญญาและการจัดการการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่

4.2.1.1 ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารต้อนรับนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นในคลองลัดมะยมส่วนหนึ่ง ไม่สามารถติดต่อภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้ในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้

- ไม่สามารถสื่อสาร แนะนำสินค้า ที่ตนเองขาย (ผลไม้ไทย และอาหารไทย) ให้กับนักท่องเที่ยว เพราะไม่ทราบคำศัพท์
- ไม่ทราบว่า จะให้ข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องวัฒนธรรมไทยทั่วไป เช่น ความรู้ วิธีทำขนมไทย แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างไร อธิบายไม่ถูก และไม่ทราบคำศัพท์เบื้องต้น
- ไม่สามารถสื่อสารให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเรื่องความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวฟัง เช่น วิธีการพายเรือ ชีวิตริมน้ำของคนไทยในอดีต เส้นทางแม่น้ำลำคลอง พืชผักสมุนไพรพื้นเมืองระหว่างสองข้างทางที่พายเรือพานักท่องเที่ยวไปชม (พบจากการสัมภาษณ์กลุ่มคนพายเรือให้นักท่องเที่ยว) เนื่องจากในการพายเรือ ผู้พายซึ่งเป็นชาวสวนจะปฏิบัติหน้าที่ไถ่ท้อถิ่น อธิบายภูมิปัญญาท้องถิ่น และองค์ความรู้ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็พืชเกษตรท้องถิ่น วิถีชีวิตคนไทยกับสายน้ำ หรือแม้กระทั่งเทคนิคการพายเรือ ให้กับนักท่องเที่ยว

ดังปรากฏในคำตอบการสัมภาษณ์นี้

“...ปัญหาส่วนใหญ่คือ คนพายเรือที่เป็นคนใกล้ชิดนักท่องเที่ยวโดยตรง เค้ามีความรู้ สื่อสารบอกเรื่องเล่าเกี่ยวกับท้องถิ่นได้ดี แต่ได้เฉพาะคนไทย พวกเค้าสูงวัยกันเกินจะเรียนแล้ว และค่าเรียนภาษาก็แพง เวลามีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาลงเรือ ก็ยิ้มและพายเรือไปอย่างเดียว สื่อสารได้เป็นคำๆ ไม่สามารถเล่าเรื่องราวอะไรได้ คิดว่าถ้าเค้าได้คนต่างชาติที่น่าจะชอบมาก”

(P02)

“ผมคิดว่าปัญหาหลักคือภาษา เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวนั้นมีหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นชาวตะวันตก ญี่ปุ่น จีน เกาหลี การพูดภาษาอังกฤษอย่างเดียวก็ใช้ว่าจะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวรู้เรื่อง ชาวบ้านรุ่นคุณลุงชนในลัดมยะมส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเรื่อง การเกษตร และการท่องเที่ยวเชิงเกษตรดี มีภูมิปัญญาชาวบ้านหลายอย่างที่น่าสนใจ แต่ ปัญหาคือแกสื่อสารสิ่งเหล่านี้ที่น่าสนใจออกไปหาท้องถิ่นไม่ได้” (P03)

“คิดว่าปัญหาหลักคือ เรื่องพูดภาษา พวกคนพายเรือส่วนใหญ่คือคนที่เจอนักท่องเที่ยว แต่ จะสนทนากับนักท่องเที่ยวต่างชาติกันไม่ค่อยได้ และส่วนใหญ่คนที่ทำอาชีพพายเรือจะเป็น ผู้สูงอายุเป็นส่วนใหญ่ และส่วนนักท่องเที่ยวที่เข้าจะเป็นแถบเอเชียเยอะสุด เพราะฉะนั้น ส่วนใหญ่เขาจะพูดอังกฤษไม่ได้ ภาษาไทยก็ไม่ได้นอกจากภาษานี้เลยเป็นปัญหาเพราะเรากับ เขาพูดคุยกันไม่เข้าใจ หากนักท่องเที่ยวเป็นชาวยุโรปตัวของคุณลิตธิชัยเองก็สามารถที่จะพอ พูดคุยได้ แนะนำ บรรยายได้ แต่เรือลำอื่นเค้าทำไม่ได้ เรื่องความปลอดภัยมีบ้างหากเรา พูดคุยกับเขาไม่รู้เรื่องเราก็จะบอกเขาไม่ได้ว่าอยู่บนเรือควรทำตัวอย่างไรให้ปลอดภัยจะเตือน เขายังไง” (P07)

“เรามีเรื่องจะบอกนักท่องเที่ยวเยอะ ว่าชุมชนเราพายเรือมาตั้งแต่ในอดีต ไปไหนมาไหนก็ใช้ เรือ พืชผักสมุนไพรที่เราปลูกสองข้างทางตอนที่พายเรือผ่านนี้ก็มียประโยชน์ มาค้าขาย ทำอาหารได้ และเกร็ดความรู้ทั่วไป เราอธิบายคนไทยได้รู้เรื่อง คนไทยก็ชอบ แต่กับพวกฝรั่ง ไม่รู้จะบอกเค้าอย่างไร ก็ได้แต่ชี้ๆ ให้ดู และบอกศัพท์ เเท่าที่พอจะรู้เป็นคำคำ เช่น กิน ก็อีท (eat) พริก เราก็ว่า ฮอท (hot) บางทีเห็นตัวเงินตัวทอง เราก็บอก คอคคอคโคโดร์ ลิตเติ้ล มินิ เพราะเราไม่รู้จะบอกเค้าอย่างไร”(P08)

เกี่ยวกับปัญหาด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษด้านการต้อนรับ ชุมชนกล่าวว่า ที่ผ่านมามี กลุ่มคนเข้ามาอบรมแล้ว แต่พบปัญหาในเรื่องของระยะเวลา และเงินทุนในการอบรม ขาดการอบรม อย่างต่อเนื่องอย่างจริงจัง โดยกลุ่มบุคลากรส่วนหนึ่งกล่าวว่า ตนเองมีอาชีพทำสวนในวันธรรมดา และมาประกอบการค้าขายในวันหยุด หรือบางรายมีอาชีพหลักของตนในวันธรรมดา และค่อยมา ค้าขายในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ที่ตลาดน้ำเปิดทำการ ทำให้ไม่มีเวลาไปเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพื่อ มาใช้งานในการต้อนรับนักท่องเที่ยว หรือบางรายกล่าวว่า ตนมีอายุเยอะมากแล้ว หากมีเงินทุนเพื่อ

พัฒนาภาษาอังกฤษ ก็จะส่งลูกหลานไปเรียนเพื่อประกอบอาชีพแทนจะดีกว่า ดังปรากฏตัวอย่างข้างล่างนี้

“วันปกติเราทำงาน พอวันเสาร์-อาทิตย์ก็มาเปิดร้านขายของ ที่บ้านก็มีลูกและหลานที่ต้องกินใช้ ทำให้เราไม่มีเวลาไปเรียนหนังสือ หรือถ้ามีเงินไปเรียนหนังสือ เรียนภาษา ก็จะส่งให้ลูกหลานได้เรียนก่อน”(P06)

“เรามีอายุเยอะมากแล้ว เต็มที่ก็เข้าร่วมอบรมก็เขาได้ แต่จะให้ไปเรียนแพงๆ คงไม่มีเงินและเวลา”(P08)

“อยากพัฒนาภาษา แต่ด้วยหน้าที่ที่เราต้องทำงาน และมาขายของที่ตลาดวันเสาร์-อาทิตย์เลยไม่มีเวลาไปเรียนเพิ่มเติมที่ไหน แต่ถ้าชุมชนจัดอบรมอะไร ถ้าเราว่างมีเงินเฝ้าร้านก็จะไปเข้าร่วมได้ เพราะเราคิดว่า ถ้าเราพูดกับฝรั่งได้ แค่ว่าชอบและถ่ายรูปร้านเรา ชื่อของเราและไปบอกต่อคนอื่นมาเที่ยวอีก” (P13)

4.2.1.2 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนส่วนใหญ่ คิดว่าชุมชนคลองลัดมะยมคิดว่าควรมีการปรับปรุง พัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจาก ขาดแคลน หรือสิ่งที่มีอยู่ ยังไม่ดี หรือไม่ได้รับมาตรฐานเท่าที่ควร สิ่งอำนวยความสะดวกที่กลุ่มชุมชนคิดว่าเป็นปัญหาควรพัฒนา ได้แก่ การจัดทำป้ายสัญลักษณ์ภาษาไทย-อังกฤษ การปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ และการเพิ่มจุดให้บริการข้อมูลข่าวสารนักท่องเที่ยว หรือจุดประชาสัมพันธ์

ในส่วนการพัฒนาป้ายภาษา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มชุมชนต้องการพัฒนาให้มีป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษบอกทาง หรือบอกจุดต่างๆ ภายในคลองลัดมะยม

“.....อยากให้พัฒนาป้ายภาษาอังกฤษ เพราะทุกวันนี้เวลาฝรั่งมาถาม เราก็ต้องชี้บอกทาง บางทีฝรั่งเดินไปตามทางที่บอก ก็ผิดบ้างถูกบ้าง ถ้าเราเพิ่มป้ายไม้เขียนภาษาอังกฤษสวยๆ ให้ฝรั่งอ่านออก ก็น่าจะช่วยต้อนรับเค้าได้” (P01)

“คิดว่าอยากมีป้ายสัญลักษณ์เพิ่ม โดยเฉพาะป้ายภาษาอังกฤษ เช่นห้องน้ำ จุดขึ้นลงเรือ เพราะจะช่วยอำนวยความสะดวกในการต้อนรับนักท่องเที่ยวฝรั่งได้มาก” (P05)

“คิดว่าอยากมีป้ายสัญลักษณ์เพิ่ม โดยเฉพาะป้ายภาษาอังกฤษ เช่นห้องน้ำ จุดขึ้นลงเรือ .
“อยากให้มีป้ายสัญลักษณ์ มีโบร์ชัวร์ แบบที่มีหลายๆ ภาษา แต่ขาดด้วยต้นทุน งบประมาณ ทำให้พิมพ์แบบสวยๆ มันก็แพง และขาดคนเข้ามาทำให้อย่างจริงจัง” (P10)

ในส่วนของห้องน้ำสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ห้องน้ำสาธารณะควรมีการพัฒนาปรับปรุง ดังปรากฏคำตอบการสัมภาษณ์นี้

“คิดว่าสิ่งสำคัญที่เราต้องการในการต้อนรับฝรั่งคือ พัฒนาลิ่งต่างๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ฝรั่งได้ เช่น ทำห้องน้ำให้มีมากขึ้น หรือปรับปรุงของเดิมให้ดีขึ้น ให้สะอาดมากขึ้น ทุกวันนี้เราได้ยินเสียงคนบ่นเรื่องห้องน้ำเยอะ ว่าไม่ค่อยสะอาด” (P12)

“อยากให้ห้องน้ำสะอาดมากขึ้น จุดเข้าห้องน้ำเป็นจุดที่ใช้ทั้งคนในและคนมาเที่ยว ขาดคนดูแลตลอดวัน พอใช้ไปช่วงบ่ายก็เริ่มสกปรก เราคิดว่า มันเป็นสิ่งเล็กน้อยที่ช่วยพัฒนาต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งไทยทั้งฝรั่งได้ อยากให้ปรับปรุง” (P14)

สิ่งสำคัญอีกจุดหนึ่งที่ชุมชนกล่าวถึงคือ ชุมชนจะกล่าวถึงจุดการให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือโบร์ชัวร์สำหรับต้อนรับนักท่องเที่ยว อันเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่ง เนื่องจากปัจจุบันที่มีอยู่มีเพียงสำนักงานธนาคารออมสิน จากการสัมภาษณ์พบว่า ในกรณีนักท่องเที่ยวมีปัญหาต่างๆ ส่วนที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการนักท่องเที่ยวได้ คือชมรมธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มาจัดซุ้มให้กับชุมชนคลองลัดมะยมในการจัดตั้งเป็นวิสาหกิจชุมชน ภายในซุ้ม จะมีจุดให้นักท่องเที่ยวนั่งพัก และบริเวณใกล้เคียงเป็นสำนักงานธนาคารขนาดเล็ก และเป็นจุดประกาศประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไปทั่วทุกโซนของตลาดน้ำแห่งนี้ ดังตัวอย่างจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการท่องเที่ยวคลองลัดมะยมด้านล่างนี้

“เวลานักท่องเที่ยวต่างชาติมา ส่วนใหญ่ที่เรายังขาดคือ จุดให้ข้อมูลสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ต่างกับเวลาเราไปบ้านเมืองฝรั่ง เค้าจะมีจุดให้บริการนักท่องเที่ยว ของเรา มีแต่ศูนย์ตรงนี้ ที่เป็น ศูนย์วิสาหกิจชุมชน ชุมของธนาคารออมสิน ก็พอช่วยเหลือ ติดต่อสื่อสารนักท่องเที่ยว

ได้บ้างเล็กน้อย เช่น นักท่องเที่ยวทำกระเป๋าหาย ลืมของ เราก็ประกาศให้ มีปัญหา นักท่องเที่ยวข้ามถนนถูกรถเฉี่ยวชน เราก็พอช่วยเหลือได้บ้าง แต่ที่ผ่านมา ยังไม่มีปัญหาหนักหนาหากในเรื่องความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว” (P03)

“อยากให้พัฒนาระบบช่องทางสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เช่น ตลาดเรา มีแต่ศูนย์วิสาหกิจชุมชนที่จัดตั้งจากโครงการของธนาคารออมสิน เป็นเหมือนธนาคารชุมชน ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารชุมชน แต่ยังไม่มีความพร้อมไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินเข้ามาสอบถามจากจุดประชาสัมพันธ์ได้ อย่างเวลาเราไปเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ หรือที่เคยมีโอกาสไปศึกษาดูงานเมืองนอก ตามแหล่งท่องเที่ยวเขาจะมีจุดอินฟอรมะชั่นจัดบริการไว้ให้นักท่องเที่ยว” (P04)

เมื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับธนาคารออมสินเพิ่มเติม พบว่าทางธนาคารได้เข้ามาในรูปแบบการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนลัดมะยม ซึ่งถือเป็นการสร้างวินัยให้คนในชุมชน มีวินัยในการประหยัดออมเงินจากการทำมาค้าขาย และมีจุดศูนย์กลางในการพบปะกัน

“มีหน่วยงานที่มาช่วยเหลือ มีธนาคารออมสิน มีวันนึ่งผู้จัดการออมสิน เข้ามาดูการตลาดที่ลัดมะยมเรา แคว้นเห็นเราเป็นวิสาหกิจชุมชน เลยมาคุยกันเพื่อขอเปิดธนาคาร เดิมเรามีกองทุนหมู่บ้านอยู่แล้ว นำธนาคารออมสินมาไว้เพื่อให้แม่ค้าได้จัดการฝากเงิน เป็นออมทรัพย์ชุมชน ใครเบิกก็ต้องแจ้งล่วงหน้า วันอาทิตย์ค่อยมารับเบิกเงิน ทุกวันอาทิตย์จะเปิดทำการธนาคารให้กับพ่อค้าแม่ขายชุมชนรู้จักการออมทรัพย์ที่ได้มาจากการค้าขายทำการเกษตร” (P02)

4.2.1.3 ปัญหาด้านขาดการสืบทอดภูมิปัญญาและการจัดการการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนคนรุ่นเก่าในคลองลัดมะยม ขาดการสืบทอดภูมิปัญญาต่างๆ โดยเฉพาะด้านการจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่รุ่นลูกหลาน ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ประกอบการเรือพายและกลุ่มคนทำงานบริหารจัดการท่องเที่ยวคลองลัดมะยม จะเป็นกลุ่มคนรุ่นพ่อแม่ หรือปู่ย่าตายาย ส่วนคนรุ่นใหม่ เมื่อได้รับการศึกษาดี ก็จะไปทำงานในเมืองที่เงินเดือนดีกว่า ทำให้กลุ่มชุมชนในคลองลัดมะยม ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบรรพบุรุษสู่รุ่นลูกหลาน

“.....คนรุ่นลูกหลานที่โตที่นี่และพอไปเรียนหนังสือ พอเป็นภาษา ก็ออกไปทำงานในเมืองไม่
ได้มาทำงานเจอนักท่องเที่ยวเหมือนรุ่นพ่อแม่ตายาย ส่วนใหญ่คนที่เข้ามาช่วยเหลือเราเอง
ภาษากับนักท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่เข้ามาช่วยจากภายนอก เช่นมหาวิทยาลัยต่างๆ จะมี
โครงการจัดมาบ้าง มีจิตอาสาบ้างเป็นระยะ อย่างล่าสุดนี้เราก็ต้อนรับกลุ่มต่างชาติ มา
เรียนทำอาหารที่บ้านกับเรา ก็ได้คนภายนอก คุณน้ำ เป็นจิตอาสาช่วยสื่อสารกับฝรั่งให้”
(P05)

“ลูกหลานส่วนใหญ่เค้าเรียนหนังสือสูงๆกันแล้วก็ออกไปหางานทำข้างนอก เพราะงานมันคง
กว่า ได้เงินเดือนดีกว่า ไม่ค่อยมาทำงานรับใช้นักท่องเที่ยวเท่าไร เราก็ตัดคนสืบทอด”
(P10)

4.2.2 ความต้องการของชุมชนในการพัฒนา

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความต้องการของชุมชนเบื้องต้นได้ดังนี้

(1) ต้องการให้จัดอบรมในด้านต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนคิดว่าหากมีการอบรมเพื่อ
พัฒนาตนในเรื่องต่างๆ เช่น การอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยว หรืออบรมเรื่อง
องค์ความรู้ต่างๆ ในการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับทั้งคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่

“อยากให้มีการอบรมภาษาอังกฤษ อย่างน้อยก็พื้นฐาน เบื้องต้น ให้เราสื่อสารกับนักท่องเที่ยว
เค้าได้ อย่างเราขายผลไม้ ผลไม้บ้านเราก็มีหลายอย่างที่แตกต่างจากผลไม้เมืองนอก ผลไม้
บางชนิดเราอยากอธิบาย ก็บอกไม่ถูก อยากอธิบายถึงฤดูกาลผลไม้ หน้าไหนมีผลไม้อะไร หรือ
ชื่อเรียกผลไม้บางชนิดก็เรียกไม่ถูก ต้องเปิดดูในกูเกิ้ลเอามั่วๆ แล้วบอกฝรั่งไป ก็ไม่รู้เวลาที่บอก
เค้าไปผิดหรือถูก” (P09)

“อยากให้หน่วยงานมาอบรมให้ เราจะได้รู้ว่า ต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างไรให้นักท่องเที่ยว
ประทับใจ และชักชวนให้ฝรั่งบ้านเค้ามาเที่ยวที่ตลาดน้ำนี้อีก” (P16)

“ถ้ามีโครงการจัดอบรมให้ความรู้ต่างๆ เรื่องการจัดการท่องเที่ยวให้ทั้งคนรุ่นเรา และคนรุ่น
ลูกหลานด้วยก็จะดี อยากให้มีโครงการอบรมหรือโครงการที่ทำให้คนรุ่นใหม่ได้เข้าร่วม เค้า
จะได้สืบสานสิ่งที่เราทำต่อไว้” (P18)

(2) มีความต้องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นจุดให้บริการข้อมูล เพิ่มป้ายบอกทางนักท่องเที่ยว จัดทำป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะให้ดีขึ้น

“ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือป้ายบอกทางต่างๆยังมีไม่ค่อยเยอะ ไม่ชัดเจนและส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย น้อยมากที่จะเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนด้านเรื่องของหายไม่ค่อยมีเพราะทางชุมชนได้มีการสร้างจิตสำนึก และไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชุมชน” (P05)

“ในชุมชนมีป้ายบอกทางใหญ่ตรงที่จอดรถ และป้ายอื่นๆ ภายในเช่น ร้านค้าโซนไหน ป้ายห้องน้ำ ป้ายจุดขึ้น-ลงเรือ ของบางท่า แต่จะไม่มีป้ายเป็นกิจจะลักษณะ หรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ เดียวนี้ฝรั่งก็เข้ามาเที่ยวมากขึ้น อยากให้เพิ่มตรงจุดนี้” (P11)

“อยากให้พัฒนาห้องน้ำ เพราะคนใช้ห้องน้ำมีทั้งพ่อค้าแม่ขาย และนักท่องเที่ยว พอมารุมกันใช้ ห้องน้ำก็สกปรก ถ้าพัฒนาโดยให้มีคนดูแล จะดีขึ้นมาก” (P14)

“อยากให้ทำป้ายสัญลักษณ์บอกทางกับนักท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษเพิ่ม เดียวนี้ฝรั่งเกาหลี จีนมาเดินเยอะ ส่วนใหญ่เขาก็จะเดินนวนนดูเอง พอหลงทางหาทางออกไม่เจอก็จะมาถามแม่ค้า เราก็ชี้ไปชี้เข้บอกทางเขาไป ไม่ใช่เราไม่ยอมบอก เราเต็มใจต้อนรับ แต่ถ้าทำป้ายสัญลักษณ์บอกเขาเพิ่มก็จะดี” (P17)

จากการศึกษาและผลวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า

- (1) ชุมชนพบปัญหาในด้านภาษาเพื่อการสื่อสารต้อนรับ และมีความต้องการในการอบรมเพื่อพัฒนาดังกล่าว
- (2) ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และต้องการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (3) ปัญหาด้านการขาดผู้สืบทอดในด้านภูมิปัญญาและการจัดการการท่องเที่ยว มีความต้องการอบรมในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่

4.3 สรุปรูปแบบแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติภายในคลองลัดมะยม และการสัมภาษณ์เดี่ยวเชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มชุมชนมีความต้องการเรื่อง “การอบรมเพื่อพัฒนา” โดยทั้งนี้สามารถสรุปแนวทางการอบรมเพื่อพัฒนาดังกล่าว ได้เป็น 4 หัวข้อ ดังต่อไปนี้ หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการอบรมเพื่อพัฒนา หัวข้อที่ชุมชนต้องการอบรมเพื่อพัฒนา ระยะเวลาโครงการอบรมในการพัฒนา และกลุ่มเป้าหมายในการอบรม

4.3.1 หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบ

(1) จิตอาสาพัฒนาชุมชน การทำงานลักษณะจิตอาสามาอบรมพัฒนาการท่องเที่ยว สืบเนื่องจากพื้นที่ที่ผ่านมาในพื้นที่การท่องเที่ยวคลองลัดมะยมแห่งนี้ จะมีจิตอาสากลุ่มต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มนักศึกษา กลุ่มอาสาสมัครชุมชนต่างๆ ที่เข้ามาช่วยเป็นจิตอาสาพัฒนาชุมชน อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และช่วยประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยวให้ชุมชนเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ดังนั้นชุมชนจึงมีความต้องการในการอบรมเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการเข้ามาของจิตอาสา เพราะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาสานสัมพันธ์อันดีระหว่าง กลุ่มจิตอาสา และกลุ่มชุมชนกล่าวว่า การเข้ามาของจิตอาสา เป็นการเข้ามาช่วยเหลือชุมชนด้วยใจ มิได้รับค่าตอบแทนอะไร ช่วยส่งเสริมมิตรจิตมิตรใจอันดีต่อกันระหว่างชุมชนกับจิตอาสา และในหลายครั้ง องค์ความรู้ในด้านการอนุรักษ์ทั้งการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมก็ได้มาจากจิตอาสา

ดังตัวอย่างปรากฏจากการสัมภาษณ์ด้านล่างนี้ เป็นกลุ่มจิตอาสา ขอเข้ามาช่วยเหลือ ในรูปแบบการจัดทำรายการท่องเที่ยว ทางชุมชนก็ยินดี เนื่องจาก ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัว

“การพัฒนาจิตอาสา จิตอาสาจะเข้ามาช่วยชุมชนได้มากในเรื่องการนำความรู้ที่เค้ามักจะช่วยชุมชนต้อนรับฝรั่ง อย่างวันนี้ก็มีคลาสสอนฝรั่งทำกับข้าว จะมีทีมงาน ที่มาช่วยลงชวนทำงาน ทีมของคุณน้ำ มาช่วยเรื่องสื่อสารภาษา” (P02)

“อยากให้มีหน่วยงานหรือจิตอาสาเข้ามาช่วยอบรมให้เรา เหมือนนำความรู้มาสู่ชุมชนเรา เป็นประโยชน์ในวงกว้าง ที่ผ่านมาก็มีจิตอาสาช่วยต้อนรับฝรั่งบ้าง มาช่วยบริหารจัดการ เสนอแนะไอเดียให้กับพวกเราชาวชุมชนลัดมะยมบ้าง” (P15)

(2) หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เนื่องจากชุมชนคลองลัดมะยม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่งที่มีการเจริญเติบโต และสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจได้ดีมากภายในระยะเวลาอันสั้น จากการสัมภาษณ์ พบข้อมูลว่า ในอดีต สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (ส่วนรับผิดชอบการท่องเที่ยว กทม.) และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้เข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์ ทำการตลาดในรูปแบบต่างๆ ให้กับชุมชน ดังนั้นชุมชนจึงมีความต้องการให้หน่วยงานรัฐบาลในกลุ่มที่เกี่ยวข้องนี้ เข้ามาช่วยเหลือร่วมกันจัดทำโครงการพัฒนาพื้นที่คลองลัดมะยมนี้ เนื่องจากหน่วยงานรัฐบาลดังกล่าวสามารถจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลลงมาสู่ชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะในการให้หน่วยงานรัฐอื่นๆ มาช่วยเหลือ เช่น สถานศึกษาต่างๆ

อย่างไรก็ดี การร่วมมือในการอบรมเพื่อพัฒนาดังกล่าว อาจนำเสนอในรูปแบบโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวคลองลัดมะยม และรายละเอียดภายในโครงการดังกล่าว อาจจะไปประกอบไปด้วยการต้อนรับนักท่องเที่ยว หรือการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังปรากฏจากการสัมภาษณ์

“อยากให้รัฐบาลที่เกี่ยวข้องมาช่วยดูแลจัดอบรมพัฒนาการท่องเที่ยวให้เรา เพราะเชื่อว่าเค้ามีงบประมาณพัฒนาคน น่าจะทำได้ ครั้นจะให้เราไปลงเรียนภาษาเองก็ไม่ใช่ เราแก่กันแล้ว และคอร์สเรียนภาษาก็แพง” (P02)

“ที่ผ่านมาก็มีหน่วยงานรัฐบาล เป็นท่องเที่ยว ของ กทม. และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เค้าเคยจัดทัวร์มาสวนมะพร้าว ลงเรือที่คลองลัดมะยม ก็ถือเป็นการโปรโมตการท่องเที่ยว เราเลยคิดว่าเค้าน่าจะช่วยให้ ถ้าเราต้องการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อต้อนรับฝรั่ง” (P04)

“ถ้าให้คนในชุมชนไปเรียนภาษา ก็คงไม่มีเวลาและไม่มีเงินไปเรียนแพงๆ จะจ้างครูฝรั่งมาสอนก็ราคาแพง ควรเป็นหน่วยงานต่างๆ เช่นการศึกษา มหาวิทยาลัย เข้ามาร่วมมือกับชุมชนในการช่วยกันพัฒนาท้องถิ่นแห่งนี้” (P13)

“อยากให้มหาวิทยาลัยที่มีครูเก่งๆ หรือ นักศึกษาที่เก่งภาษา เข้ามาสอน มาอบรมให้เรา เพราะถ้าให้เราไปเรียนเอง คงเสียเงินเยอะมาก” (P16)

“คิดว่าหน่วยงานที่เข้ามาช่วยเหลือชุมชนที่ดีที่สุด น่าจะเป็นในส่วนของ กทม. ที่โปรโมต เช่นท สำนักงานเขต หรือส่วนของ กทม. ที่รับผิดชอบดูแลวัฒนธรรมและ การท่องเที่ยว กรุงเทพฯ โดย ทางชุมชนอาจจัดทำข้อเสนอโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวไปยังหน่วยงาน รัฐบาลเหล่านี้ได้” (P19)

“คิดว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก็ช่วยโปรโมตตลาดน้ำอยู่ส่วนหนึ่ง แต่นโยบายการ พัฒนาบุคลากร น่าจะเป็นของกรมการท่องเที่ยว ถ้าชุมชนมีเครือข่ายภาคการท่องเที่ยวกับ กรมท่องเที่ยว เวลากรมท่องเที่ยวจัดอบรม โครงการต่างๆ ชุมชนน่าจะส่งคนไปอบรมได้” (P20)

จากการสอบถามเพิ่มเติมที่ผ่านมา คนในชุมชนกล่าวว่า เคยมีให้คนในชุมชนไปอบรมอยู่พัก หนึ่ง เป็นการอบรมภาษาอังกฤษเบื้องต้น คนในชุมชนต้องไปเรียน แต่บางครั้ง ด้วยลักษณะงาน ที่ ต้องเตรียม ประกอบการค้าขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สามารถ ไปเข้าร่วมการอบรมได้ อย่างเต็มเวลา ดังปรากฏในการสัมภาษณ์

“เราเคยไปอบรมนะ เค้าจัดที่วัดทองบางระมาด หรืออะไรสักอย่าง นานมากแล้ว จำไม่ได้ แต่ เค้าจะมีทีชเชอร์เป็นฝรั่ง สอนเรา แต่เราก็มองไปข้างไม่ไปข้าง ถ้าไปครบก็จะได้ประกาศนียบัตร มา” (P17)

โดยสรุปหน่วยงานที่ควรรับผิดชอบ คือ จิตอาสาเพื่อพัฒนาชุมชน หน่วยงานรัฐบาลที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสถานศึกษาที่มีโครงการร่วมในการช่วยเหลือเพื่อพัฒนาชุมชน

4.3.2 หัวข้อที่ชุมชนต้องการอบรมเพื่อพัฒนา

สำหรับประเด็นในด้านความต้องการหัวข้อในการอบรมของชุมชนเพื่อพัฒนาตนเองในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่าชุมชน มีความต้องการอบรมหัวข้อดังต่อไปนี้ การอบรมภาษาอังกฤษ เทคนิคการต้อนรับนักท่องเที่ยว และการพัฒนาองค์ความรู้อื่นๆ

(1) การอบรมภาษาอังกฤษเบื้องต้น ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ต้องติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยตรง มีความต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เฉพาะพื้นฐาน อาทิ คำศัพท์ในการทักทายนักท่องเที่ยวเบื้องต้น การบอกทิศทาง รวมถึงพื้นฐานคำศัพท์อาหารไทย ขนมไทย และสินค้าของที่ระลึกไทย เพื่อเป็นการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสนใจและประทับใจเพิ่มมากขึ้น ดังปรากฏคำตอบสัมภาษณ์นี้

“เราขายขนมไทย บางทีก็อยากเล่าเรื่องราว ขั้นตอนการทำขนม เพราะเห็นฝรั่งมายืนดูอยู่นาน เราก็ได้แต่ยิ้มและชี้ๆ ขนมไทยหลายอย่างมีตำนาน มีความเชื่อ อย่างขนมมวงคล หลายครั้งอยากบอกเล่าเรื่องราว แต่ไม่รู้จะพูดอย่างไร เลยอยากให้มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษเบื้องต้น อย่างการทักทายหรือคำศัพท์ให้เราเบื้องต้นแบบนี้ก็เพียงพอแล้ว” (P01)

“อยากให้อบรมภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษากลางที่เราจะสื่อสารได้กับฝรั่งทุกคน ฝรั่งเดินมา เราก็ดูไม่ออกว่าชาติไหน แต่เชื่อว่า ภาษาอังกฤษ จะต้องติดต่อสื่อสารได้” (P03)

“คิดว่าจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานดีที่สุด เพราะหลายๆชาติ เกาหลี จีน เอเชีย หรือฝรั่ง ถ้าเราพูดภาษาอังกฤษไปเบื้องต้น คำศัพท์ คิดว่าอย่างไรเค้าก็รู้เรื่องและประทับใจ อีกอย่างเราได้เรียนรู้ศัพท์ แล้วมาประยุกต์เขียนเป็นป้ายสินค้าที่มีทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ นักท่องเที่ยวจะได้เข้าใจสินค้ามากขึ้น” (P07)

“เคยคิดว่า ถ้าเรามีการอบรมภาษาเบื้องต้น ก็จะช่วยให้นักท่องเที่ยว ได้เข้าใจวิถีมากขึ้น เพราะเราจะได้อธิบายบางอย่างที่น่าสนใจในชุมชนของเราได้” (P09)

“อยากให้มีการพัฒนาการอบรมภาษาอังกฤษ เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวเบื้องต้น เพราะเราจะได้ยิ้มแย้มทักทายและรู้ว่าจะสื่อสารอย่างไรกับฝรั่งที่มาเที่ยวคลอง ให้เค้าประทับใจว่าเราสามารถสื่อสารทักทายใช้ภาษาเค้าได้เบื้องต้น” (P10)

“อยากให้มาจัดอบรมเนื้อหาที่เข้ากับ AEC พกภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับคนค้าขายของ บางคนไม่รู้ว่าเป็นอะไร บางทีฝรั่งมาแม่ค้าก็ตื่นเต้น ก็พอบุคได้บ้างไม่ได้บ้าง อันนี้ 5 บาท 10 บาท ส่งภาษากายบ้าง เขียนตัวเลขลงกระดาษบ้าง หรือใช้เครื่องคิดเลขบ้าง” (P12)

(2) ชุมชนต้องการอบรมในหัวข้อเรื่อง เทคนิคการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพราะชาวต่างชาติแต่ละชาติมีวัฒนธรรมและความต้องการ หรือการแสดงออกที่แตกต่างกัน กลุ่มชุมชนจึงต้องการการอบรมพื้นฐานสิ่งเหล่านี้ เพื่อความเข้าใจในอากัปกิริยา การแสดงออก หรือความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างประทับใจ เพราะที่ผ่านมา ไม่ว่านักท่องเที่ยวชนชาติใด สิ่งหนึ่งที่กลุ่มชุมชนพยายามต้อนรับอย่างดีที่สุดคือ รอยยิ้มและมิตรไมตรี ที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจได้

“อีกเรื่องที่ยากให้จัดคือ อยากรู้ว่าฝรั่งแต่ละชาติเค้ามีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่เค้าชอบ หรือมีอะไรที่เค้าไม่ชอบ ดูอย่างร้านนวด ส่วนใหญ่ก็จะเป็นจีน เกาหลี ที่มานวด ถ้าเป็นฝรั่งจะชอบเดินดูของ ซื้ออาหารกินในตลาดและถ่ายรูป แต่ทั่วไปจะชอบนั่งเรือพาย” (P05)

“อย่างที่สองอยากให้มีการอบรมคนพายเรือเรื่องการต้อนรับนักท่องเที่ยว ปกติเรายิ้มแย้ม มีมิตรไมตรีกับนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว แต่ยังขาดทักษะการต้อนรับ เทคนิค เมื่อมีฝรั่งที่ต่างบ้านเมืองต่างวัฒนธรรมมา เราต้อนรับเขาแบบไทยเราแบบนี้ก็ไม่ว่าจะถูกใจเขาหรือไม่” (P12)

และมีข้อเสนอบางความเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณในผู้ให้บริการเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว

“อยากให้เพิ่มเติมบุคลากรผู้ประกอบการชุมชน ไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามา อย่าขายสินค้าให้เขาเกินราคา ตอนนั้นก็ได้รับเรื่องร้องเรียนมาพอสมควรเรื่องราคาที่ไม่เท่ากัน บางเจ้าขายแพงมาก ท้ายที่สุดเราก็แจ้งว่า หากได้รับเรื่องเรียนเรื่อยๆ อีก เราจะชี้ช่องทางให้นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าแจ้ง สคบ.ได้ ดังนั้นจึงอยากให้จัดอบรมให้แม่ค้ามีจิตสำนึกตรงนี้ การค้าขายในตลาดจะได้ยั่งยืน” (P02)

(3) การพัฒนาองค์ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คลองลัดมะยมเป็นการท่องเที่ยวอนุรักษ์แบบยั่งยืน จากการสัมภาษณ์วิจัยและสนทนากลุ่ม พบว่า การพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่างๆ เช่น การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ยังเป็นประเด็นที่น่าสนใจ เนื่องจากคนในชุมชน ตระหนักและเห็นคุณค่าของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะแม่น้ำลำคลอง ให้ใสสะอาด

เพราะลำคลอง ถือเป็นหัวใจหลักของการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้ ที่ผ่านมาชุมชน ก็มี การขุดลอกคลอง มีจิตอาสาเก็บขยะ และมีการรณรงค์ให้กลุ่มผู้ประกอบการไม่สร้างขยะเพิ่ม เน้นการ ใช้บรรจุภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ของตนแบบอนุรักษ์ไทยและย่อยสลายได้ เช่น ใบตอง

“ในเรื่องการอนุรักษ์ เริ่มแรก อยากให้แม่ค้าขายไม่มีโฟม รณรงค์กันให้ใช้ใบตอง เพราะ ต้องการลดขยะ ทำตลาดครั้งแรกออกมาเราอยากให้เป็นแบบธรรมชาติ พอวันวันไป ก็มี แม่ค้าชุมชนใกล้เคียง ชาวบ้านละแวกใกล้เคียงก็ชวนเขาเข้ามาขายของ มาร่วมด้วยช่วยกัน ขาย เหมือนขอให้ร่วมใจกันสร้างตลาดก่อน พอแม่ค้าเหล่านี้เข้ามาเยอะ ในส่วนทำเป็นสวน แบบเดิมๆ ก็หมดไป” (P01)

“สิ่งที่อยากฝากไว้คือ การรักษาสภาพแวดล้อม ทุกวันนี้เราทำตลาดด้วยตัวของเราเองทุก อย่าง เราดำเนินงานเป็นแบบเอกชน ทำได้ขนาดนี้ก็โอเคแล้ว เราขอให้ไม่มีการขายบุหรีเหล่า เปียร์ อยากให้มีการรักษาสภาพแวดล้อม ไม่อยากให้เกิดโฟมเลย สมัยนี้สะเปะสะปะควบคุมยาก บางคนชานอ้อยแพง ก็ยังใช้กล่องพลาสติก ไม่ใช่โฟม” (P04)

“อยากให้จัดอบรมกับผู้ประกอบการค้าขายเรื่องแนวทางอนุรักษ์ อย่างที่ลุงชวนตั้งปณิธานใน การสร้างตลาดแห่งนี้ไว้ ว่าเป็นเกษตรเชิงอนุรักษ์แบบยั่งยืน ดังนั้น จึงอยากให้มีสักวันที่เชิญ ชวนกลุ่มคนขายของให้มารับรู้นโยบาย และช่วยกันอนุรักษ์ ทางตลาดจะได้ไม่มีการสร้างขยะ เพิ่มมาก หรือช่วยสร้างจิตสำนึกให้คนขายของใช้ของต่างๆ ที่อนุรักษ์ได้ เช่นใบตอง อีกร้อยอย่าง ความพื้นถิ่น ความเป็นเอกลักษณ์ไทยเป็นการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวด้วย” (P19)

“คนในชุมชนควรได้รับการอบรมเรื่องการท่องเที่ยวอนุรักษ์ หรือการท่องเที่ยวยั่งยืน เพื่อ รองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามามากมายในอนาคต” (P20)

โดยสรุป ชุมชนเองก็มีความต้องการการอบรมในเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้ เพื่ออนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงเกษตร อันเป็นหัวใจหลักสำคัญของการจัดตั้งตลาดน้ำคลองลัดมะยม มาตั้งแต่แรก

4.3.3 ระยะเวลาในการจัดทำโครงการอบรมเพื่อพัฒนา

สำหรับความต้องการด้านเวลาในการอบรม ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนส่วนใหญ่อยากให้หน่วยงานต่างๆ ดังกล่าวเข้ามาจัดอบรมในช่วงวันธรรมดา เนื่องจาก วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ชุมชนจะต้องเปิดตลาด ต้อนรับนักท่องเที่ยวและกลุ่มจิตอาสาที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ดูแลจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้รองรับปริมาณนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม รักษาสิ่งแวดล้อมและความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีปริมาณมากขึ้น

“อยากให้มาอบรมวันธรรมดาที่พวกเราชาวบ้านอยู่บ้านกัน เพราะจะมีเวลามากกว่าวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ที่เราเปิดตลาด ถ้าเปิดตลาด ชาวบ้านแต่ละคนจะค่อนข้างวุ่นมาก เรื่องดูแลจัดการในตลาดเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว” (P01)

“ถ้ามาเสาร์-อาทิตย์ เราจะไม่ไปเรียน เพราะเราพ่อค้าแม่ค้า ต้องทำมาหากิน อยากให้มาวันธรรมดามากกว่า เรายังพอมีเวลา จะได้ไปพัฒนาตนเอง” (P04)

“.....แต่การจัด ควรจัดเป็นคอร์สยาวหลายๆวัน และจัดในวันที่ไม่ใช่วันค้าขาย เป็นวันธรรมดา เพื่อให้คนในชุมชนได้มีเวลาเข้ามาอบรม และสามารถนำไปใช้ได้จริงจัง” (P06)

ทั้งนี้ ชุมชนมีข้อเสนอแนะในการอบรมว่า ควรมีการจัดเป็นแบบโครงการต่อเนื่อง และจริงจัง ดังปรากฏในการสัมภาษณ์

“ที่ผ่านมาก็มีจิตอาสาหลายกลุ่ม เข้ามาสอน มาพัฒนาเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ ถ้าจะให้เห็นผล อยากให้มายาวๆ และจริงจัง ชุมชนเราก็พร้อมต้อนรับครูที่มาอบรมให้” (P05)

“ควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีหลายกลุ่มเข้ามา แต่เข้ามาระยะสั้นแล้วก็หายไป พอไม่ต่อเนื่อง เราก็ลืมไปหมด” (P13)

4.3.4 กลุ่มเป้าหมายในการอบรม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมายที่ชุมชนต้องการให้พัฒนาบุคลากรเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มคนพายเรือ และกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าที่ขายสินค้าและอาหารให้นักท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่พบเจอนักท่องเที่ยวโดยตรง แต่ทั้งนี้ ทางชุมชนมีความต้องการอยากให้อบรมคนที่เป็นผู้ประกอบการที่มีพื้นถิ่นอาศัยในชุมชนลัดมะยมก่อนเป็นลำดับแรก เนื่องจากเป็นเจ้าของพื้นที่ และเนื่องจาก กลุ่มผู้ประกอบการค้าขายอื่นๆ ในแต่ละโซน กวาร์้อยละ 60-70 (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มบริหารชุมชน) ก็เป็นคนจากชุมชนอื่น หรือพื้นที่ห่างไกล มิได้เป็นเจ้าของชุมชน แต่เข้ามาขายของในตลาดโดยการชักชวนกันมา

ดังปรากฏในการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มดังนี้

“คิดว่าอยากให้มาอบรมชุมชนก่อนเป็นกลุ่มแรกๆ หมายถึงคนที่อยู่ในพื้นที่นี้ละ ที่มีที่อยู่บริเวณคลองลัดมะยม เพราะเป็นเจ้าของพื้นที่โดยตรง และเจอนักท่องเที่ยวใกล้ชิดที่สุด”

(P03)

“คนส่วนใหญ่ที่มาค้าขาย ส่วนใหญ่ คิดว่าเกิน 70-80 เปอร์เซ็นต์ ในแต่ละโซน มาจากชุมชน ถัดไปจากลัดมะยม และชุมชนอื่นๆ ก็ชวนๆ กันมาค้าขาย ตอนโปรโมตเปิดตลาดใหม่ๆ”

(P04)

“คนที่นี่ส่วนใหญ่เป็นคนพายเรือ ต้องใช้ภาษา อยากให้อบรมในกลุ่มคนพายเรือก่อน เพราะเค้าเจอนักท่องเที่ยวฝรั่งเต็มๆ ส่วนพวกกลุ่มคนขายของ ส่วนใหญ่เป็นคนจากชุมชนอื่นไกลๆ หรือคนที่แม่ค้าเค้าชักชวนกันมาให้มาขายในตลาด ก็จะเป็นคนต่างถิ่นเสียส่วนใหญ่” (P05)

“แต่ควรเริ่มกับกลุ่มคนในชุมชนก่อน เพราะกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าในคลองลัดมะยม ส่วนใหญ่ก็จะเป็นคนต่างถิ่นที่อยู่ในละแวกคลองถัดไป หรืออยู่ไกลออกไปมาเช่าที่ขายของ เค้าไม่ใช่คนในพื้นที่” (P07)

4.4 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อ การต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

นอกเหนือจากประเด็นปัญหาจากการวิจัยแล้ว จากการบันทึกการสังเกตการณ์ และการสนทนากลุ่มภายในชุมชน ยังพบข้อเสนอแนะต่างๆ ในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมแยกเป็นประเด็นรายข้อดังต่อไปนี้

(1) เพิ่มการปลูกจิตสำนึกเรื่อง ความสะอาดในแม่น้ำลำคลองให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวคลองลัดมะยมทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้นำชุมชนและชุมชน รวมถึงจิตอาสาที่เข้ามาฝึกงานและช่วยงานบริเวณคลองลัดมะยม มีความตระหนักในประเด็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะสายน้ำและแม่น้ำลำคลองอยู่ค่อนข้างมาก เนื่องจากกลุ่มชุมชนคลองลัดมะยมเป็นกลุ่มชุมชนที่มีชีวิตผูกพันอยู่กับลำคลองสายน้ำมาตั้งแต่อดีตจวบจนปัจจุบัน และด้วยสายน้ำลำคลองแห่งนี้เอง ก็เป็นบ่อเกิดในการจัดตั้งเศรษฐกิจชุมชนวิถีคลองลัดมะยม รวมถึงพื้นที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยมในปัจจุบันนี้

จากที่ผลวิจัยในข้อ 4.2 ข้างต้นพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการ ที่มาตั้งสินค้าอาหารขายบริเวณชุมชนคลองลัดมะยม มิใช่กลุ่มชุมชนที่พักอาศัยบริเวณคลองลัดมะยมอย่างแท้จริง จะเป็นกลุ่มชาวบ้านจากชุมชนอื่น หรือเครือข่ายของชุมชนที่อยู่ละแวกถัดไปที่รู้จักกัน หรือเป็นในลักษณะกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าและอาหารที่รู้จักกันและชักชวนกันเข้ามา เนื่องจากพื้นที่ตลาดน้ำแห่งนี้มีนักท่องเที่ยวรองรับอยู่แล้วในช่วงวันหยุด และมีการเก็บราคาค่าเช่าพื้นที่ในการขายสินค้าแบบมิตรภาพและเป็นธรรม จึงทำให้ผู้ประกอบการหลังไหลมาจับจองพื้นที่เป็นอันมาก และด้วยการที่มีผู้ประกอบการมากเหล่านี้ ที่มีใจเจ้าของพื้นที่ชุมชน ซึ่งบางคนอาจไม่มีส่วนตระหนักห่วงแหนอนุรักษ์ในทรัพยากรพื้นที่แห่งนี้ ทางชุมชนจึงอยากฝากข้อเสนอแนะให้มีการปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์พื้นที่และลำคลองแห่งนี้ ให้มีความสะอาด เรียบร้อย เป็นไปในเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อให้พื้นที่คลองลัดมะยม เป็นไปในลักษณะการพัฒนาอย่างยั่งยืน

“อยากให้นึกถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และปัญหาขยะที่มาพร้อมกับนักท่องเที่ยวที่มา มาก
อยากให้มีหน่วยงานเข้ามาดูแล ตลาดน้อยในเรื่องขยะอยากให้เขาเข้ามาควบคุมดูแลให้มาก
ที่นี้เป็นตลาดน้ำที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหน้าตาของเขต” (P15)

“คลองลัดมะยม ถือเป็นหัวใจหลักของการท่องเที่ยวที่นี่ หากคลองสกปรก ก็จะไม่มีคนเข้ามา
เที่ยว” (P17)

(2) ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า สิ่งหนึ่งที่ชุมชนควรตระหนักและ
พัฒนาเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือประเด็นเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เพราะสิ่ง
หนึ่งที่นับได้ว่าเป็นจุดขายของคลองลัดมะยมคือ เรือพายรอบคลองลัดมะยม

“นอกจากนี้ยังมีปัญหาทางด้านความปลอดภัยจากการนั่งเรือชมวิวทิวทัศน์นั้นไม่มีเสื้อชูชีพ
ให้กับนักท่องเที่ยวหรืออุปกรณ์สำหรับปกป้องนักท่องเที่ยวตกน้ำ” (P12)

“อยากให้เพิ่มเรื่องอุปกรณ์ชูชีพให้กับนักท่องเที่ยว น้ำในคลองตื้นก็จริง แต่เพื่อมาตรฐานที่
ท่องเที่ยวและความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวอุ่นใจ คนในชุมชนควรจัดการ” (P18)

(3) การอนุรักษ์ในวิถีชีวิตดั้งเดิม ให้ปรับปรุงเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับ
นักท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็น เช่นการปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ ไม่ต้องเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกมาก
เกินไป เช่น ไม่ต้องเพิ่มที่จอดรถ หรือพัฒนาที่พัก เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

“อยากให้ปรับปรุงมากกว่าเพิ่มเติม เช่นปรับปรุงเฉพาะห้องน้ำก็ได้ คิดว่าสิ่งที่มีก็เพียงพอ
และอนุรักษ์อยู่แล้ว เราอยากโซ่ววิถีไทย ความดั้งเดิมให้ฝรั่งเห็น” (P10)

“อยากให้พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็นเท่านั้น อย่างห้องน้ำ
อยากให้ลงทุนจัดทำให้สะอาด มีคนดูแลตลอดเวลา เพราะเป็นสิ่งสำคัญ เราค้าขายของกิน
แถวนี้ นักท่องเที่ยวมากินอาหาร หลังกินอาหาร ส่วนใหญ่ก็ต้องไปเข้าห้องน้ำก่อนลงเรือหรือ
เดินดูของกินของใช้ อยากให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ให้นักท่องเที่ยวดีดี นักท่องเที่ยวทั้ง
ไทยทั้งฝรั่งจะได้ประทับใจ” (P13)

“ในมุมมองนักวิชาการ ที่เคยไปเที่ยวตลาดน้ำแห่งนี้ เรามองว่า ตลาดน้ำแห่งนี้มีความดั้งเดิม อยู่แล้ว ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นเท่านั้น ไม่ต้องตกแต่งอะไรเพิ่ม มากไป เพราะฝรั่งหลายคนเข้ามา ชอบเข้ามาดูในความดั้งเดิม อย่างลานจอดรถเก่าที่มีก็ เพียงพอแล้ว ไม่ต้องเพิ่มมากไปกว่านี้ เป็นการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวไปในตัว” (P20)

โดยสรุปข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านการปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ในวิถีชีวิตดั้งเดิม ให้ปรับปรุงเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็น สะท้อนได้ว่า ชุมชนเองก็มีความตระหนักในความสำคัญของการท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากร และพัฒนาชุมชนคลองลัดมะยมให้มีความพร้อม มีการขยายตัวทางการท่องเที่ยวไปในทิศทางที่ดีขึ้นแบบอนุรักษ์และยั่งยืน



บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานครฯ มีความมุ่งหมายสำคัญในการศึกษาวิจัยทั้งหมด 2 ประเด็นด้วยกันดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

5.2 ขอบเขตของการวิจัย

สำหรับขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายเป็นประเด็นหัวข้อได้ดังนี้

5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวทั้งหมด (Tourism stakeholders) ในเขตพื้นที่ท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 ท่าน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มรัฐบาล

หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตลาดน้ำคลองลัดมะยม กลุ่มผู้นำชุมชนและอาสาสมัครในเขตพื้นที่ดูแล การท่องเที่ยวคลองลัดมะยม กลุ่มผู้ประกอบการเรือพายและขายสินค้าในคลองลัดมะยม รวมถึง มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และกลุ่มนักวิชาการ ได้แก่ นักวิชาการหรืออาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

โดยสรุปเครื่องมือวิจัยในการเก็บแบบสัมภาษณ์วิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย แบบสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างข้างต้น จำนวนรวม 20 ชุด และแบบรายงานหรือแบบบันทึกการ สนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อหาคำตอบในวัตถุประสงค์วิจัยที่ได้ตั้งไว้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทำวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยวิธี แบบสามเส้า (Triangulation method) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และ ตรวจสอบ สามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) สำหรับการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปทดสอบสัมภาษณ์ โดยเช็คข้อมูลที่ได้มาจากการทดลอง สัมภาษณ์ที่ระยะเวลา สถานที่ และบุคคลต่างกัน ว่าข้อมูลที่ได้รับ มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เป็นไปในทางเดียวกันหรือไม่

สำหรับการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) ผู้วิจัยเรียนเชิญ นักวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 2 ท่าน ไปร่วมทดลองเก็บข้อมูลวิจัยในการสัมภาษณ์ แล้วนำมาเช็ค ว่า คำตอบเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ และเพื่อความเที่ยงตรง แม่นยำของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำ แบบสัมภาษณ์ที่ปรับแก้แล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการ การท่องเที่ยวและงานวิจัยในสาขาการท่องเที่ยวตรวจสอบ แนะนำแก้ไขปรับเครื่องมือครั้งสุดท้าย ก่อน ลงพื้นที่วิจัยเพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กล่าวไว้ข้างต้น

5.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ท่าน และการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 6 ท่าน การวิเคราะห์ข้อมูลจึงได้มาจากการถอดเทปสัมภาษณ์ตามวิธีการดังกล่าว โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) กล่าวคือ ผู้วิจัย นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม มาถอดเทป เรียบเรียงข้อมูลเป็นลักษณะชุดข้อมูล กำหนดรหัสข้อมูลและรหัสกลุ่มตัวอย่าง (Code) และดำเนินการแปลผลตีความหมาย จากระหัสข้อมูลที่แบ่งเรียงไว้ สำหรับในส่วนของสนทนากลุ่มก็ใช้วิธีเช่นเดียวกัน ใช้ถอดเทป จัดเรียงข้อมูล วิเคราะห์แปลผลสรุปแก่นสำคัญในสาระ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มนี้มาวิเคราะห์ผลร่วมกับการสัมภาษณ์ แสดงผลวิจัย

5.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานครฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

5.3.1 ปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตลาดน้ำแห่งนี้ ถูกกำหนดให้เป็นลักษณะการท่องเที่ยวเชิงเกษตร วิถีไทย จุดประสงค์หลักในการสร้างตลาดน้ำแห่งนี้คือ ต้องการให้เกิดมีสถานที่พบปะแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้ากันเป็นวิสาหกิจชุมชนขนาดย่อม เป็นแหล่งเรียนรู้ให้ชุมชนคลองลัดมะยม รวมถึงครอบครัวของชุมชนในละแวกเดียวกันและใกล้เคียงได้มีโอกาสพบปะกัน และสิ่งสำคัญคือ เพื่อเป็นการอนุรักษ์คลองลัดมะยม

สำหรับสภาพการณ์ท่องเที่ยว ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จะเปิดทำการในวันหยุดสุดสัปดาห์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ และด้วยทำเลที่ตั้งทางกายภาพของคลองลัดมะยมที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งไม่ไกลนัก ทำให้มีนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังไหลไปท่องเที่ยวจับจ่ายซื้อของกันมากในวันหยุด ในช่วงเปิดตลาดใหม่ จะมีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี มากันค่อนข้างเยอะ รองลงมาคือนักท่องเที่ยว

ต่างชาติ อังกฤษ ยุโรป ในมุมมองเชิงเศรษฐกิจ ตลาดน้ำแห่งนี้สามารถสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดวิสาหกิจชุมชนขนาดย่อม มีธนาคารออมสินเข้ามาติดต่อสร้างพื้นที่ในตลาด ให้เป็นกลุ่มวิสาหกิจและธนาคารชุมชน เปิดทำการทุกวันอาทิตย์ เพื่อให้คนในชุมชนและชาวบ้าน มารับฝากถอนเงิน ณ จุดดังกล่าว

สำหรับปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยม ด้านปัญหาพบว่า ชุมชนพบประเด็น 3 ปัญหาหลักได้แก่ ปัญหาเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อการต้อนรับและอธิบายความต่างๆ ให้นักท่องเที่ยว ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น พัฒนาป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ ปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ และจุดให้บริการข้อมูลข่าวสารและต้อนรับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบปัญหาการขาดการสืบทอดภูมิปัญญาและการจัดการการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่ในท้องถิ่น เนื่องจากคนรุ่นใหม่ เมื่อมีความรู้ภาษา ก็จะไปทำงานในเมืองมากกว่าทำงานต้อนรับนักท่องเที่ยวในท้องถิ่น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น พบว่าชุมชนมีความต้องการในด้านการอบรมองค์ความรู้ให้ชุมชนทางด้านภาษา และองค์ความรู้อื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงต้องการอบรมความรู้ให้กับคนรุ่นเก่าร่วมกับคนรุ่นใหม่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำแห่งนี้ นอกจากนี้ชุมชนมีความต้องการในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เป็นปัญหาต่างๆ ดังกล่าว เพื่อพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวอีกด้วย

5.3.2 แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท้องถิ่นที่เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า โดยภาพรวม ชุมชนมีความต้องการจัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการท้องถิ่น เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยลักษณะการจัดโครงการ อบรมนี้จะมีแนวทางประกอบด้วย หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบ หัวข้อ ระยะเวลา และกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

5.3.2.1 หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการอบรมเพื่อพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ควรเป็นจิตอาสา หรือหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของจิตอาสา ชุมชนมีความเห็นว่า ชุมชนเองมิได้มีต้นทุน ค่าแรงในการจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานต่างๆ มาให้ความรู้ ดังนั้นลักษณะของกลุ่มคนที่เข้ามา

ในช่วงที่ผ่านมา จึงเป็นลักษณะจิตอาสาช่วยพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ทำให้ชุมชนจึงมีความคุ้นเคยกับกลุ่มจิตอาสา และมีความต้องการจิตอาสา ที่มีความรู้เข้ามาช่วยพัฒนาชุมชนในลักษณะต่างๆ เพื่อให้ชุมชนมีการพัฒนาบุคลากรทางด้านภาษาอังกฤษ และพัฒนาตลาดน้ำในด้านอื่นๆ อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ชุมชนคลองลัดมะยม ยังมีความต้องการให้ มีหน่วยงานรัฐบาลเข้ามาร่วมรับผิดชอบจัดทำโครงการต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว หรือพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ ด้วย เนื่องจากชุมชนคลองลัดมะยมตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจะไม่มีหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่นที่ใกล้ชิด เช่นเดียวกับชุมชนในต่างจังหวัด ที่มีองค์การบริหารส่วนตำบล ใกล้ชิดและเข้ามาช่วยเหลือ ดังนั้นในแง่ของการพัฒนาบุคลากร ชุมชนคลองลัดมะยม จึงมีความต้องการให้หน่วยงานรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกรุงเทพฯ เข้ามาช่วยเหลือจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว

5.3.2.2 หัวข้อที่ชุมชนต้องการอบรมพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนต้องการพัฒนาตนเองในหัวเรื่องด้าน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในการสื่อสาร เทคนิคการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในแต่ละชาติ และการพัฒนาองค์ความรู้อื่นๆ เพื่อการท่องเที่ยวคลองลัดมะยมอย่างยั่งยืน

5.3.2.3 ระยะเวลา ชุมชนมีข้อเสนอแนะว่า ระยะเวลาในการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว ควรเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรของคลองลัดมะยมสามารถจดจำได้และทดลองนำไปใช้งานในการต้อนรับนักท่องเที่ยวได้จริง และควรจัดเป็นวันธรรมดา เนื่องจาก ชุมชนจะได้มีเวลาในการเรียนรู้และอบรมอย่างเต็มเวลา เพราะวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ต่างๆ เป็นวันที่ชุมชนต้องทำงานและต้อนรับบริการนักท่องเที่ยว หากปลีกเวลาไปอบรม ก็จะทำให้ชุมชนขาดรายได้

5.3.2.4 กลุ่มเป้าหมาย ชุมชนเสนอว่า กลุ่มเป้าหมาย ควรเป็นบุคลากรท้องถิ่นที่มีถิ่นฐานในบริเวณคลองลัดมะยมก่อนนำร่องเป็นลำดับแรก มากกว่าผู้ประกอบการที่มาจากชุมชนอื่นๆ เนื่องจากเป็นเจ้าของพื้นที่ จะรู้จักพื้นที่คลองลัดมะยมและสามารถนำความรู้มาลงพื้นที่บริหารจัดการได้ดีกว่าผู้ที่มีใจเจ้าของพื้นที่โดยตรง

5.3.3 ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตลาดน้ำเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

5.3.3.1 การอนุรักษ์ความสะอาดของคลองลัดมะยม กลุ่มบุคลากรอยากให้มีการรณรงค์ กวดขันอย่างเข้มงวด ทั้งในส่วนของร้านค้าผู้ประกอบการ (ที่มาจากชุมชนอื่นเข้ามาค้าขาย) และผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยว ให้เห็นความสำคัญของการรักษาความสะอาดของบริเวณตลาดน้ำ และแม่น้ำลำคลอง เพราะคลองลัดมะยมคือหัวใจหลักของการท่องเที่ยวตลาดน้ำ นอกจากนี้ชุมชนยังต้องการให้ผู้ประกอบการร้านค้า พยายามใช้วัสดุที่ย่อยสลายได้ เช่นการใช้ใบตอง แทนการใช้โฟม เพื่อการอนุรักษ์ทั้งสิ่งแวดล้อม และถือเป็นแนวทางการอนุรักษ์วิถีไทยอีกด้วย

5.3.3.2 ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสริมในเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะขึ้น-ลง เรือพายในบริเวณคลองลัดมะยม เช่น ให้นักท่องเที่ยวใส่เสื้อชูชีพทุกครั้ง ขณะลงเรือ เพื่อมาตรฐานในการต้อนรับและการบริการที่ดี

5.3.3.3 การอนุรักษ์ในวิถีดั้งเดิม พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวคุณภาพ และเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผลการวิจัยพบข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นพื้นฐาน เช่น การปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ แต่ไม่จำเป็นต้องพัฒนาที่จอดรถเพื่อเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยว หรือเพิ่มการจัดสรรที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม

5.4 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

5.4.1 ในด้านการพัฒนาชุมชนเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนมีความต้องการพัฒนาตนเองหลายด้านเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว ยังสะท้อนถึงงานวิจัยของ พลอยชมพู (2553) ในผลการวิจัยข้อหนึ่ง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาชุมชนต่อการท่องเที่ยว ที่กล่าวว่า ชุมชนเองที่มีบทบาทสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่นของตนเอง นำเสนอท้องถิ่นสู่ภายนอก ดังนั้นควรมีการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร ในชุมชน ให้มีการสื่อสารระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยวในเชิงรุก ให้มากกว่าเชิงรับ กล่าวคือ เน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นองค์ความรู้หลัก ให้กับนักท่องเที่ยว โดย

พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ เพื่อให้เกิดการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เช่นเดียวกับ ธนธรรณ์ (2552) ได้สรุปแนวทางการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมไว้ด้านหนึ่ง เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรคลองลัดมะยม คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ ให้ชุมชนมีการคิด มีการจัดการชุมชนร่วมกัน เช่นเดียวกับ ธนธรรณ์ (2552) ได้สรุปแนวทางการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมไว้ด้านหนึ่ง เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรคลองลัดมะยม คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ ให้ชุมชนมีการคิด มีการจัดการชุมชนร่วมกัน

สำหรับปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและความต้องการเป็นหลักคือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้สะท้อนได้ว่า ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญต่อการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่มาก และนักท่องเที่ยวเองก็มีความต้องการบุคลากรท้องถิ่นที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ ดังผลงานวิจัยของประภาพร (2544) เกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่ยังคงมีความต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี เพื่อรับฟังข้อมูลที่น่าสนใจ รวมถึงพูดจาสุภาพ บริการดี ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับจิตตินันท์ (2555) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติไว้ว่า เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะเฉพาะของชาวต่างชาติ มารยาทการแสดงออก และการทักทายเบื้องต้น การใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมกับลักษณะนิสัยของคนในชนชาตินั้นๆ นอกจากนี้

สำหรับประเด็นปัญหาเรื่องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยมนั้น ในชุมชนคลองลัดมะยม มีความต้องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การปรับเพิ่มป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ โบร์ชัวร์ การปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ และเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารภายในแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะโดยงานวิจัยของปรียาภรณ์ (2556) ที่สรุปข้อเสนอแนะของการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมว่าควรมีการวางนโยบายแผนงานในระยะสั้น-ระยะยาว มีการพัฒนาเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ในเรื่องต่างๆ อาทิ ห้องน้ำ จัดการพื้นที่ให้รองรับนักท่องเที่ยวได้เพียงพอ นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ ปรากฏคล้ายในผลการวิจัยของ สุทธยา (2552) ที่ศึกษาวิจัยตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง เช่นเดียวกัน กล่าวคือ พบปัญหาในลักษณะคล้ายกับคลองลัดมะยม ตลาดบางน้ำผึ้งยังต้องการพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ ที่จอดรถให้กับนักท่องเที่ยว แต่ทั้งนี้งานวิจัยของ สุทธยาได้สรุปข้อเสนอแนะจากงานวิจัยว่า ชุมชน อาจจะร่วมมือกับหน่วยงานรัฐบาลในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น โรงเรียน

ในการขยายพื้นที่จอตลอด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว จากผลการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวที่สอดคล้องกันนี้ อนุมานได้ว่า การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยววันั้น ยังเป็นประเด็นสำคัญในแต่ละแหล่ง ที่คนในชุมชนต้องวางแผน รวมมือกับหน่วยงานใกล้เคียง หรือเครือข่าย เพื่อร่วมกันพัฒนา ให้เป็นไปในแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเป็นการพัฒนาที่ยังคงเอกลักษณ์สิ่งดั้งเดิมในวิถีไทยของตนเองอยู่ แต่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจได้ ดังสะท้อนในข้อสรุปงานวิจัยของ อเนก และภาสกร (2550) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่เป็นมาตรฐานสำหรับลูกค้า รวมถึงการให้บริการข่าวสารอย่างครบถ้วน ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

อีกหนึ่งประเด็นปัญหาที่น่าสนใจที่ชุมชนกล่าวถึงได้แก่ ปัญหาการขาดการสืบทอดภูมิปัญญา และการจัดการการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่ในท้องถิ่น สำหรับประเด็นเรื่องการขาดสืบทอดภูมิปัญญาวัฒนธรรมท้องถิ่นนี้ พบในงานวิจัยหลายฉบับด้วยกัน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ ปณตนนท์ (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น การปั้นเครื่องปั้นดินเผา บ้านม่อนเขาแก้ว ตำบลพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การถ่ายทอดภูมิปัญญาการปั้นเครื่องปั้นดินเผาของกลุ่มลูกหลานเป็นแบบผสมผสาน บ้างเกิดจากการเห็นและถ่ายทอดกันในครอบครัวแบบลักษณะ “ครูพักลักจำ” รวมถึงมีการร่วมกับโรงเรียนในการจัดทำโครงการอบรมและสาธิตแก่กลุ่มเยาวชนนักเรียนที่สนใจจริง แต่อย่างไรก็ดี ชุมชนนี้ก็ยังพบปัญหาการขาดผู้สืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น เนื่องจากเยาวชนบ้านม่อนเขาแก้วมีแนวคิดในด้านการทำงานที่เปลี่ยนไปจากอดีต นิยมเข้าไปหางานทำในตัวเมือง หรือไปทำงานแรงงานต่างประเทศ รวมถึงคิดว่าการทำงานเครื่องปั้นดินเผาเหน็ดเหนื่อยลำบากและได้รับค่าแรงน้อยกว่า รวมถึงอีกปัญหาที่พบจากการถ่ายทอดภูมิปัญญาคือ ขาดสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางจัดตั้ง การเรียนรู้ถ่ายทอดภูมิปัญญาเครื่องปั้นดินเผาที่เป็นจุดถาวร เพราะที่ผ่านมาจะเป็นลักษณะ ของโครงการสาธิตและปฏิบัติการชั่วคราวภายในโรงเรียน จากผลวิจัยนี้ สะท้อนและสอดคล้องกับปัญหาที่ได้พบจากการสัมภาษณ์ชุมชนในคลองลัดมะยมว่า กลุ่มเยาวชนคนรุ่นใหม่ที่มีพ้อมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และการจัดการบ้าง ก็จะนิยมเข้าไปทำงานในเมืองกรุง เนื่องจากค่านิยมและรายได้ดีกว่า

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยศึกษาเพิ่มเติมค้นคว้าถึงทฤษฎีการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น และพบในตัวอย่างงานวิจัยของ อารีรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาว่าวไทย ผลการวิจัย พบแนวทางการอนุรักษ์ถ่ายทอด ดังนี้

- (1) จะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการหลักเกี่ยวกับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม
- (2) จัดตั้งศูนย์ หรือแหล่งการเรียนรู้ภูมิปัญญาชาวบ้าน ให้เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล และเผยแพร่ภูมิปัญญา
- (3) สร้างการตระหนักรู้ให้คนในชุมชนมีการอนุรักษ์ ในชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการวางแผนการอนุรักษ์และการสืบทอดอย่างจริงจัง
- (4) ประสานงานความร่วมมือระหว่างชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ให้เห็นถึงความสำคัญ มีการจัดการเรียนรู้ ให้นักเรียนรุ่นใหม่เข้ามาเรียนรู้
- (5) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ให้ผู้สนใจทั้งภายในและภายนอกทราบเรื่อง ความสำคัญ กระบวนการ มีการเผยแพร่ตามสื่อออนไลน์ อินเทอร์เน็ต

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในด้านตัวอย่างของภูมิปัญญาอื่นๆ ที่พบปัญหา เช่นเดียวกันและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นดังตัวอย่างงานวิจัยข้างต้นนี้ อาจประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนานโยบาย สำหรับการอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาและการท่องเที่ยวในชุมชนคลองลัดมะยมในอนาคตได้ แต่ทั้งนี้ ทางชุมชนต้องมีส่วนร่วมหลักและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังรายงานผลวิจัยที่ได้เสนอไว้

5.4.2 ประเด็นเกี่ยวกับการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว ทั้งในด้านภาษาอังกฤษและด้านอื่นๆ จากผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับนโยบายของกรมการท่องเที่ยว (2557) ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความสำคัญ ในด้านการสร้างเครือข่าย สร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และก่อให้เกิดองค์ความรู้ในเชิงปฏิบัติการใช้งานได้จริง

สำหรับการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ นับว่ามีความสำคัญสำหรับบุคลากรที่ประกอบการท่องเที่ยวมาตั้งแต่ในอดีตจนปัจจุบัน เนื่องจาก บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีอาจหลีกเลี่ยงที่จะต้องติดต่อสื่อสาร กับชาวต่างชาติ และหากสื่อสารสามารถตีความหมายของสิ่งต่างๆ วิถีชีวิตวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ให้ชาวต่างชาติได้ร่วมภาคภูมิใจและชื่นชมในการท่องเที่ยววิถีไทยได้ ก็นับเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของการท่องเที่ยวไทย ทั้งนี้สอดคล้องกับบทความวิจัยโดย จุติมา (2560) ที่ให้ความสำคัญของการพัฒนาในบุคลากรท่องเที่ยวว่า ธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำเป็นต้องบริการด้วยแรงงานคน ดังนั้นการให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะการให้บริการ ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างๆ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด ในการบริการทำให้ลูกค้าประทับใจ ในเรื่องแนวทางการอบรม จุติมา (2560) ยังมีข้อเสนอแนะดังที่กล่าวไว้ว่า หน่วยงานรัฐบาลควรมีการจัดอบรมระยะสั้นและระยะยาวเพื่อผลิตบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ชุมชนมีความต้องการอบรมเรื่องเทคนิคการให้บริการ นักท่องเที่ยวต่างประเทศ เนื่องจาก นักท่องเที่ยวต่างชาติมีลักษณะท่าทาง และวัฒนธรรมที่แตกต่างจากเอเชียอย่างสิ้นเชิง ชุมชนจึงต้องการรับทราบว่าควรบริการอย่างไรให้นักท่องเที่ยวประทับใจ ทั้งนี้สอดคล้องกับ จิตตินันท์ (2555) ที่สรุปความสำคัญของการเข้าใจในการแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว ว่านักท่องเที่ยวแต่ละชาติ มีภูมิหลังทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สะท้อนตัวตนให้แสดงออกซึ่งท่าทาง มารยาทและวัฒนธรรม รวมถึงภาษากายที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการควรศึกษาเรียนรู้ และก่อให้เกิดความประทับใจในงานบริการ

จากการอภิปรายในประเด็นที่สองนี้ สามารถสรุปใจความได้ว่า การอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวมีความสำคัญมากในอุตสาหกรรมบริการงานท่องเที่ยว หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ควรตระหนักถึงการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อช่วยผลักดันให้การท่องเที่ยวไทย มีเสน่ห์ และมีมาตรฐานการบริการที่ดี ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

5.4.3 ประเด็นด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ ผลการวิจัยพบว่าชุมชนมีความตระหนักในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จึงเสนอแนะเรื่องรักษาสิ่งแวดล้อม และทางด้านความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว สำหรับประเด็นด้านการอนุรักษ์น้ำเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนธรณ์ (2522) ที่สำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจน้ำเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม ได้สรุปข้อเสนอแนะช่องทางหนึ่งในการพัฒนาตลาดน้ำแห่งนี้ว่า เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ การร่วมกันปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ รวมถึงการจัดทำป้ายสื่อบอกทางนักท่องเที่ยว เน้นให้นำอัตลักษณ์ของชุมชนมาเป็นตัวดึงดูดใจนักท่องเที่ยว เน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมชุมชนดั้งเดิมที่มี ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ นับเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดี

สำหรับประเด็นด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว นับเป็นหัวใจหลักสำคัญในการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เฉกเช่นเดียวกับงานวิจัยของ จุฑานันท์ (2560) กล่าวสรุปใจความสำคัญในการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว สิ่งแรกที่ต้องคำนึงคือความปลอดภัย ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งก็ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว อาทิ การติดกล้องวงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือ เบอร์โทรฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีต่างๆ ในประเด็นด้านความปลอดภัยนี้ ยังสอดคล้องกับประเด็นงานสำรวจวิจัยของ ประภาพร (2544) อีกด้วย ที่สำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยข้อหนึ่ง พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่ท่องเที่ยวให้มากที่สุด จากผลการวิจัยข้อนี้ สะท้อนถึงการที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

สำหรับประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจคือ การอนุรักษ์วิถีดั้งเดิม ไม่เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวมากเกินไป สอดคล้องกับ กรวรรณ (2558) ที่กล่าวว่า สิ่งดึงดูดใจของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คือด้านวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม ซึ่งการท่องเที่ยววัฒนธรรม เป็นเครื่องน่ายรายได้ทางเศรษฐกิจ รวมถึงการรังสรรค์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับบุญเลิศ (2548) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนี้ จะอยู่บนพื้นฐานการจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตร่วมกันของชุมชน วัฒนธรรมดั้งเดิมเป็นสิ่งที่สืบทอดมาตั้งแต่บรรพบุรุษ และความดั้งเดิมในวัฒนธรรมนี้ นับเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการอภิปรายผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บุคลากรท้องถิ่นในตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีความตระหนักรู้ และยินดีที่จะพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ดีที่สุด อย่างไรก็ตาม ทางการท้องถิ่นตลาดน้ำคลองลัดมะยม ยังมีความต้องการให้หน่วยงานรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เล็งเห็นถึงความสำคัญของตลาดน้ำแห่งนี้ ในฐานะเป็นอีกหนึ่งแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่มีเสน่ห์ ในเมืองกรุง

5.5 ข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล ผู้วิจัยขอเสนอแนะผลวิจัยอันเป็นแนวทางการพัฒนาชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม ต่อไปนี้

1) ชุมชนควรมีการประชุมร่วมกันจัดทำนโยบายในการพัฒนาบุคลากร โดยชุมชนอาจจัดทำโครงการในการพัฒนาบุคลากรของคลองลัดมะยม แล้วนำเสนอโครงการไปยังหน่วยงานต่างๆ หรือจิตอาสาที่สามารถเข้ามาช่วยเหลือได้

2) การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ชุมชนควรเน้นการพัฒนาแบบลดผลกระทบ หรือมีผลกระทบต่อวิถีดั้งเดิมของชุมชนให้น้อยที่สุด ไม่เน้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากเกินไป ความต้องการของนักท่องเที่ยวดังข้อเสนอแนะที่ชุมชนกล่าวไว้ จากการเก็บข้อมูลวิจัยสะท้อนว่า ชุมชนมีความพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในหลายด้านเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว เพราะเชื่อว่าจัดเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตลาดน้ำแห่งนี้ ดึงดูดจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวได้เทียบเท่ากับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ แต่อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยมีความเห็นและเสนอแนะว่า การพัฒนาการท่องเที่ยว ควรพัฒนาอยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืน ไม่ควรเน้นถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากเกินไป และไม่พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตามใจนักท่องเที่ยว ควรพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่เป็นเท่านั้นให้เป็นไปตามมาตรฐานในการบริการและต้อนรับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาเสน่ห์วิถีท่องเที่ยวเชิงเกษตรของชุมชนในอดีตไว้ และลดความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

จากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อสรุปงานวิจัยในการพัฒนาบุคลากรตลาดน้ำคลองลัดมะยม
ข้างต้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะ การศึกษาวิจัยในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

- (1) การพัฒนาอัตลักษณ์ท้องถิ่นชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยมสำหรับนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติ
- (2) การพัฒนาแนวทางการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและการจัดการการท่องเที่ยวสู่คนรุ่นใหม่
ภายในตลาดน้ำคลองลัดมะยม
- (3) การวางแผนเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการพัฒนา
การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



บรรณานุกรม

- กาญจนา แสงลี้มสุวรรณ และศรันยา แสงลี้มสุวรรณ. (2555). การท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน. *วารสารนักบริหาร (Executive Journal)*. 32(4), 139-146.
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *คู่มือการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามกรอบการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรวรรณ สังขกร. (2558). *การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกับวิถีไทย*. เอกสาร(สไลด์)ประกอบการบรรยาย อบรม การพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบนเส้นทาง R3A รุ่นที่ 1 ศุกร์ 29 พค 2558 โรงแรมนาราคร จังหวัดเชียงใหม่. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2559, จาก เว็บไซต์: <https://www.slideshare.net/amicsangkakorn/ss-48803224>
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตรธิดา จิตธิงษ์. (2556). *ความสำเร็จของการดำเนินงานตลาดน้ำคลองลัดมะยม ถนนบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จุฑานันท์ บุญทราหาญ. (2560). *เจ้าบ้านที่ดี' เสน่ห์ช่วยเสริม เพิ่มแม่เหล็กให้ 'ท่องเที่ยวไทย'*. หนังสือพิมพ์ เดลินิวส์ออนไลน์. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2559, จากเว็บไซต์: <https://www.dailynews.co.th/article/555947>
- จตุมา บุญมี. (2560). *การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยใช้หลัก Service mind เพื่อคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิต. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 19-20 มกราคม พ.ศ. 2560*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2559, จากเว็บไซต์: <http://j-com-dev-and-life-qua.oop.cmu.ac.th/uploads/file/bjqsvz025789.pdf>
- ตลาดน้ำคลองลัดมะยม (มปป). วันที่ค้นข้อมูล 11 มกราคม 2559, จากเว็บไซต์ <https://klonglatmayom.wordpress.com/>

ทิมเฉพาะสำนักประชาสัมพันธ์. (2557). แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ
การบริการ เพื่อรองรับเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].

วันที่ค้นข้อมูล 12 มีนาคม 2559, เว็บไซต์ :

<http://www.senate.go.th/w3c/senate/spaw2/uploads/files/28-02-57>

ธนธรณ์ ศรีสวัสดิ์. (2552). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์
สาขาวิชาประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นพพร สโรบล. (2556). ภาษาอังกฤษกับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. วันที่ค้นข้อมูล 20 มิถุนายน 2559 จาก
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เว็บไซต์:

<http://www.polsci.tu.ac.th/fileupload/39/56.pdf>

ปณตนนท์ เกียรติประภาสกุล. (2557). กระบวนการเรียนรู้การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น การปั้น
เครื่องปั้นดินเผา บ้านเขาม่อนแก้ว ตำบลพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วารสารมนุษย
ศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 31(2), 80-100.

ปรียาภรณ์ รัตนพงษ์. (2556). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนรอบตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พลอยชมพู ฐิติยาภรณ์. (2553). การสื่อสารชุมชนท่องเที่ยวยั่งยืน: กรณีศึกษาชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม
วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และกรมการท่องเที่ยว. (2559). *Tourism Knowledge
Management Center: ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว: แผนงานการท่องเที่ยวอาเซียน*, วิทยาลัย
นวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศูนย์องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC-Thai. (2555). จุดแข็ง-จุดอ่อน-เบื้องต้น ของประเทศต่าง ๆ
ใน AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วันที่ค้นข้อมูล 30 เมษายน 2559, จาก ศูนย์องค์ความรู้
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เว็บไซต์: www.Thai-aec.com

สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์. (2554). ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำ
คลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
เอกการตลาด, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. *เอกสารประกอบการระดมความคิดเห็น ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12*. วันที่ค้นข้อมูล 20 มกราคม 2560, จาก สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เว็บไซต์:

http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/P12/Book_Plan12.pdf

สุทธยา สมสุข. (2552). *คุณภาพบริการการท่องเที่ยวของตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง*. งานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

เหมือนพิมพ์ สุวรรณภาศ. (2543). *ตลาดน้ำ ความต้องการของคนใน*. วันที่ค้นข้อมูล 12 มกราคม 2559, มูลนิธิเล็ก ประไพ วิริยะพันธุ์ เว็บไซต์ : <http://www.lek-prapai.org/watch.php?id=183>

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.

อารีรัตน์ พุฒิรุ่งโรจน์. (2557). *แนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาว่าวไทย*. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่ค้นข้อมูล 12 เมษายน 2559, เว็บไซต์:

http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000009975

Britten, N 1995, 'Qualitative interviews in medical research', *BMJ: British Medical Journal*, vol. 311(July), p. 251, viewed 20 December 2016,

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2550292/?page=1>

Creswell JW 2009, *Research design qualitative, quantitative, and mixed method approaches*, SAGE Publications, London.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO) 2005, 'Report on the WTO Survey on the Implementation of the Global Code of Ethics for Tourism', viewed 20 December 2016,

http://www.safecoastaltourism.org/system/files_force/article/files/report_on_the_wto_survey_on_the_implementation_of_the_global_code_of_ethics_for_tourism_a_16_20_add1_e.pdf?download=1

ภาคผนวก



แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

ชื่อเรื่องวิจัย แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ แบบสัมภาษณ์งานวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยงบประมาณผลประโยชน์ประจำปีงบประมาณ 2560 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยผลวิจัยที่ได้รับ จะนำไปเผยแพร่แก่ชุมชนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว และนำองค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ไปบูรณาการในการเรียนการสอนและพัฒนางานวิจัยของสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์งานวิจัยนี้

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 คำถาม ใช้เวลาในการตอบคำถามโดยรวมทั้งหมดประมาณ 60 นาที

คำถามที่ 1

- 1.1 สภาพการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองลัดมะยมตั้งแต่อดีตและปัจจุบันเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง
- 1.2 กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่มาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเป็นกลุ่มใด

คำถามที่ 2

- 2.1 ท่านคิดว่า ชุมชนชาวลัดมะยมมีความพร้อมและมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือไม่
- 2.2 ท่านพบเจอปัญหาอย่างไรบ้างในการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และท่านมีความต้องการในการพัฒนาด้านใดบ้างเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ประทับใจ

คำถามที่ 3 ในความคิดเห็นส่วนตัว ท่านคิดว่า แนวทางที่ดีที่สุดในการพัฒนาชุมชนเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติคืออะไร มีแนวทางปฏิบัติอย่างไรบ้าง

คำถามที่ 4 คุณมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ใดๆบ้างในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อทิศทางการท่องเที่ยวที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)

แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

วัตถุประสงค์ การสนทนากลุ่มนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คำตอบที่ได้จากการ สนทนากลุ่มนี้ จะนำไปวิเคราะห์ผลวิจัยร่วมกับการ

สัมภาษณ์ เพื่อหารูปแบบแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น ในตลาดน้ำคลองลัดมะยม สำหรับผลวิจัย ที่ได้ นี้ จะนำไปเผยแพร่แก่ชุมชน และนำไปบูรณาการเพื่อการเรียนการสอน และงานวิจัยภายในสาขาวิชาการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกท่าน ที่ได้ สละเวลามาให้คำตอบในครั้งนี้

คำชี้แจง ผู้วิจัยได้สรุปปัญหาและความต้องการของชุมชนที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เบื้องต้น ขอให้ท่านร่วมเสนอ แนวทางรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นตามความคิดเห็นของแต่ละท่าน โดยจะใช้เวลาในการ สนทนากลุ่มประมาณ 90-120 นาที

จากการประเมินปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถแสดงปัญหาและความต้องการหลักของชุมชนดังนี้

1. ปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารด้านภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
2. ปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว
3. ปัญหาเรื่องขาดการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและการท่องเที่ยวในคลองลัดมะยมแก่คนรุ่นใหม่

และจากการสัมภาษณ์ชุมชนพบว่า กลุ่มชุมชนมีความต้องการพัฒนาในด้านการอบรมเพื่อพัฒนา ท่านคิดว่า

- (1) ท่านเห็นด้วยหรือไม่ กับแนวทางการพัฒนารูปแบบโดยวิธีการจัดทำโครงการอบรมเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ ท่องเที่ยวท้องถิ่นในคลองลัดมะยม หากไม่เห็นด้วย ท่านคิดว่ามีวิธีการใดที่เหมาะสมในการพัฒนาชุมชนเพื่อต้อนรับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- (2) หากเห็นด้วยในหลักการ ท่านคิดว่า แนวทางการพัฒนาชุมชนเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวโดยการอบรม ควรเป็น รูปแบบใด ลักษณะใด หัวข้อใดที่ต้องการอบรม และมีหน่วยงานใดเข้ามาร่วมรับผิดชอบ
- (3) ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาชุมชนอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวนิตินันท์ ศรีสุวรรณ
 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss Nitinan Srisuwan
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย) สาขาวิชาการท่องเที่ยว
 หน่วยงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
 โทร 02-665-3555
 อีเมล nitinan.s@rmutp.ac.th

ประวัติการศึกษา

2559 Doctor of Professional Studies (Tourism management)
 CQUniversity Sydney ประเทศออสเตรเลีย (นักเรียนทุนรัฐบาล กพ.)
 2550 ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร
 2547 ศศ.บ. (การท่องเที่ยว) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญ การจัดการการท่องเที่ยว การท่องเที่ยววัฒนธรรมและศาสนา

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- 2554 งานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรและนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เรือนมอพร” โดยทุนสนับสนุนวิจัย โดยงบรายได้ประจำปี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีงบประมาณ 2554 (สัดส่วนวิจัย 100%)
- 2550 งานวิจัยเรื่อง “กลไกการจัดการภูมิปัญญาท้องถิ่นในบาทลี สู่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน” โดยทุนสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามโครงการแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักวิจัยระหว่างประเทศ (UMAP) ณ บาทลี ประเทศอินโดนีเซีย
- 2558 งานพัฒนาบทความวิจัยจากการศึกษา (ส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาเอก)
- Cultural tourism: Can Buddhism change the destination image? ณ University of London สหราชอาณาจักร (โดยทุนสนับสนุน กพ)
 - Promoting Buddhism as creative tourism: A case study of Thailand’s tourism marketing ณ เมือง Friedberg สหพันธสาธารณรัฐเยอรมันนี (โดยทุนสนับสนุนของ CQUniversity Australia)

“ผมคิดว่าปัญหาหลักคือภาษา เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวนั้นมีหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นชาวตะวันตก ญี่ปุ่น จีน เกาหลี การพูดภาษาอังกฤษอย่างเดียวก็ใช้ว่าจะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวรู้เรื่อง ชาวบ้านรุ่นคุณลุงชนในลัดมยะมส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเรื่อง การเกษตร และการท่องเที่ยวเชิงเกษตรดี มีภูมิปัญญาชาวบ้านหลายอย่างที่น่าสนใจ แต่ ปัญหาคือแกสื่อสารสิ่งเหล่านี้ที่น่าสนใจออกไปหาท้องถิ่นไม่ได้” (P03)

“คิดว่าปัญหาหลักคือ เรื่องพูดภาษา พวกคนพายเรือส่วนใหญ่คือคนที่เจอนักท่องเที่ยว แต่ จะสนทนากับนักท่องเที่ยวต่างชาติกันไม่ค่อยได้ และส่วนใหญ่คนที่ทำอาชีพพายเรือจะเป็น ผู้สูงอายุเป็นส่วนใหญ่ และส่วนนักท่องเที่ยวที่เข้าจะเป็นแถบเอเชียเยอะสุด เพราะฉะนั้น ส่วนใหญ่เขาจะพูดอังกฤษไม่ได้ ภาษาไทยก็ไม่ได้นอกจากภาษานี้เลยเป็นปัญหาเพราะเรากับ เขาพูดคุยกันไม่เข้าใจ หากนักท่องเที่ยวเป็นชาวยุโรปตัวของคุณลิตธิชัยเองก็สามารถที่จะพอ พูดคุยได้ แนะนำ บรรยายได้ แต่เรือลำอื่นเค้าทำไม่ได้ เรื่องความปลอดภัยมีบ้างหากเรา พูดคุยกับเขาไม่รู้เรื่องเราก็จะบอกเขาไม่ได้ว่าอยู่บนเรือควรทำตัวอย่างไรให้ปลอดภัยจะเตือน เขายังไง” (P07)

“เรามีเรื่องจะบอกนักท่องเที่ยวเยอะ ว่าชุมชนเราพายเรือมาตั้งแต่ในอดีต ไปไหนมาไหนก็ใช้ เรือ พืชผักสมุนไพรที่เราปลูกสองข้างทางตอนที่พายเรือผ่านนี้ก็มียประโยชน์ มาค้าขาย ทำอาหารได้ และเกร็ดความรู้ทั่วไป เราอธิบายคนไทยได้รู้เรื่อง คนไทยก็ชอบ แต่กับพวกฝรั่ง ไม่รู้จะบอกเค้าอย่างไร ก็ได้แต่ชี้ๆ ให้ดู และบอกศัพท์ เเท่าที่พอจะรู้เป็นคำคำ เช่น กิน ก็อีท (eat) พริก เราก็อว ฮอท (hot) บางทีเห็นตัวเงินตัวทอง เราก็บอก คอคคอคโคโดร์ ลิตเติ้ล มินิ เพราะเราไม่รู้จะบอกเค้าอย่างไร”(P08)

เกี่ยวกับปัญหาด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษด้านการต้อนรับ ชุมชนกล่าวว่า ที่ผ่านมามี กลุ่มคนเข้ามาอบรมแล้ว แต่พบปัญหาในเรื่องของระยะเวลา และเงินทุนในการอบรม ขาดการอบรม อย่างต่อเนื่องอย่างจริงจัง โดยกลุ่มบุคลากรส่วนหนึ่งกล่าวว่า ตนเองมีอาชีพทำสวนในวันธรรมดา และมาประกอบการค้าขายในวันหยุด หรือบางรายมีอาชีพหลักของตนในวันธรรมดา และค่อยมาค้าขายในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ที่ตลาดน้ำเปิดทำการ ทำให้ไม่มีเวลาไปเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพื่อ มาใช้งานในการต้อนรับนักท่องเที่ยว หรือบางรายกล่าวว่า ตนมีอายุเยอะมากแล้ว หากมีเงินทุนเพื่อ

พัฒนาภาษาอังกฤษ ก็จะส่งลูกหลานไปเรียนเพื่อประกอบอาชีพแทนจะดีกว่า ดังปรากฏตัวอย่างข้างล่างนี้

“วันปกติเราทำงาน พอวันเสาร์-อาทิตย์ก็มาเปิดร้านขายของ ที่บ้านก็มีลูกและหลานที่ต้องกินใช้ ทำให้เราไม่มีเวลาไปเรียนหนังสือ หรือถ้ามีเงินไปเรียนหนังสือ เรียนภาษา ก็จะส่งให้ลูกหลานได้เรียนก่อน”(P06)

“เรามีอายุเยอะมากแล้ว เต็มที่ก็เข้าร่วมอบรมก็เขาได้ แต่จะให้ไปเรียนแพงๆ คงไม่มีเงินและเวลา”(P08)

“อยากพัฒนาภาษา แต่ด้วยหน้าที่ที่เราต้องทำงาน และมาขายของที่ตลาดวันเสาร์-อาทิตย์เลยไม่มีเวลาไปเรียนเพิ่มเติมที่ไหน แต่ถ้าชุมชนจัดอบรมอะไร ถ้าเราว่างมีเงินเฝ้าร้านก็จะไปเข้าร่วมได้ เพราะเราคิดว่า ถ้าเราพูดกับฝรั่งได้ แค่ว่าชอบและถ่ายรูปร้านเรา ชื่อของเราและไปบอกต่อคนอื่นมาเที่ยวอีก” (P13)

4.2.1.2 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนส่วนใหญ่ คิดว่าชุมชนคลองลัดมะยมคิดว่าควรมีการปรับปรุง พัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจาก ขาดแคลน หรือสิ่งที่มีอยู่ ยังไม่ดี หรือไม่ได้รับมาตรฐานเท่าที่ควร สิ่งอำนวยความสะดวกที่กลุ่มชุมชนคิดว่าเป็นปัญหาควรพัฒนา ได้แก่ การจัดทำป้ายสัญลักษณ์ภาษาไทย-อังกฤษ การปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ และการเพิ่มจุดให้บริการข้อมูลข่าวสารนักท่องเที่ยว หรือจุดประชาสัมพันธ์

ในส่วนการพัฒนาป้ายภาษา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มชุมชนต้องการพัฒนาให้มีป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษบอกทาง หรือบอกจุดต่างๆ ภายในคลองลัดมะยม

“.....อยากให้พัฒนาป้ายภาษาอังกฤษ เพราะทุกวันนี้เวลาฝรั่งมาถาม เราก็ต้องชี้บอกทาง บางทีฝรั่งเดินไปตามทางที่บอก ก็ผิดบ้างถูกบ้าง ถ้าเราเพิ่มป้ายไม้เขียนภาษาอังกฤษสวยๆ ให้ฝรั่งอ่านออก ก็น่าจะช่วยต้อนรับเค้าได้” (P01)

“คิดว่าอยากมีป้ายสัญลักษณ์เพิ่ม โดยเฉพาะป้ายภาษาอังกฤษ เช่นห้องน้ำ จุดขึ้นลงเรือ เพราะจะช่วยอำนวยความสะดวกในการต้อนรับนักท่องเที่ยวฝรั่งได้มาก” (P05)

“คิดว่าอยากมีป้ายสัญลักษณ์เพิ่ม โดยเฉพาะป้ายภาษาอังกฤษ เช่นห้องน้ำ จุดขึ้นลงเรือ .
“อยากให้มีป้ายสัญลักษณ์ มีโบร์ชัวร์ แบบที่มีหลายๆ ภาษา แต่ขาดด้วยต้นทุน งบประมาณ ทำพิมพ์แบบสวยๆ มันก็แพง และขาดคนเข้ามาทำให้อย่างจริงจัง” (P10)

ในส่วนของห้องน้ำสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ห้องน้ำสาธารณะควรมีการพัฒนาปรับปรุง ดังปรากฏคำตอบการสัมภาษณ์นี้

“คิดว่าสิ่งสำคัญที่เราต้องการในการต้อนรับฝรั่งคือ พัฒนาลิ่งต่างๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ฝรั่งได้ เช่น ทำห้องน้ำให้มีมากขึ้น หรือปรับปรุงของเดิมให้ดีขึ้น ให้สะอาดมากขึ้น ทุกวันนี้เราได้ยินเสียงคนบ่นเรื่องห้องน้ำเยอะ ว่าไม่ค่อยสะอาด” (P12)

“อยากให้ห้องน้ำสะอาดมากขึ้น จุดเข้าห้องน้ำเป็นจุดที่ใช้ทั้งคนในและคนมาเที่ยว ขาดคนดูแลตลอดวัน พอใช้ไปช่วงบ่ายก็เริ่มสกปรก เราคิดว่า มันเป็นสิ่งเล็กน้อยที่ช่วยพัฒนาต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งไทยทั้งฝรั่งได้ อยากให้ปรับปรุง” (P14)

สิ่งสำคัญอีกจุดหนึ่งที่ชุมชนกล่าวถึงคือ ชุมชนจะกล่าวถึงจุดการให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือโบร์ชัวร์สำหรับต้อนรับนักท่องเที่ยว อันเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่ง เนื่องจากปัจจุบันที่มีอยู่มีเพียงสำนักงานธนาคารออมสิน จากการสัมภาษณ์พบว่า ในกรณีนักท่องเที่ยวมีปัญหาต่างๆ ส่วนที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการนักท่องเที่ยวได้ คือชมรมธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มาจัดซุ้มให้กับชุมชนคลองลัดมะยมในการจัดตั้งเป็นวิสาหกิจชุมชน ภายในซุ้ม จะมีจุดให้นักท่องเที่ยวนั่งพัก และบริเวณใกล้เคียงเป็นสำนักงานธนาคารขนาดเล็ก และเป็นจุดประกาศประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไปทั่วทุกโซนของตลาดน้ำแห่งนี้ ดังตัวอย่างจากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการท่องเที่ยวคลองลัดมะยมด้านล่างนี้

“เวลานักท่องเที่ยวต่างชาติมา ส่วนใหญ่ที่เรายังขาดคือ จุดให้ข้อมูลสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ต่างกับเวลาเราไปบ้านเมืองฝรั่ง เค้าจะมีจุดให้บริการนักท่องเที่ยว ของเรา มีแต่ศูนย์ตรงนี้ ที่เป็น ศูนย์วิสาหกิจชุมชน ชุมของธนาคารออมสิน ก็พอช่วยเหลือ ติดต่อสื่อสารนักท่องเที่ยว

ได้บ้างเล็กน้อย เช่น นักท่องเที่ยวทำกระเป๋าหาย ลืมของ เราก็ประกาศให้ มีปัญหา นักท่องเที่ยวข้ามถนนถูกรถเฉี่ยวชน เราก็พอช่วยเหลือได้บ้าง แต่ที่ผ่านมา ยังไม่มีปัญหาหนักหนามากในเรื่องความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว” (P03)

“อยากให้พัฒนาระบบช่องทางสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เช่น ตลาดเรา มีแต่ศูนย์วิสาหกิจชุมชนที่จัดตั้งจากโครงการของธนาคารออมสิน เป็นเหมือนธนาคารชุมชน ศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารชุมชน แต่ยังไม่มีความพร้อมไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินเข้ามาสอบถามจากจุดประชาสัมพันธ์ได้ อย่างเวลาเราไปเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ หรือที่เคยมีโอกาสไปศึกษาดูงานเมืองนอก ตามแหล่งท่องเที่ยวเขาจะมีจุดอินฟอรมะชั่นจัดบริการไว้ให้นักท่องเที่ยว” (P04)

เมื่อสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับธนาคารออมสินเพิ่มเติม พบว่าทางธนาคารได้เข้ามาในรูปแบบการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนลัดมะยม ซึ่งถือเป็นการสร้างวินัยให้คนในชุมชน มีวินัยในการประหยัดออมเงินจากการทำมาค้าขาย และมีจุดศูนย์กลางในการพบปะกัน

“มีหน่วยงานที่มาช่วยเหลือ มีธนาคารออมสิน มีวันนึ่งผู้จัดการออมสิน เข้ามาดูการตลาดที่ลัดมะยมเรา เห็นเราเป็นวิสาหกิจชุมชน เลยมารุ้กันเพื่อขอเปิดธนาคาร เดิมเรามีกองทุนหมู่บ้านอยู่แล้ว นำธนาคารออมสินมาไว้เพื่อให้แม่ค้าได้จัดการฝากเงิน เป็นออมทรัพย์ชุมชน ใครเบิกก็ต้องแจ้งล่วงหน้า วันอาทิตย์ค่อยมารับเบิกเงิน ทุกวันอาทิตย์จะเปิดทำการธนาคารให้กับพ่อค้าแม่ขายชุมชนรู้จักการออมทรัพย์ที่ได้มาจากการค้าขายทำการเกษตร” (P02)

4.2.1.3 ปัญหาด้านขาดการสืบทอดภูมิปัญญาและการจัดการการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนคนรุ่นเก่าในคลองลัดมะยม ขาดการสืบทอดภูมิปัญญาต่างๆ โดยเฉพาะด้านการจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่รุ่นลูกหลาน ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ประกอบการเรือพายและกลุ่มคนทำงานบริหารจัดการท่องเที่ยวคลองลัดมะยม จะเป็นกลุ่มคนรุ่นพ่อแม่ หรือปู่ย่าตายาย ส่วนคนรุ่นใหม่ เมื่อได้รับการศึกษาดี ก็จะไปทำงานในเมืองที่เงินเดือนดีกว่า ทำให้กลุ่มชุมชนในคลองลัดมะยม ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบรรพบุรุษสู่รุ่นลูกหลาน

“.....คนรุ่นลูกหลานที่โตที่นี่และพอไปเรียนหนังสือ พอเป็นภาษา ก็ออกไปทำงานในเมืองไม่
ได้มาทำงานเจอนักท่องเที่ยวเหมือนรุ่นพ่อแม่ตายาย ส่วนใหญ่คนที่เข้ามาช่วยเหลือเราเอง
ภาษากับนักท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่เข้ามาช่วยจากภายนอก เช่นมหาวิทยาลัยต่างๆ จะมี
โครงการจัดมาบ้าง มีจิตอาสาบ้างเป็นระยะ อย่างล่าสุดนี้เราก็ต้อนรับกลุ่มต่างชาติ มา
เรียนทำอาหารที่บ้านกับเรา ก็ได้คนภายนอก คุณน้ำ เป็นจิตอาสาช่วยสื่อสารกับฝรั่งให้”
(P05)

“ลูกหลานส่วนใหญ่เค้าเรียนหนังสือสูงๆกันแล้วก็ออกไปหางานทำข้างนอก เพราะงานมันคง
กว่า ได้เงินเดือนดีกว่า ไม่ค่อยมาทำงานรับใช้นักท่องเที่ยวเท่าไร เราก็คาดคนสืบทอด”
(P10)

4.2.2 ความต้องการของชุมชนในการพัฒนา

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความต้องการของชุมชนเบื้องต้นได้ดังนี้

(1) ต้องการให้จัดอบรมในด้านต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนคิดว่าหากมีการอบรมเพื่อ
พัฒนาตนในเรื่องต่างๆ เช่น การอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยว หรืออบรมเรื่อง
องค์ความรู้ต่างๆ ในการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับทั้งคนรุ่นเก่าและรุ่นใหม่

“อยากให้มีการอบรมภาษาอังกฤษ อย่างน้อยก็พื้นฐาน เบื้องต้น ให้เราสื่อสารกับนักท่องเที่ยว
เค้าได้ อย่างเราขายผลไม้ ผลไม้บ้านเราก็มีหลายอย่างที่แตกต่างจากผลไม้เมืองนอก ผลไม้
บางชนิดเราอยากอธิบาย ก็บอกไม่ถูก อยากอธิบายถึงฤดูกาลผลไม้ หน้าไหนมีผลไม้อะไร หรือ
ชื่อเรียกผลไม้บางชนิดก็เรียกไม่ถูก ต้องเปิดดูในกูเกิ้ลเอามั่วๆ แล้วบอกฝรั่งไป ก็ไม่รู้เวลาที่บอก
เค้าไปผิดหรือถูก” (P09)

“อยากให้หน่วยงานมาอบรมให้ เราจะได้รู้ว่า ต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างไรให้นักท่องเที่ยว
ประทับใจ และชักชวนให้ฝรั่งบ้านเค้ามาเที่ยวที่ตลาดน้ำนี่อีก” (P16)

“ถ้ามีโครงการจัดอบรมให้ความรู้ต่างๆ เรื่องการจัดการท่องเที่ยวให้ทั้งคนรุ่นเรา และคนรุ่น
ลูกหลานด้วยก็จะดี อยากให้มีโครงการอบรมหรือโครงการที่ทำให้คนรุ่นใหม่ได้เข้าร่วม เค้า
จะได้สืบสานสิ่งที่เราทำต่อไว้” (P18)

(2) มีความต้องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นจุดให้บริการข้อมูล เพิ่มป้ายบอกทางนักท่องเที่ยว จัดทำป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะให้ดีขึ้น

“ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือป้ายบอกทางต่างๆยังมีไม่ค่อยเยอะ ไม่ชัดเจนและส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย น้อยมากที่จะเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนด้านเรื่องของหายไม่ค่อยมีเพราะทางชุมชนได้มีการสร้างจิตสำนึก และไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชุมชน” (P05)

“ในชุมชนมีป้ายบอกทางใหญ่ตรงที่จอดรถ และป้ายอื่นๆ ภายในเช่น ร้านค้าโซนไหน ป้ายห้องน้ำ ป้ายจุดขึ้น-ลงเรือ ของบางท่า แต่จะไม่มีป้ายเป็นกิจจะลักษณะ หรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ เดียวนี้ฝรั่งก็เข้ามาเที่ยวมากขึ้น อยากให้เพิ่มตรงจุดนี้” (P11)

“อยากให้พัฒนาห้องน้ำ เพราะคนใช้ห้องน้ำมีทั้งพ่อค้าแม่ขาย และนักท่องเที่ยว พอมารุมกันใช้ ห้องน้ำก็สกปรก ถ้าพัฒนาโดยให้มีคนดูแล จะดีขึ้นมาก” (P14)

“อยากให้ทำป้ายสัญลักษณ์บอกทางกับนักท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษเพิ่ม เดียวนี้ฝรั่งเกาหลี จีนมาเดินเยอะ ส่วนใหญ่เขาก็จะเดินนวนนดูเอง พอหลงทางหาทางออกไม่เจอก็จะมาถามแม่ค้า เราก็ชี้ไปชี้เข้บอกทางเขาไป ไม่ใช่เราไม่ยอมบอก เราเต็มใจต้อนรับ แต่ถ้าทำป้ายสัญลักษณ์บอกเขาเพิ่มก็จะดี” (P17)

จากการศึกษาและผลวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า

- (1) ชุมชนพบปัญหาในด้านภาษาเพื่อการสื่อสารต้อนรับ และมีความต้องการในการอบรมเพื่อพัฒนาดังกล่าว
- (2) ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และต้องการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (3) ปัญหาด้านการขาดผู้สืบทอดในด้านภูมิปัญญาและการจัดการการท่องเที่ยว มีความต้องการอบรมในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่

4.3 สรุปรูปแบบแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติภายในคลองลัดมะยม และการสัมภาษณ์เดี่ยวเชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มชุมชนมีความต้องการเรื่อง “การอบรมเพื่อพัฒนา” โดยทั้งนี้สามารถสรุปแนวทางการอบรมเพื่อพัฒนาดังกล่าว ได้เป็น 4 หัวข้อ ดังต่อไปนี้ หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการอบรมเพื่อพัฒนา หัวข้อที่ชุมชนต้องการอบรมเพื่อพัฒนา ระยะเวลาโครงการอบรมในการพัฒนา และกลุ่มเป้าหมายในการอบรม

4.3.1 หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบ

(1) จิตอาสาพัฒนาชุมชน การทำงานลักษณะจิตอาสาอบรมพัฒนาการท่องเที่ยว สืบเนื่องจากพื้นที่ที่ผ่านมาในพื้นที่การท่องเที่ยวคลองลัดมะยมแห่งนี้ จะมีจิตอาสากลุ่มต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มนักศึกษา กลุ่มอาสาสมัครชุมชนต่างๆ ที่เข้ามาช่วยเป็นจิตอาสาพัฒนาชุมชน อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และช่วยประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยวให้ชุมชนเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ดังนั้นชุมชนจึงมีความต้องการในการอบรมเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการเข้ามาของจิตอาสา เพราะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ พัฒนาสานสัมพันธ์อันดีระหว่าง กลุ่มจิตอาสา และกลุ่มชุมชนกล่าวว่า การเข้ามาของจิตอาสา เป็นการเข้ามาช่วยเหลือชุมชนด้วยใจ มิได้รับค่าตอบแทนอะไร ช่วยส่งเสริมมิตรจิตมิตรใจอันดีต่อกันระหว่างชุมชนกับจิตอาสา และในหลายครั้ง องค์ความรู้ในด้านการอนุรักษ์ทั้งการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมก็ได้มาจากจิตอาสา

ดังตัวอย่างปรากฏจากการสัมภาษณ์ด้านล่างนี้ เป็นกลุ่มจิตอาสา ขอเข้ามาช่วยเหลือ ในรูปแบบการจัดทำรายการท่องเที่ยว ทางชุมชนก็ยินดี เนื่องจาก ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ไปในตัว

“การพัฒนาจิตอาสา จิตอาสาจะเข้ามาช่วยชุมชนได้มากในเรื่องการนำความรู้ที่เค้ามักจะช่วยชุมชนต้อนรับฝรั่ง อย่างวันนี้ก็มีคลาสสอนฝรั่งทำกับข้าว จะมีทีมงาน ที่มาช่วยลงชวนทำงาน ทีมของคุณน้ำ มาช่วยเรื่องสื่อสารภาษา” (P02)

“อยากให้มีหน่วยงานหรือจิตอาสาเข้ามาช่วยอบรมให้เรา เหมือนนำความรู้มาสู่ชุมชนเรา เป็นประโยชน์ในวงกว้าง ที่ผ่านมาก็มีจิตอาสาช่วยต้อนรับฝรั่งบ้าง มาช่วยบริหารจัดการ เสนอแนะไอเดียให้กับพวกเราชาวชุมชนลัดมะยมบ้าง” (P15)

(2) หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เนื่องจากชุมชนคลองลัดมะยม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่งที่มีการเจริญเติบโต และสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจได้ดีมากภายในระยะเวลาอันสั้น จากการสัมภาษณ์ พบข้อมูลว่า ในอดีต สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (ส่วนรับผิดชอบการท่องเที่ยว กทม.) และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้เข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์ ทำการตลาดในรูปแบบต่างๆ ให้กับชุมชน ดังนั้นชุมชนจึงมีความต้องการให้หน่วยงานรัฐบาลในกลุ่มที่เกี่ยวข้องนี้ เข้ามาช่วยเหลือร่วมกันจัดทำโครงการพัฒนาพื้นที่คลองลัดมะยมนี้ เนื่องจากหน่วยงานรัฐบาลดังกล่าวสามารถจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลลงมาสู่ชุมชนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะในการให้หน่วยงานรัฐอื่นๆ มาช่วยเหลือ เช่น สถานศึกษาต่างๆ

อย่างไรก็ดี การร่วมมือในการอบรมเพื่อพัฒนาดังกล่าว อาจนำเสนอในรูปแบบโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวคลองลัดมะยม และรายละเอียดภายในโครงการดังกล่าว อาจจะไปประกอบไปด้วยการต้อนรับนักท่องเที่ยว หรือการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังปรากฏจากการสัมภาษณ์

“อยากให้รัฐบาลที่เกี่ยวข้องมาช่วยดูแลจัดอบรมพัฒนาการท่องเที่ยวให้เรา เพราะเชื่อว่าเค้ามีงบประมาณพัฒนาคน น่าจะทำได้ ครั้นจะให้เราไปลงเรียนภาษาเองก็ไม่ใช้ เราแก่กันแล้ว และคอร์สเรียนภาษาก็แพง” (P02)

“ที่ผ่านมาก็มีหน่วยงานรัฐบาล เป็นท่องเที่ยว ของ กทม. และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เค้าเคยจัดทัวร์มาสวนมะพร้าว ลงเรือที่คลองลัดมะยม ก็ถือเป็นการโปรโมตการท่องเที่ยว เราเลยคิดว่าเค้าน่าจะช่วยให้ ถ้าเราต้องการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อต้อนรับฝรั่ง” (P04)

“ถ้าให้คนในชุมชนไปเรียนภาษา ก็คงไม่มีเวลาและไม่มีเงินไปเรียนแพงๆ จะจ้างครูฝรั่งมาสอนก็ราคาแพง ควรเป็นหน่วยงานต่างๆ เช่นการศึกษา มหาวิทยาลัย เข้ามาร่วมมือกับชุมชนในการช่วยกันพัฒนาท้องถิ่นแห่งนี้” (P13)

“อยากให้มหาวิทยาลัยที่มีครูเก่งๆ หรือ นักศึกษาที่เก่งภาษา เข้ามาสอน มาอบรมให้เรา เพราะถ้าให้เราไปเรียนเอง คงเสียเงินเยอะมาก” (P16)

“คิดว่าหน่วยงานที่เข้ามาช่วยเหลือชุมชนที่ดีที่สุด น่าจะเป็นในส่วนของ กทม. ที่โปรโมต เช่นท สำนักงานเขต หรือส่วนของ กทม. ที่รับผิดชอบดูแลวัฒนธรรมและ การท่องเที่ยว กรุงเทพฯ โดย ทางชุมชนอาจจัดทำข้อเสนอโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวไปยังหน่วยงาน รัฐบาลเหล่านี้ได้” (P19)

“คิดว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยก็ช่วยโปรโมตตลาดน้ำอยู่ส่วนหนึ่ง แต่นโยบายการ พัฒนาบุคลากร น่าจะเป็นของกรมการท่องเที่ยว ถ้าชุมชนมีเครือข่ายภาคการท่องเที่ยวกับ กรมท่องเที่ยว เวลากรมท่องเที่ยวจัดอบรม โครงการต่างๆ ชุมชนน่าจะส่งคนไปอบรมได้” (P20)

จากการสอบถามเพิ่มเติมที่ผ่านมา คนในชุมชนกล่าวว่า เคยมีให้คนในชุมชนไปอบรมอยู่พัก หนึ่ง เป็นการอบรมภาษาอังกฤษเบื้องต้น คนในชุมชนต้องไปเรียน แต่บางครั้ง ด้วยลักษณะงาน ที่ ต้องเตรียม ประกอบการค้าขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว ทำให้ไม่สามารถ ไปเข้าร่วมการอบรมได้ อย่างเต็มเวลา ดังปรากฏในการสัมภาษณ์

“เราเคยไปอบรมนะ เค้าจัดที่วัดทองบางระมาด หรืออะไรสักอย่าง นานมากแล้ว จำไม่ได้ แต่ เค้าจะมีทีชเชอร์เป็นฝรั่ง สอนเรา แต่เราก็มองไปข้างไม่ไปข้าง ถ้าไปครบก็จะได้ประกาศนียบัตร มา” (P17)

โดยสรุปหน่วยงานที่ควรรับผิดชอบ คือ จิตอาสาเพื่อพัฒนาชุมชน หน่วยงานรัฐบาลที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และสถานศึกษาที่มีโครงการร่วมในการช่วยเหลือเพื่อพัฒนาชุมชน

4.3.2 หัวข้อที่ชุมชนต้องการอบรมเพื่อพัฒนา

สำหรับประเด็นในด้านความต้องการหัวข้อในการอบรมของชุมชนเพื่อพัฒนาตนเองในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่าชุมชน มีความต้องการอบรมหัวข้อดังต่อไปนี้ การอบรมภาษาอังกฤษ เทคนิคการต้อนรับนักท่องเที่ยว และการพัฒนาองค์ความรู้อื่นๆ

(1) การอบรมภาษาอังกฤษเบื้องต้น ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ต้องติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยตรง มีความต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เฉพาะพื้นฐาน อาทิ คำศัพท์ในการทักทายนักท่องเที่ยวเบื้องต้น การบอกทิศทาง รวมถึงพื้นฐานคำศัพท์อาหารไทย ขนมไทย และสินค้าของที่ระลึกไทย เพื่อเป็นการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสนใจและประทับใจเพิ่มมากขึ้น ดังปรากฏคำตอบสัมภาษณ์นี้

“เราขายขนมไทย บางทีก็อยากเล่าเรื่องราว ขั้นตอนการทำขนม เพราะเห็นฝรั่งมายืนดูอยู่นาน เราก็ได้แต่ยิ้มและชี้ๆ ขนมไทยหลายอย่างมีตำนาน มีความเชื่อ อย่างขนมมงคล หลายครั้งอยากบอกเล่าเรื่องราว แต่ไม่รู้จะพูดอย่างไร เลยอยากให้มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษเบื้องต้น อย่างการทักทายหรือคำศัพท์ให้เราเบื้องต้นแบบนี้ก็เพียงพอแล้ว” (P01)

“อยากให้อบรมภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษากลางที่เราจะสื่อสารได้กับฝรั่งทุกคน ฝรั่งเดินมา เราก็ดูไม่ออกว่าชาติไหน แต่เชื่อว่า ภาษาอังกฤษ จะต้องติดต่อกับสื่อสารได้” (P03)

“คิดว่าจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานดีที่สุด เพราะหลายๆชาติ เกาหลี จีน เอเชีย หรือฝรั่ง ถ้าเราพูดภาษาอังกฤษไปเบื้องต้น คำศัพท์ คิดว่าอย่างไรเค้าก็รู้เรื่องและประทับใจ อีกอย่างเราได้เรียนรู้ศัพท์ แล้วมาประยุกต์เขียนเป็นป้ายสินค้าที่มีทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ นักท่องเที่ยวจะได้เข้าใจสินค้ามากขึ้น” (P07)

“เคยคิดว่า ถ้าเรามีการอบรมภาษาเบื้องต้น ก็จะช่วยให้นักท่องเที่ยว ได้เข้าใจวิถีมากขึ้น เพราะเราจะได้อธิบายบางอย่างที่น่าสนใจในชุมชนของเราได้” (P09)

“อยากให้มีการพัฒนาการอบรมภาษาอังกฤษ เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวเบื้องต้น เพราะเราจะได้ยิ้มแย้มทักทายและรู้ว่าจะสื่อสารอย่างไรกับฝรั่งที่มาเที่ยวคลอง ให้เค้าประทับใจว่าเราสามารถสื่อสารทักทายใช้ภาษาเค้าได้เบื้องต้น” (P10)

“อยากให้มาจัดอบรมเนื้อหาที่เข้ากับ AEC พกภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับคนค้าขายของ บางคนไม่รู้ว่าเป็นอะไร บางทีฝรั่งมาแม่ค้าก็ตื่นเต้น ก็พอบู๊ตได้บ้างไม่ได้บ้าง อันนี้ 5 บาท 10 บาท ส่งภาษากายบ้าง เขียนตัวเลขลงกระดาษบ้าง หรือใช้เครื่องคิดเลขบ้าง” (P12)

(2) ชุมชนต้องการอบรมในหัวข้อเรื่อง เทคนิคการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพราะชาวต่างชาติแต่ละชาติมีวัฒนธรรมและความต้องการ หรือการแสดงออกที่แตกต่างกัน กลุ่มชุมชนจึงต้องการการอบรมพื้นฐานสิ่งเหล่านี้ เพื่อความเข้าใจในอากัปกิริยา การแสดงออก หรือความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างประทับใจ เพราะที่ผ่านมา ไม่ว่านักท่องเที่ยวชนชาติใด สิ่งหนึ่งที่กลุ่มชุมชนพยายามต้อนรับอย่างดีที่สุดคือ รอยยิ้มและมิตรไมตรี ที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจได้

“อีกเรื่องที่ยากให้จัดคือ อยากรู้ว่าฝรั่งแต่ละชาติเค้ามีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่เค้าชอบ หรือมีอะไรที่เค้าไม่ชอบ ดูอย่างร้านนวด ส่วนใหญ่ก็จะเป็นจีน เกาหลี ที่มานวด ถ้าเป็นฝรั่งจะชอบเดินดูของ ซื้ออาหารกินในตลาดและถ่ายรูป แต่ทั่วไปจะชอบนั่งเรือพาย” (P05)

“อย่างที่สองอยากให้มีการอบรมคนพายเรือเรื่องการต้อนรับนักท่องเที่ยว ปกติเรายิ้มแย้ม มีมิตรไมตรีกับนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว แต่ยังขาดทักษะการต้อนรับ เทคนิค เมื่อมีฝรั่งที่ต่างบ้านเมืองต่างวัฒนธรรมมา เราต้อนรับเขาแบบไทยเราแบบนี้ก็ไม่ว่าจะถูกใจเขาหรือไม่” (P12)

และมีข้อเสนอบางความเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณในผู้ให้บริการเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว

“อยากให้เพิ่มเติมบุคลากรผู้ประกอบการชุมชน ไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามา อย่าขายสินค้าให้เขาเกินราคา ตอนนั้นก็ได้รับเรื่องร้องเรียนมาพอสมควรเรื่องราคาที่ไม่เท่ากัน บางเจ้าขายแพงมาก ท้ายที่สุดเราก็แจ้งว่า หากได้รับเรื่องเรียนเรื่อยๆ อีก เราจะชี้ช่องทางให้นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าแจ้ง สคบ.ได้ ดังนั้นจึงอยากให้จัดอบรมให้แม่ค้ามีจิตสำนึกตรงนี้ การค้าขายในตลาดจะได้ยั่งยืน” (P02)

(3) การพัฒนาองค์ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คลองลัดมะยมเป็นการท่องเที่ยวอนุรักษ์แบบยั่งยืน จากการสัมภาษณ์วิจัยและสนทนากลุ่ม พบว่า การพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่างๆ เช่น การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ยังเป็นประเด็นที่น่าสนใจ เนื่องจากคนในชุมชน ตระหนักและเห็นคุณค่าของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะแม่น้ำลำคลอง ให้ใสสะอาด

เพราะลำคลอง ถือเป็นหัวใจหลักของการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยมแห่งนี้ ที่ผ่านมาชุมชน ก็มี การขุดลอกคลอง มีจิตอาสาเก็บขยะ และมีการรณรงค์ให้กลุ่มผู้ประกอบการไม่สร้างขยะเพิ่ม เน้นการ ใช้บรรจุภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ของตนแบบอนุรักษ์ไทยและย่อยสลายได้ เช่น ใบตอง

“ในเรื่องการอนุรักษ์ เริ่มแรก อยากให้แม่ค้าขายไม่มีโฟม รณรงค์กันให้ใช้ใบตอง เพราะ ต้องการลดขยะ ทำตลาดครั้งแรกออกมาเราอยากให้เป็นแบบธรรมชาติ พอวันวันไป ก็มี แม่ค้าชุมชนใกล้เคียง ชาวบ้านละแวกใกล้เคียงก็ชวนเขาเข้ามาขายของ มาร่วมด้วยช่วยกัน ขาย เหมือนขอให้ร่วมใจกันสร้างตลาดก่อน พอแม่ค้าเหล่านี้เข้ามาเยอะ ในส่วนทำเป็นสวน แบบเดิมๆ ก็หมดไป” (P01)

“สิ่งที่อยากฝากไว้คือ การรักษาสภาพแวดล้อม ทุกวันนี้เราทำตลาดด้วยตัวของเราเองทุก อย่าง เราดำเนินงานเป็นแบบเอกชน ทำได้ขนาดนี้ก็โอเคแล้ว เราขอให้ไม่มีการขายบุหรีเหล้า เบียร์ อยากให้มีการรักษาสภาพแวดล้อม ไม่อยากให้มีโฟมเลย สมัยนี้สะเปะสะปะควบคุมยาก บางคนชานอ้อยแพง ก็ยังใช้กล่องพลาสติก ไม่ใช่โฟม” (P04)

“อยากให้จัดอบรมกับผู้ประกอบการค้าขายเรื่องแนวทางอนุรักษ์ อย่างที่ลุงชวนตั้งปณิธานใน การสร้างตลาดแห่งนี้ไว้ ว่าเป็นเกษตรเชิงอนุรักษ์แบบยั่งยืน ดังนั้น จึงอยากให้มีสักวันที่เชิญ ชวนกลุ่มคนขายของให้มารับรู้นโยบาย และช่วยกันอนุรักษ์ ทางตลาดจะได้ไม่มีการสร้างขยะ เพิ่มมาก หรือช่วยสร้างจิตสำนึกให้คนขายของใช้ของต่างๆ ที่อนุรักษ์ได้ เช่นใบตอง อีกร้อยอย่าง ความพื้นถิ่น ความเป็นเอกลักษณ์ไทยเป็นการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวด้วย” (P19)

“คนในชุมชนควรได้รับการอบรมเรื่องการท่องเที่ยวอนุรักษ์ หรือการท่องเที่ยวยั่งยืน เพื่อ รองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามามากมายในอนาคต” (P20)

โดยสรุป ชุมชนเองก็มีความต้องการการอบรมในเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนนี้ เพื่ออนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงเกษตร อันเป็นหัวใจหลักสำคัญของการจัดตั้งตลาดน้ำคลองลัดมะยม มาตั้งแต่แรก

4.3.3 ระยะเวลาในการจัดทำโครงการอบรมเพื่อพัฒนา

สำหรับความต้องการด้านเวลาในการอบรม ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนส่วนใหญ่อยากให้หน่วยงานต่างๆ ดังกล่าวเข้ามาจัดอบรมในช่วงวันธรรมดา เนื่องจาก วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ชุมชนจะต้องเปิดตลาด ต้อนรับนักท่องเที่ยวและกลุ่มจิตอาสาที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ดูแลจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้รองรับปริมาณนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม รักษาสิ่งแวดล้อมและความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีปริมาณมากขึ้น

“อยากให้มาอบรมวันธรรมดาที่พวกเราชาวบ้านอยู่บ้านกัน เพราะจะมีเวลามากกว่าวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ที่เราเปิดตลาด ถ้าเปิดตลาด ชาวบ้านแต่ละคนจะค่อนข้างวุ่นมาก เรื่องดูแลจัดการในตลาดเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว” (P01)

“ถ้ามาเสาร์-อาทิตย์ เราจะไม่ค่อยมีเวลาไปเรียน เพราะเราพ่อค้าแม่ค้า ต้องทำมาหากิน อยากให้มาวันธรรมดามากกว่า เรายังพอมีเวลา จะได้ไปพัฒนาตนเอง” (P04)

“.....แต่การจัด ควรจัดเป็นคอร์สยาวหลายๆวัน และจัดในวันที่ไม่ใช่วันค้าขาย เป็นวันธรรมดา เพื่อให้คนในชุมชนได้มีเวลาเข้ามาอบรม และสามารถนำไปใช้ได้จริงจัง” (P06)

ทั้งนี้ ชุมชนมีข้อเสนอแนะในการอบรมว่า ควรมีการจัดเป็นแบบโครงการต่อเนื่อง และจริงจัง ดังปรากฏในการสัมภาษณ์

“ที่ผ่านมาก็มีจิตอาสาหลายกลุ่ม เข้ามาสอน มาพัฒนาเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ ถ้าจะให้เห็นผล อยากให้มายาวๆ และจริงจัง ชุมชนเราก็พร้อมต้อนรับครูที่มาอบรมให้” (P05)

“ควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีหลายกลุ่มเข้ามา แต่เข้ามาระยะสั้นแล้วก็หายไป พอไม่ต่อเนื่อง เราก็ลืมไปหมด” (P13)

4.3.4 กลุ่มเป้าหมายในการอบรม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมายที่ชุมชนต้องการให้พัฒนาบุคลากรเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มคนพายเรือ และกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าที่ขายสินค้าและอาหารให้นักท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่พบเจอนักท่องเที่ยวโดยตรง แต่ทั้งนี้ ทางชุมชนมีความต้องการอยากให้อบรมคนที่เป็นผู้ประกอบการที่มีพื้นถิ่นอาศัยในชุมชนลัดมะยมก่อนเป็นลำดับแรก เนื่องจากเป็นเจ้าของพื้นที่ และเนื่องจาก กลุ่มผู้ประกอบการค้าขายอื่นๆ ในแต่ละโซน กวาร์้อยละ 60-70 (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มบริหารชุมชน) ก็เป็นคนจากชุมชนอื่น หรือพื้นที่ห่างไกล มิได้เป็นเจ้าของชุมชน แต่เข้ามาขายของในตลาดโดยการชักชวนกันมา

ดังปรากฏในการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มดังนี้

“คิดว่าอยากให้มาอบรมชุมชนก่อนเป็นกลุ่มแรกๆ หมายถึงคนที่อยู่ในพื้นที่นี้ละ ที่มีที่อยู่บริเวณคลองลัดมะยม เพราะเป็นเจ้าของพื้นที่โดยตรง และเจอนักท่องเที่ยวใกล้ชิดที่สุด”

(P03)

“คนส่วนใหญ่ที่มาค้าขาย ส่วนใหญ่ คิดว่าเกิน 70-80 เปอร์เซ็นต์ ในแต่ละโซน มาจากชุมชน ถัดไปจากลัดมะยม และชุมชนอื่นๆ ก็ชวนๆ กันมาค้าขาย ตอนโปรโมตเปิดตลาดใหม่ๆ”

(P04)

“คนที่นี่ส่วนใหญ่เป็นคนพายเรือ ต้องใช้ภาษา อยากให้อบรมในกลุ่มคนพายเรือก่อน เพราะเค้าเจอนักท่องเที่ยวฝรั่งเต็มๆ ส่วนพวกกลุ่มคนขายของ ส่วนใหญ่เป็นคนจากชุมชนอื่นไกลๆ หรือคนที่แม่ค้าเค้าชักชวนกันมาให้มาขายในตลาด ก็จะเป็นคนต่างถิ่นเสียส่วนใหญ่” (P05)

“แต่ควรเริ่มกับกลุ่มคนในชุมชนก่อน เพราะกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าในคลองลัดมะยม ส่วนใหญ่ก็จะเป็นคนต่างถิ่นที่อยู่ในละแวกคลองถัดไป หรืออยู่ไกลออกไปมาเช่าที่ขายของ เค้าไม่ใช่คนในพื้นที่” (P07)

4.4 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อ การต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

นอกเหนือจากประเด็นปัญหาจากการวิจัยแล้ว จากการบันทึกการสังเกตการณ์ และการสนทนากลุ่มภายในชุมชน ยังพบข้อเสนอแนะต่างๆ ในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมแยกเป็นประเด็นรายข้อดังต่อไปนี้

(1) เพิ่มการปลูกจิตสำนึกเรื่อง ความสะอาดในแม่น้ำลำคลองให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวคลองลัดมะยมทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้นำชุมชนและชุมชน รวมถึงจิตอาสาที่เข้ามาฝึกงานและช่วยงานบริเวณคลองลัดมะยม มีความตระหนักในประเด็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะสายน้ำและแม่น้ำลำคลองอยู่ค่อนข้างมาก เนื่องจากกลุ่มชุมชนคลองลัดมะยมเป็นกลุ่มชุมชนที่มีชีวิตผูกพันอยู่กับลำคลองสายน้ำมาตั้งแต่อดีตจวบจนปัจจุบัน และด้วยสายน้ำลำคลองแห่งนี้เอง ก็เป็นบ่อเกิดในการจัดตั้งเศรษฐกิจชุมชนวิถีคลองลัดมะยม รวมถึงพื้นที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยมในปัจจุบันนี้

จากที่ผลวิจัยในข้อ 4.2 ข้างต้นพบว่ากลุ่มผู้ประกอบการ ที่มาตั้งสินค้าอาหารขายบริเวณชุมชนคลองลัดมะยม มิใช่กลุ่มชุมชนที่พักอาศัยบริเวณคลองลัดมะยมอย่างแท้จริง จะเป็นกลุ่มชาวบ้านจากชุมชนอื่น หรือเครือข่ายของชุมชนที่อยู่ละแวกถัดไปที่รู้จักกัน หรือเป็นในลักษณะกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขายสินค้าและอาหารที่รู้จักกันและชักชวนกันเข้ามา เนื่องจากพื้นที่ตลาดน้ำแห่งนี้มีนักท่องเที่ยวรองรับอยู่แล้วในช่วงวันหยุด และมีการเก็บราคาค่าเช่าพื้นที่ในการขายสินค้าแบบมิตรภาพและเป็นธรรม จึงทำให้ผู้ประกอบการหลังไหลมาจับจองพื้นที่เป็นอันมาก และด้วยการที่มีผู้ประกอบการมากเหล่านี้ ที่มีใจเจ้าของพื้นที่ชุมชน ซึ่งบางคนอาจไม่มีส่วนตระหนักห่วงแหนอนุรักษ์ในทรัพยากรพื้นที่แห่งนี้ ทางชุมชนจึงอยากฝากข้อเสนอแนะให้มีการปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์พื้นที่และลำคลองแห่งนี้ ให้มีความสะอาด เรียบร้อย เป็นไปในเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อให้พื้นที่คลองลัดมะยม เป็นไปในลักษณะการพัฒนาอย่างยั่งยืน

“อยากให้นึกถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และปัญหาขยะที่มาพร้อมกับนักท่องเที่ยวที่มามาก
อยากให้มีหน่วยงานเข้ามาดูแล ตลาดน้อยในเรื่องขยะอยากให้เขาเข้ามาควบคุมดูแลให้มาก
ที่นี้เป็นตลาดน้ำที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหน้าตาของเขต” (P15)

“คลองลัดมะยม ถือเป็นหัวใจหลักของการท่องเที่ยวที่นี่ หากคลองสกปรก ก็จะไม่มีคนเข้ามา
เที่ยว” (P17)

(2) ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า สิ่งหนึ่งที่ชุมชนควรตระหนักและ
พัฒนาเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือประเด็นเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เพราะสิ่ง
หนึ่งที่นับได้ว่าเป็นจุดขายของคลองลัดมะยมคือ เรือพายรอบคลองลัดมะยม

“นอกจากนั้นยังมีปัญหาทางด้านความปลอดภัยจากการนั่งเรือชมวิวทิวทัศน์นั้นไม่มีเสื้อชูชีพ
ให้กับนักท่องเที่ยวหรืออุปกรณ์สำหรับปกป้องนักท่องเที่ยวตกน้ำ” (P12)

“อยากให้เพิ่มเรื่องอุปกรณ์ชูชีพให้กับนักท่องเที่ยว น้ำในคลองตื้นก็จริง แต่เพื่อมาตรฐานที่
ท่องเที่ยวและความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวอุ่นใจ คนในชุมชนควรจัดการ” (P18)

(3) การอนุรักษ์ในวิถีชีวิตดั้งเดิม ให้ปรับปรุงเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับ
นักท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็น เช่นการปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ ไม่ต้องเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกมาก
เกินไป เช่น ไม่ต้องเพิ่มที่จอดรถ หรือพัฒนาที่พัก เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

“อยากให้ปรับปรุงมากกว่าเพิ่มเติม เช่นปรับปรุงเฉพาะห้องน้ำก็ได้ คิดว่าสิ่งที่มีก็เพียงพอ
และอนุรักษ์อยู่แล้ว เราอยากโซ่ววิถีไทย ความดั้งเดิมให้ฝรั่งเห็น” (P10)

“อยากให้พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็นเท่านั้น อย่างห้องน้ำ
อยากให้ลงทุนจัดทำให้สะอาด มีคนดูแลตลอดเวลา เพราะเป็นสิ่งสำคัญ เราค้าขายของกิน
แถวนี้ นักท่องเที่ยวมากินอาหาร หลังกินอาหาร ส่วนใหญ่ก็ต้องไปเข้าห้องน้ำก่อนลงเรือหรือ
เดินดูของกินของใช้ อยากให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ให้นักท่องเที่ยวดีดี นักท่องเที่ยวทั้ง
ไทยทั้งฝรั่งจะได้ประทับใจ” (P13)

“ในมุมมองนักวิชาการ ที่เคยไปเที่ยวตลาดน้ำแห่งนี้ เรามองว่า ตลาดน้ำแห่งนี้มีความดั้งเดิม อยู่แล้ว ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นเท่านั้น ไม่ต้องตกแต่งอะไรเพิ่ม มากไป เพราะฝรั่งหลายคนเข้ามา ชอบเข้ามาดูในความดั้งเดิม อย่างลานจอดรถเก่าที่มีก็ เพียงพอแล้ว ไม่ต้องเพิ่มมากไปกว่านี้ เป็นการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวไปในตัว” (P20)

โดยสรุปข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านการปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ในวิถีชีวิตดั้งเดิม ให้ปรับปรุงเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็น สะท้อนได้ว่า ชุมชนเองก็มีความตระหนักในความสำคัญของการท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากร และพัฒนาชุมชนคลองลัดมะยมให้มีความพร้อม มีการขยายตัวทางการท่องเที่ยวไปในทิศทางที่ดีขึ้นแบบอนุรักษ์และยั่งยืน



บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความมุ่งหมายสำคัญในการศึกษาวิจัยทั้งหมด 2 ประเด็นด้วยกันดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

5.2 ขอบเขตของการวิจัย

สำหรับขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถอธิบายเป็นประเด็นหัวข้อได้ดังนี้

5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรของการวิจัยในครั้งนี้คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวทั้งหมด (Tourism stakeholders) ในเขตพื้นที่ท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 ท่าน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มรัฐบาล

หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตลาดน้ำคลองลัดมะยม กลุ่มผู้นำชุมชนและอาสาสมัครในเขตพื้นที่ดูแล การท่องเที่ยวคลองลัดมะยม กลุ่มผู้ประกอบการเรือพายและขายสินค้าในคลองลัดมะยม รวมถึง มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และกลุ่มนักวิชาการ ได้แก่ นักวิชาการหรืออาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

โดยสรุปเครื่องมือวิจัยในการเก็บแบบสัมภาษณ์วิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย แบบสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างข้างต้น จำนวนรวม 20 ชุด และแบบรายงานหรือแบบบันทึกการ สนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อหาคำตอบในวัตถุประสงค์วิจัยที่ได้ตั้งไว้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทำวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยวิธี แบบสามเส้า (Triangulation method) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และ ตรวจสอบ สามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) สำหรับการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปทดสอบสัมภาษณ์ โดยเช็คข้อมูลที่ได้มาจากการทดลอง สัมภาษณ์ที่ระยะเวลา สถานที่ และบุคคลต่างกัน ว่าข้อมูลที่ได้รับ มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เป็นไปในทางเดียวกันหรือไม่

สำหรับการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) ผู้วิจัยเรียนเชิญ นักวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 2 ท่าน ไปร่วมทดลองเก็บข้อมูลวิจัยในการสัมภาษณ์ แล้วนำมาเช็ค ว่า คำตอบเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ และเพื่อความเที่ยงตรง แม่นยำของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำ แบบสัมภาษณ์ที่ปรับแก้แล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการการ ท่องเที่ยวและงานวิจัยในสาขาการท่องเที่ยวตรวจสอบ แนะนำแก้ไขปรับเครื่องมือครั้งสุดท้าย ก่อน ลงพื้นที่วิจัยเพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กล่าวไว้ข้างต้น

5.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ท่าน และการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 6 ท่าน การวิเคราะห์ข้อมูลจึงได้มาจากการถอดเทปสัมภาษณ์ตามวิธีการดังกล่าว โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) กล่าวคือ ผู้วิจัย นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม มาถอดเทป เรียบเรียงข้อมูลเป็นลักษณะชุดข้อมูล กำหนดรหัสข้อมูลและรหัสกลุ่มตัวอย่าง (Code) และดำเนินการแปลผลตีความหมาย จากรหัสข้อมูลที่แบ่งเรียงไว้ สำหรับในส่วนของสนทนากลุ่มก็ใช้วิธีเช่นเดียวกัน ใช้ถอดเทป จัดเรียงข้อมูล วิเคราะห์แปลผลสรุปแก่นสำคัญในสาระ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มนี้มาวิเคราะห์ผลร่วมกับการสัมภาษณ์ แสดงผลวิจัย

5.3 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานครฯ สามารถสรุปได้ดังนี้

5.3.1 ปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตลาดน้ำแห่งนี้ ถูกกำหนดให้เป็นลักษณะการท่องเที่ยวเชิงเกษตร วิถีไทย จุดประสงค์หลักในการสร้างตลาดน้ำแห่งนี้คือ ต้องการให้เกิดมีสถานที่พบปะแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้ากันเป็นวิสาหกิจชุมชนขนาดย่อม เป็นแหล่งเรียนรู้ให้ชุมชนคลองลัดมะยม รวมถึงครอบครัวของชุมชนในละแวกเดียวกันและใกล้เคียงได้มีโอกาสพบปะกัน และสิ่งสำคัญคือ เพื่อเป็นการอนุรักษ์คลองลัดมะยม

สำหรับสภาพการณ์ท่องเที่ยว ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จะเปิดทำการในวันหยุดสุดสัปดาห์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ และด้วยทำเลที่ตั้งทางกายภาพของคลองลัดมะยมที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งไม่ไกลนัก ทำให้มีนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังไหลไปท่องเที่ยวจับจ่ายซื้อของกันมากในวันหยุด ในช่วงเปิดตลาดใหม่ จะมีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี มากันค่อนข้างเยอะ รองลงมาคือนักท่องเที่ยว

ต่างชาติ อังกฤษ ยุโรป ในมุมมองเชิงเศรษฐกิจ ตลาดน้ำแห่งนี้สามารถสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดวิสาหกิจชุมชนขนาดย่อม มีธนาคารออมสินเข้ามาติดต่อสร้างพื้นที่ในตลาด ให้เป็นกลุ่มวิสาหกิจและธนาคารชุมชน เปิดทำการทุกวันอาทิตย์ เพื่อให้คนในชุมชนและชาวบ้าน มารับฝากถอนเงิน ณ จุดดังกล่าว

สำหรับปัญหาและความต้องการของชุมชนในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยม ด้านปัญหาพบว่า ชุมชนพบประเด็น 3 ปัญหาหลักได้แก่ ปัญหาเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อการต้อนรับและอธิบายความต่างๆ ให้นักท่องเที่ยว ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น พัฒนาป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ ปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ และจุดให้บริการข้อมูลข่าวสารและต้อนรับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบปัญหาการขาดการสืบทอดภูมิปัญญาและการจัดการการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่ในท้องถิ่น เนื่องจากคนรุ่นใหม่ เมื่อมีความรู้ภาษา ก็จะไปทำงานในเมืองมากกว่าทำงานต้อนรับนักท่องเที่ยวในท้องถิ่น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น พบว่าชุมชนมีความต้องการในด้านการอบรมองค์ความรู้ให้ชุมชนทางด้านภาษา และองค์ความรู้อื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงต้องการอบรมความรู้ให้กับคนรุ่นเก่าร่วมกับคนรุ่นใหม่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำแห่งนี้ นอกจากนี้ชุมชนมีความต้องการในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เป็นปัญหาต่างๆ ดังกล่าว เพื่อพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวอีกด้วย

5.3.2 แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท้องถิ่นที่เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า โดยภาพรวม ชุมชนมีความต้องการจัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการท้องถิ่น เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยลักษณะการจัดโครงการ อบรมนี้จะมีแนวทางประกอบด้วย หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบ หัวข้อ ระยะเวลา และกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

5.3.2.1 หน่วยงานที่ควรรับผิดชอบในการอบรมเพื่อพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ควรเป็นจิตอาสา หรือหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของจิตอาสา ชุมชนมีความเห็นว่า ชุมชนเองมิได้มีต้นทุน ค่าแรงในการจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงานต่างๆ มาให้ความรู้ ดังนั้นลักษณะของกลุ่มคนที่เข้ามา

ในช่วงที่ผ่านมา จึงเป็นลักษณะจิตอาสาช่วยพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ทำให้ชุมชนจึงมีความคุ้นเคยกับกลุ่มจิตอาสา และมีความต้องการจิตอาสา ที่มีความรู้เข้ามาช่วยพัฒนาชุมชนในลักษณะต่างๆ เพื่อให้ชุมชนมีการพัฒนาบุคลากรทางด้านภาษาอังกฤษ และพัฒนาตลาดน้ำในด้านอื่นๆ อย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ชุมชนคลองลัดมะยม ยังมีความต้องการให้ มีหน่วยงานรัฐบาลเข้ามาร่วมรับผิดชอบจัดทำโครงการต่างๆ ในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว หรือพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ ด้วย เนื่องจากชุมชนคลองลัดมะยมตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจะไม่มีหน่วยงานรัฐบาลท้องถิ่นที่ใกล้ชิด เช่นเดียวกับชุมชนในต่างจังหวัด ที่มีองค์การบริหารส่วนตำบล ใกล้ชิดและเข้ามาช่วยเหลือ ดังนั้นในแง่ของการพัฒนาบุคลากร ชุมชนคลองลัดมะยม จึงมีความต้องการให้หน่วยงานรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกรุงเทพฯ เข้ามาช่วยเหลือจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว

5.3.2.2 หัวข้อที่ชุมชนต้องการอบรมพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนต้องการพัฒนาตนเองในหัวเรื่องด้าน ภาษาอังกฤษเบื้องต้นในการสื่อสาร เทคนิคการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในแต่ละชาติ และการพัฒนาองค์ความรู้อื่นๆ เพื่อการท่องเที่ยวคลองลัดมะยมอย่างยั่งยืน

5.3.2.3 ระยะเวลา ชุมชนมีข้อเสนอแนะว่า ระยะเวลาในการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว ควรเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรของคลองลัดมะยมสามารถจดจำได้และทดลองนำไปใช้งานในการต้อนรับนักท่องเที่ยวได้จริง และควรจัดเป็นวันธรรมดา เนื่องจาก ชุมชนจะได้มีเวลาในการเรียนรู้และอบรมอย่างเต็มเวลา เพราะวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ต่างๆ เป็นวันที่ชุมชนต้องทำงานและต้อนรับบริการนักท่องเที่ยว หากปลีกเวลาไปอบรม ก็จะทำให้ชุมชนขาดรายได้

5.3.2.4 กลุ่มเป้าหมาย ชุมชนเสนอว่า กลุ่มเป้าหมาย ควรเป็นบุคลากรท้องถิ่นที่มีถิ่นฐานในบริเวณคลองลัดมะยมก่อนนำร่องเป็นลำดับแรก มากกว่าผู้ประกอบการที่มาจากชุมชนอื่นๆ เนื่องจากเป็นเจ้าของพื้นที่ จะรู้จักพื้นที่คลองลัดมะยมและสามารถนำความรู้มาลงพื้นที่บริหารจัดการได้ดีกว่าผู้ที่มีใจเจ้าของพื้นที่โดยตรง

5.3.3 ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตลาดน้ำเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

5.3.3.1 การอนุรักษ์ความสะอาดของคลองลัดมะยม กลุ่มบุคลากรอยากให้มีการรณรงค์ กวดขันอย่างเข้มงวด ทั้งในส่วนของร้านค้าผู้ประกอบการ (ที่มาจากชุมชนอื่นเข้ามาค้าขาย) และผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยว ให้เห็นความสำคัญของการรักษาความสะอาดของบริเวณตลาดน้ำ และแม่น้ำลำคลอง เพราะคลองลัดมะยมคือหัวใจหลักของการท่องเที่ยวตลาดน้ำ นอกจากนี้ชุมชนยังต้องการให้ผู้ประกอบการร้านค้า พยายามใช้วัสดุที่ย่อยสลายได้ เช่นการใช้ใบตอง แทนการใช้โฟม เพื่อการอนุรักษ์ทั้งสิ่งแวดล้อม และถือเป็นแนวทางการอนุรักษ์วิถีไทยอีกด้วย

5.3.3.2 ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสริมในเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะขึ้น-ลง เรือพายในบริเวณคลองลัดมะยม เช่น ให้นักท่องเที่ยวใส่เสื้อชูชีพทุกครั้ง ขณะลงเรือ เพื่อมาตรฐานในการต้อนรับและการบริการที่ดี

5.3.3.3 การอนุรักษ์ในวิถีดั้งเดิม พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวคุณภาพ และเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผลการวิจัยพบข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นพื้นฐาน เช่น การปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ แต่ไม่จำเป็นต้องพัฒนาที่จอดรถเพื่อเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยว หรือเพิ่มการจัดสรรที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม

5.4 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

5.4.1 ในด้านการพัฒนาชุมชนเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนมีความต้องการพัฒนาตนเองหลายด้านเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว ยังสะท้อนถึงงานวิจัยของ พลอยชมพู (2553) ในผลการวิจัยข้อหนึ่ง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาชุมชนต่อการท่องเที่ยว ที่กล่าวว่า ชุมชนเองที่มีบทบาทสะท้อนอัตลักษณ์ท้องถิ่นของตนเอง นำเสนอท้องถิ่นสู่ภายนอก ดังนั้นควรมีการปรับปรุงพัฒนาบุคลากร ในชุมชน ให้มีการสื่อสารระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยวในเชิงรุก ให้มากกว่าเชิงรับ กล่าวคือ เน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นองค์ความรู้หลัก ให้กับนักท่องเที่ยว โดย

พัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ เพื่อให้เกิดการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เช่นเดียวกับ ธนธรณ์ (2552) ได้สรุปแนวทางการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมไว้ด้านหนึ่ง เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรคลองลัดมะยม คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ ให้ชุมชนมีการคิด มีการจัดการชุมชนร่วมกัน เช่นเดียวกับ ธนธรณ์ (2552) ได้สรุปแนวทางการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมไว้ด้านหนึ่ง เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรคลองลัดมะยม คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ ให้ชุมชนมีการคิด มีการจัดการชุมชนร่วมกัน

สำหรับปัญหาของชุมชนท้องถิ่นและความต้องการเป็นหลักคือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้สะท้อนได้ว่า ภาษาต่างประเทศมีความสำคัญต่อการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่มาก และนักท่องเที่ยวเองก็มีความต้องการบุคลากรท้องถิ่นที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ ดังผลงานวิจัยของประภาพร (2544) เกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่ยังคงมีความต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี เพื่อรับฟังข้อมูลที่น่าสนใจ รวมถึงพูดจาสุภาพ บริการดี ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับจิตตินันท์ (2555) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติไว้ว่า เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะเฉพาะของชาวต่างชาติ มารยาทการแสดงออก และการทักทายเบื้องต้น การใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมกับลักษณะนิสัยของคนในชนชาตินั้นๆ นอกจากนี้

สำหรับประเด็นปัญหาเรื่องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยมนั้น ในชุมชนคลองลัดมะยม มีความต้องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การปรับเพิ่มป้ายสัญลักษณ์ภาษาอังกฤษ โบร์ชัวร์ การปรับปรุงห้องน้ำสาธารณะ และเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารภายในแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะโดยงานวิจัยของปริยาภรณ์ (2556) ที่สรุปข้อเสนอแนะของการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมว่าควรมีการวางนโยบายแผนงานในระยะสั้น-ระยะยาว มีการพัฒนาเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ในเรื่องต่างๆ อาทิ ห้องน้ำ จัดการพื้นที่ให้รองรับนักท่องเที่ยวได้เพียงพอ นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวนี้ ปรากฏคล้ายในผลการวิจัยของ สุทธยา (2552) ที่ศึกษาวิจัยตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง เช่นเดียวกัน กล่าวคือ พบปัญหาในลักษณะคล้ายกับคลองลัดมะยม ตลาดบางน้ำผึ้งยังต้องการพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ ที่จอดรถให้กับนักท่องเที่ยว แต่ทั้งนี้งานวิจัยของ สุทธยาได้สรุปข้อเสนอแนะจากงานวิจัยว่า ชุมชน อาจจะร่วมมือกับหน่วยงานรัฐบาลในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น โรงเรียน

ในการขยายพื้นที่จอตลอด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว จากผลการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวที่สอดคล้องกันนี้ อนุมานได้ว่า การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยววันั้น ยังเป็นประเด็นสำคัญในแต่ละแหล่ง ที่คนในชุมชนต้องวางแผน รวมมือกับหน่วยงานใกล้เคียง หรือเครือข่าย เพื่อร่วมกันพัฒนา ให้เป็นไปในแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเป็นการพัฒนาที่ยังคงเอกลักษณ์สิ่งดั้งเดิมในวิถีไทยของตนเองอยู่ แต่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจได้ ดังสะท้อนในข้อสรุปงานวิจัยของ อเนก และภาสกร (2550) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่เป็นมาตรฐานสำหรับลูกค้า รวมถึงการให้บริการข่าวสารอย่างครบถ้วน ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

อีกหนึ่งประเด็นปัญหาที่น่าสนใจที่ชุมชนกล่าวถึงได้แก่ ปัญหาการขาดการสืบทอดภูมิปัญญา และการจัดการการท่องเที่ยวแก่คนรุ่นใหม่ในท้องถิ่น สำหรับประเด็นเรื่องการขาดสืบทอดภูมิปัญญาวัฒนธรรมท้องถิ่นนี้ พบในงานวิจัยหลายฉบับด้วยกัน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ ปณตนนท์ (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น การปั้นเครื่องปั้นดินเผา บ้านม่อนเขาแก้ว ตำบลพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า การถ่ายทอดภูมิปัญญาการปั้นเครื่องปั้นดินเผาของกลุ่มลูกหลานเป็นแบบผสมผสาน บ้างเกิดจากการเห็นและถ่ายทอดกันในครอบครัวแบบลักษณะ “ครูพักลักจำ” รวมถึงมีการร่วมกับโรงเรียนในการจัดทำโครงการอบรมและสาธิตแก่กลุ่มเยาวชนนักเรียนที่สนใจจริง แต่อย่างไรก็ดี ชุมชนนี้ก็ยังพบปัญหาการขาดผู้สืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น เนื่องจากเยาวชนบ้านม่อนเขาแก้วมีแนวคิดในด้านการทำงานที่เปลี่ยนไปจากอดีต นิยมเข้าไปหางานทำในตัวเมือง หรือไปทำงานแรงงานต่างประเทศ รวมถึงคิดว่าการทำงานเครื่องปั้นดินเผาเหน็ดเหนื่อยลำบากและได้รับค่าแรงน้อยกว่า รวมถึงอีกปัญหาที่พบจากการถ่ายทอดภูมิปัญญาคือ ขาดสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางจัดตั้ง การเรียนรู้ถ่ายทอดภูมิปัญญาเครื่องปั้นดินเผาที่เป็นจุดถาวร เพราะที่ผ่านมาจะเป็นลักษณะ ของโครงการสาธิตและปฏิบัติการชั่วคราวภายในโรงเรียน จากผลวิจัยนี้ สะท้อนและสอดคล้องกับปัญหาที่ได้พบจากการสัมภาษณ์ชุมชนในคลองลาดมะยมว่า กลุ่มเยาวชนคนรุ่นใหม่ที่มีพ้อมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และการจัดการบ้าง ก็จะนิยมเข้าไปทำงานในเมืองกรุง เนื่องจากค่านิยมและรายได้ดีกว่า

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยศึกษาเพิ่มเติมค้นคว้าถึงทฤษฎีการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น และพบในตัวอย่างงานวิจัยของ อารีรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาว่าวไทย ผลการวิจัย พบแนวทางการอนุรักษ์ถ่ายทอด ดังนี้

- (1) จะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการหลักเกี่ยวกับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม
- (2) จัดตั้งศูนย์ หรือแหล่งการเรียนรู้ภูมิปัญญาชาวบ้าน ให้เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล และเผยแพร่ภูมิปัญญา
- (3) สร้างการตระหนักรู้ให้คนในชุมชนมีการอนุรักษ์ ในชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการวางแผนการอนุรักษ์และการสืบทอดอย่างจริงจัง
- (4) ประสานงานความร่วมมือระหว่างชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ให้เห็นถึงความสำคัญ มีการจัดการเรียนรู้ ให้นักเรียนรุ่นใหม่เข้ามาเรียนรู้
- (5) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ให้ผู้สนใจทั้งภายในและภายนอกทราบเรื่อง ความสำคัญ กระบวนการ มีการเผยแพร่ตามสื่อออนไลน์ อินเทอร์เน็ต

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในด้านตัวอย่างของภูมิปัญญาอื่นๆ ที่พบปัญหา เช่นเดียวกันและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นดังตัวอย่างงานวิจัยข้างต้นนี้ อาจประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนานโยบาย สำหรับการอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาและการท่องเที่ยวในชุมชนคลองลัดมะยมในอนาคตได้ แต่ทั้งนี้ ทางชุมชนต้องมีส่วนร่วมหลักและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังรายงานผลวิจัยที่ได้เสนอไว้

5.4.2 ประเด็นเกี่ยวกับการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว ทั้งในด้านภาษาอังกฤษและด้านอื่นๆ จากผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับนโยบายของกรมการท่องเที่ยว (2557) ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความสำคัญ ในด้านการสร้างเครือข่าย สร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และก่อให้เกิดองค์ความรู้ในเชิงปฏิบัติการใช้งานได้จริง

สำหรับการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ นับว่ามีความสำคัญสำหรับบุคลากรที่ประกอบการท่องเที่ยวมาตั้งแต่ในอดีตจนปัจจุบัน เนื่องจาก บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีอาจหลีกเลี่ยงที่จะต้องติดต่อสื่อสาร กับชาวต่างชาติ และหากสื่อสารสามารถตีความหมายของสิ่งต่างๆ วิถีชีวิตวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ให้ชาวต่างชาติได้ร่วมภาคภูมิใจและชื่นชมในการท่องเที่ยววิถีไทยได้ ก็นับเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของการท่องเที่ยวไทย ทั้งนี้สอดคล้องกับบทความวิจัยโดย จุติมา (2560) ที่ให้ความสำคัญของการพัฒนาในบุคลากรท่องเที่ยวว่า ธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำเป็นต้องบริการด้วยแรงงานคน ดังนั้นการให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะการให้บริการ ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารภาษาต่างๆ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด ในการบริการทำให้ลูกค้าประทับใจ ในเรื่องแนวทางการอบรม จุติมา (2560) ยังมีข้อเสนอแนะดังที่กล่าวไว้ว่า หน่วยงานรัฐบาลควรมีการจัดอบรมระยะสั้นและระยะยาวเพื่อผลิตบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ชุมชนมีความต้องการอบรมเรื่องเทคนิคการให้บริการ นักท่องเที่ยวต่างประเทศ เนื่องจาก นักท่องเที่ยวต่างชาติมีลักษณะท่าทาง และวัฒนธรรมที่แตกต่างจากเอเชียอย่างสิ้นเชิง ชุมชนจึงต้องการรับทราบว่าควรบริการอย่างไรให้นักท่องเที่ยวประทับใจ ทั้งนี้สอดคล้องกับ จิตตินันท์ (2555) ที่สรุปความสำคัญของการเข้าใจในการแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว ว่านักท่องเที่ยวแต่ละชาติ มีภูมิหลังทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สะท้อนตัวตนให้แสดงออกซึ่งท่าทาง มารยาทและวัฒนธรรม รวมถึงภาษากายที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการควรศึกษาเรียนรู้ และก่อให้เกิดความประทับใจในงานบริการ

จากการอภิปรายในประเด็นที่สองนี้ สามารถสรุปใจความได้ว่า การอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวมีความสำคัญมากในอุตสาหกรรมบริการงานท่องเที่ยว หน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ควรตระหนักถึงการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อช่วยผลักดันให้การท่องเที่ยวไทย มีเสน่ห์ และมีมาตรฐานการบริการที่ดี ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

5.4.3 ประเด็นด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ ผลการวิจัยพบว่าชุมชนมีความตระหนักในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จึงเสนอแนะเรื่องรักษาสิ่งแวดล้อม และทางด้านความปลอดภัยกับนักท่องเที่ยว สำหรับประเด็นด้านการอนุรักษ์น้ำเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนธรณ์ (2522) ที่สำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจน้ำเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม ได้สรุปข้อเสนอแนะช่องทางหนึ่งในการพัฒนาตลาดน้ำแห่งนี้ว่า เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ การร่วมกันปลูกจิตสำนึกอนุรักษ์ รวมถึงการจัดทำป้ายสื่อบอกทางนักท่องเที่ยว เน้นให้นำอัตลักษณ์ของชุมชนมาเป็นตัวดึงดูดใจนักท่องเที่ยว เน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมชุมชนดั้งเดิมที่มี ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ นับเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดี

สำหรับประเด็นด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว นับเป็นหัวใจหลักสำคัญในการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เฉกเช่นเดียวกับงานวิจัยของ จุฑานันท์ (2560) กล่าวสรุปใจความสำคัญในการเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว สิ่งแรกที่ต้องคำนึงคือความปลอดภัย ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งก็ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว อาทิ การติดกล้องวงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือ เบอร์โทรฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีต่างๆ ในประเด็นด้านความปลอดภัยนี้ ยังสอดคล้องกับประเด็นงานสำรวจวิจัยของ ประภาพร (2544) อีกด้วย ที่สำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยข้อหนึ่ง พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่ท่องเที่ยวให้มากที่สุด จากผลการวิจัยข้อนี้ สะท้อนถึงการที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

สำหรับประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจคือ การอนุรักษ์วิถีดั้งเดิม ไม่เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวมากเกินไป สอดคล้องกับ กรวรรณ (2558) ที่กล่าวว่า สิ่งดึงดูดใจของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คือด้านวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม ซึ่งการท่องเที่ยววัฒนธรรม เป็นเครื่องน่ายรายได้ทางเศรษฐกิจ รวมถึงการรังสรรค์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับบุญเลิศ (2548) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนี้ จะอยู่บนพื้นฐานการจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตร่วมกันของชุมชน วัฒนธรรมดั้งเดิมเป็นสิ่งที่สืบทอดมาตั้งแต่บรรพบุรุษ และความดั้งเดิมในวัฒนธรรมนี้ นับเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จากการอภิปรายผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บุคลากรท้องถิ่นในตลาดน้ำคลองลัดมะยมมีความตระหนักรู้ และยินดีที่จะพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ดีที่สุด อย่างไรก็ตาม ทางการท้องถิ่นตลาดน้ำคลองลัดมะยม ยังมีความต้องการให้หน่วยงานรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เล็งเห็นถึงความสำคัญของตลาดน้ำแห่งนี้ ในฐานะเป็นอีกหนึ่งแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่มีเสน่ห์ ในเมืองกรุง

5.5 ข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล ผู้วิจัยขอเสนอแนะผลวิจัยอันเป็นแนวทางการพัฒนาชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม ต่อไปนี้

1) ชุมชนควรมีการประชุมร่วมกันจัดทำนโยบายในการพัฒนาบุคลากร โดยชุมชนอาจจัดทำโครงการในการพัฒนาบุคลากรของคลองลัดมะยม แล้วนำเสนอโครงการไปยังหน่วยงานต่างๆ หรือจิตอาสาที่สามารถเข้ามาช่วยเหลือได้

2) การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ชุมชนควรเน้นการพัฒนาแบบลดผลกระทบ หรือมีผลกระทบต่อวิถีดั้งเดิมของชุมชนให้น้อยที่สุด ไม่เน้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากเกินไป ความต้องการของนักท่องเที่ยวดังข้อเสนอแนะที่ชุมชนกล่าวไว้ จากการเก็บข้อมูลวิจัยสะท้อนว่า ชุมชนมีความพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในหลายด้านเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยว เพราะเชื่อว่าจัดเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตลาดน้ำแห่งนี้ ดึงดูดจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวได้เทียบเท่ากับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ แต่อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยมีความเห็นและเสนอแนะว่า การพัฒนาการท่องเที่ยว ควรพัฒนาอยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืน ไม่ควรเน้นถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากเกินไป และไม่พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตามใจนักท่องเที่ยว ควรพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่เป็นเท่านั้นให้เป็นไปตามมาตรฐานในการบริการและต้อนรับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาเสน่ห์วิถีท่องเที่ยวเชิงเกษตรของชุมชนในอดีตไว้ และลดความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

จากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อสรุปงานวิจัยในการพัฒนาบุคลากรตลาดน้ำคลองลัดมะยม
ข้างต้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะ การศึกษาวิจัยในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

- (1) การพัฒนาอัตลักษณ์ท้องถิ่นชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยมสำหรับนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติ
- (2) การพัฒนาแนวทางการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและการจัดการการท่องเที่ยวสู่คนรุ่น
ใหม่ภายในตลาดน้ำคลองลัดมะยม
- (3) การวางแผนเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการ
พัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



บรรณานุกรม

- กาญจนา แสงลี้มสุวรรณ และศรันยา แสงลี้มสุวรรณ. (2555). การท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน. *วารสารนักบริหาร (Executive Journal)*. 32(4), 139-146.
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *คู่มือการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามกรอบการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรวรรณ สังขกร. (2558). *การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกับวิถีไทย*. เอกสาร(สไลด์)ประกอบการบรรยาย อบรม การพัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบนเส้นทาง R3A รุ่นที่ 1 ศุกร์ 29 พค 2558 โรงแรมนาราคร จังหวัดเชียงใหม่. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2559, จาก เว็บไซต์: <https://www.slideshare.net/amicsangkakorn/ss-48803224>
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตรธิดา จิตธิงษ์. (2556). *ความสำเร็จของการดำเนินงานตลาดน้ำคลองลัดมะยม ถนนบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จุฑานันท์ บุญทราหาญ. (2560). *เจ้าบ้านที่ดี' เสน่ห์ช่วยเสริม เพิ่มแม่เหล็กให้ 'ท่องเที่ยวไทย'*. หนังสือพิมพ์ เดลินิวส์ออนไลน์. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2559, จากเว็บไซต์: <https://www.dailynews.co.th/article/555947>
- จตุมา บุญมี. (2560). *การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยใช้หลัก Service mind เพื่อคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิต. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 19-20 มกราคม พ.ศ. 2560*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มิถุนายน 2559, จากเว็บไซต์: <http://j-com-dev-and-life-qua.oop.cmu.ac.th/uploads/file/bjqsvz025789.pdf>
- ตลาดน้ำคลองลัดมะยม (มปป). วันที่ค้นข้อมูล 11 มกราคม 2559, จากเว็บไซต์ <https://klonglatmayom.wordpress.com/>

ทิมเฉพาะสำนักประชาสัมพันธ์. (2557). แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ
การบริการ เพื่อรองรับเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์].

วันที่ค้นข้อมูล 12 มีนาคม 2559, เว็บไซต์ :

<http://www.senate.go.th/w3c/senate/spaw2/uploads/files/28-02-57>

ธนธรณ์ ศรีสวัสดิ์. (2552). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์
สาขาวิชาประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นพพร สโรบล. (2556). ภาษาอังกฤษกับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. วันที่ค้นข้อมูล 20 มิถุนายน 2559 จาก
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เว็บไซต์:

<http://www.polsci.tu.ac.th/fileupload/39/56.pdf>

ปณตนนท์ เกียรติประภาสกุล. (2557). กระบวนการเรียนรู้การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น การปั้น
เครื่องปั้นดินเผา บ้านเขาม่อนแก้ว ตำบลพิชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วารสารมนุษย
ศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 31(2), 80-100.

ปรียาภรณ์ รัตนพงษ์. (2556). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนรอบตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พลอยชมพู ฐิติยาภรณ์. (2553). การสื่อสารชุมชนท่องเที่ยวยั่งยืน: กรณีศึกษาชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม
วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และกรมการท่องเที่ยว. (2559). *Tourism Knowledge
Management Center: ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว: แผนงานการท่องเที่ยวอาเซียน*, วิทยาลัย
นวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศูนย์องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน AEC-Thai. (2555). จุดแข็ง-จุดอ่อน-เบื้องต้น ของประเทศต่าง ๆ
ใน AEC ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วันที่ค้นข้อมูล 30 เมษายน 2559, จาก ศูนย์องค์ความรู้
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เว็บไซต์: www.Thai-aec.com

สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์. (2554). ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำ
คลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
เอกการตลาด, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. *เอกสารประกอบการระดมความคิดเห็น ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12*. วันที่ค้นข้อมูล 20 มกราคม 2560, จาก สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เว็บไซต์:

http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/plan/P12/Book_Plan12.pdf

สุทธยา สมสุข. (2552). *คุณภาพบริการการท่องเที่ยวของตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง*. งานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

เหมื่อนพิมพ์ สุวรรณภาศ. (2543). *ตลาดน้ำ ความต้องการของคนใน*. วันที่ค้นข้อมูล 12 มกราคม 2559, มูลนิธิเล็ก ประไพ วิริยะพันธุ์ เว็บไซต์ : <http://www.lek-prapai.org/watch.php?id=183>

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.

อารีรัตน์ พุฒิรุ่งโรจน์. (2557). *แนวทางการส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาว่าวไทย*. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. วันที่ค้นข้อมูล 12 เมษายน 2559, เว็บไซต์:

http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000009975

Britten, N 1995, 'Qualitative interviews in medical research', *BMJ: British Medical Journal*, vol. 311(July), p. 251, viewed 20 December 2016,

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2550292/?page=1>

Creswell JW 2009, *Research design qualitative, quantitative, and mixed method approaches*, SAGE Publications, London.

United Nations World Tourism Organization (UNWTO) 2005, 'Report on the WTO Survey on the Implementation of the Global Code of Ethics for Tourism', viewed 20 December 2016,

http://www.safecoastaltourism.org/system/files_force/article/files/report_on_the_wto_survey_on_the_implementation_of_the_global_code_of_ethics_for_tourism_a_16_20_add1_e.pdf?download=1

ภาคผนวก



แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

ชื่อเรื่องวิจัย แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ แบบสัมภาษณ์งานวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยงบประมาณผลประโยชน์ประจำปีงบประมาณ 2560 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยผลวิจัยที่ได้รับ จะนำไปเผยแพร่แก่ชุมชนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว และนำองค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ไปบูรณาการในการเรียนการสอนและพัฒนางานวิจัยของสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์งานวิจัยนี้

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 คำถาม ใช้เวลาในการตอบคำถามโดยรวมทั้งหมดประมาณ 60 นาที

คำถามที่ 1

- 1.1 สภาพการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองลัดมะยมตั้งแต่อดีตและปัจจุบันเป็นอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง
- 1.2 กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่มาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเป็นกลุ่มใด

คำถามที่ 2

- 2.1 ท่านคิดว่า ชุมชนชาวลัดมะยมมีความพร้อมและมีความต้องการในการพัฒนาชุมชนเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือไม่
- 2.2 ท่านพบเจอปัญหาอย่างไรบ้างในการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และท่านมีความต้องการในการพัฒนาด้านใดบ้างเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ประทับใจ

คำถามที่ 3 ในความคิดเห็นส่วนตัว ท่านคิดว่า แนวทางที่ดีที่สุดในการพัฒนาชุมชนเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติคืออะไร มีแนวทางปฏิบัติอย่างไรบ้าง

คำถามที่ 4 คุณมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ใดๆบ้างในการพัฒนาตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อทิศทางการท่องเที่ยวที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)

แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

วัตถุประสงค์ การสนทนากลุ่มนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คำตอบที่ได้จากการ สนทนากลุ่มนี้ จะนำไปวิเคราะห์ผลวิจัยร่วมกับการ

สัมภาษณ์ เพื่อหารูปแบบแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น ในตลาดน้ำคลองลัดมะยม สำหรับผลวิจัย ที่ได้ นี้ จะนำไปเผยแพร่แก่ชุมชน และนำไปบูรณาการเพื่อการเรียนการสอน และงานวิจัยภายในสาขาวิชาการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกท่าน ที่ได้ สละเวลามาให้คำตอบในครั้งนี้

คำชี้แจง ผู้วิจัยได้สรุปปัญหาและความต้องการของชุมชนที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เบื้องต้น ขอให้ท่านร่วมเสนอ แนวทางรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นตามความคิดเห็นของแต่ละท่าน โดยจะใช้เวลาในการ สนทนากลุ่มประมาณ 90-120 นาที

จากการประเมินปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถแสดงปัญหาและความต้องการหลักของชุมชนดังนี้

1. ปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารด้านภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ
2. ปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว
3. ปัญหาเรื่องขาดการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและการท่องเที่ยวในคลองลัดมะยมแก่คนรุ่นใหม่

และจากการสัมภาษณ์ชุมชนพบว่า กลุ่มชุมชนมีความต้องการพัฒนาในด้านการอบรมเพื่อพัฒนา ท่านคิดว่า

- (1) ท่านเห็นด้วยหรือไม่ กับแนวทางการพัฒนารูปแบบโดยวิธีการจัดทำโครงการอบรมเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ ท่องเที่ยวท้องถิ่นในคลองลัดมะยม หากไม่เห็นด้วย ท่านคิดว่ามีวิธีการใดที่เหมาะสมในการพัฒนาชุมชนเพื่อต้อนรับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
- (2) หากเห็นด้วยในหลักการ ท่านคิดว่า แนวทางการพัฒนาชุมชนเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวโดยการอบรม ควรเป็น รูปแบบใด ลักษณะใด หัวข้อใดที่ต้องการอบรม และมีหน่วยงานใดเข้ามาร่วมรับผิดชอบ
- (3) ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาชุมชนอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวนิตินันท์ ศรีสุวรรณ
 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss Nitinan Srisuwan
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย) สาขาวิชาการท่องเที่ยว
 หน่วยงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
 โทร 02-665-3555
 อีเมล nitinan.s@rmutp.ac.th

ประวัติการศึกษา

2559 Doctor of Professional Studies (Tourism management)
 CQUniversity Sydney ประเทศออสเตรเลีย (นักเรียนทุนรัฐบาล กพ.)
 2550 ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร
 2547 ศศ.บ. (การท่องเที่ยว) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญ การจัดการการท่องเที่ยว การท่องเที่ยววัฒนธรรมและศาสนา

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- 2554 งานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรและนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เรือนหมอปพร” โดยทุนสนับสนุนวิจัย โดยงบรายได้ประจำปี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีงบประมาณ 2554 (สัดส่วนวิจัย 100%)
- 2550 งานวิจัยเรื่อง “กลไกการจัดการภูมิปัญญาท้องถิ่นในบาทลี สู่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน” โดยทุนสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามโครงการแลกเปลี่ยนอาจารย์และนักวิจัยระหว่างประเทศ (UMAP) ณ บาทลี ประเทศอินโดนีเซีย
- 2558 งานพัฒนาบทความวิจัยจากการศึกษา (ส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาเอก)
- Cultural tourism: Can Buddhism change the destination image? ณ University of London สหราชอาณาจักร (โดยทุนสนับสนุน กพ)
 - Promoting Buddhism as creative tourism: A case study of Thailand’s tourism marketing ณ เมือง Friedberg สหพันธสาธารณรัฐเยอรมันนี (โดยทุนสนับสนุนของ CQUniversity Australia)