

การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิต
วิถีใหม่ กรณีศึกษาถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี¹
Development of Community Potential in Service Management to
Support New Normal Tourists: A Case Study of Walking Street of
Khemarat Community, Ubon Ratchathani Province

อารารัตน์ ประทีปะเสน* พุทธพร โคตรภักดิ์
Arparat Pradipasena*, Puttaporn Khottaphat
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Tourism and Hospitality Management, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Ubon Ratchathani Rajabhat University
Puttaporn.k@ubru.ac.th

Received: March 17, 2022

Revised: July 15, 2022

Accepted: July 21, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา ศักยภาพชุมชน และหาข้อเสนอแนะการพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการในการรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และนำข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า สภาพและปัญหาของถนนคนเดินเขมราฐในปัจจุบันไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยวจากต่างจังหวัดเดินทางมาท่องเที่ยว เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ยังคง พบจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ในประเทศอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อกักท่องเที่ยว (SHA) สภาพด้านกายภาพพบว่า ถนนคนเดินยังขาดการจัดพื้นที่สำหรับนั่งพัก และมีปริมาณห้องน้ำสาธารณะไม่เพียงพอ ศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการในการรองรับนักท่องเที่ยววิถีใหม่ พบว่าถนนคนเดินเขมราฐมีความพร้อมในด้านสิ่งดูใจของแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว และมีความสะดวกการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรมีความเอาใจใส่และมีกิริยาท่าทางเต็มใจในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการรองรับ

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษาถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ.2563

ให้เป็นตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยว (SHA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีจุดคัดกรองบริเวณทางเข้าออก การสวมหน้ากากอนามัยและการสวมถุงมืออย่างระหว่ง การให้บริการของผู้ขายสินค้า อาหารและเครื่องดื่ม สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อการพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษาถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามกลุ่มอายุ จำแนกตามอาชีพ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรส่งเสริมความเข้าใจเพื่อพัฒนาความร่วมมือของผู้ประกอบการด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยว(SHA) การอบรมด้านภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยง

คำสำคัญ: การท่องเที่ยววิถีใหม่ การจัดการการบริการ ศักยภาพชุมชน ถนนคนเดินเขมราฐ

Abstract

The work used a mixed method of quantitative and qualitative research. The objectives were to study problems and community potential and to investigate the recommendation on the community potential in the service management to accommodate the tourists. The tools used for gathering data consisted of a questionnaire and an interview form. The quantitative data were analyzed to find percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested with t-test and F-test at the significance level 0.05. The qualitative data from key informant were analyzed by means of a content analysis. The research findings were as follows.

On conditions and problems of the walking street of Khemarat, there were not many tourists from other provinces due to the pandemic crisis of COVID- 19 and new cases were still found in the country. The entrepreneurs had no knowledge and understandings about applying the standard of Safety and Health Administration (SHA). Concerning physical condition, there was no rest area in the walking street and the public toilets were insufficient. As regards community potential in service management, the walking street of Khemarat was well prepared in terms of tourist attractions, tourism activities, and accessibility. As for preparedness in hospitality according to the standard of SHA, the priority was given to the screening points at the entrances and exits, medical masks and latex gloves use of the sellers in the area. For the hypothesis test, the subjects' opinions were significantly different at level 0.05. it was recommended that understandings among the entrepreneur on the standard of SHA, foreign language training for the personnel concerned, development of amenities, and development of connected tourism sites should be promoted.

Keywords: New Normal Tourism, Service Management, Community Potential, Walking Street Khemarat

บทนำ

ประเทศไทยมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่แตกต่างกันในแต่ละภูมิภาค อีกทั้งมีวิถีการดำรงชีวิตและขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน วิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ ซึ่งล้วนเป็นเสน่ห์ของประเทศไทยที่ดึงดูดให้คนต่างถิ่นและต่างชาติเดินทางมาเรียนรู้และสัมผัสประสบการณ์ใหม่ผ่านการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ ช่วยยกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้น เนื่องจากการท่องเที่ยวสร้างรายได้เป็นเงินจำนวนมากอย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกปี การท่องเที่ยวจึงนับเป็นอุตสาหกรรมที่เป็นฟันเฟืองสำคัญในการรักษาเสถียรภาพ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาสังคมของประเทศไทย รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ก้าวมาสู่กรอบนโยบายตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560–2564) ซึ่งเป็นการต่อยอดการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติและยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวคุณภาพ มีอัตลักษณ์ความเป็นไทยซึ่งมีการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืนและสามารถสร้างรายได้และกระจายรายได้ไปสู่ภาคส่วนต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นประเด็นการจัดสรรพื้นที่ให้เกิดความสมดุลและการกระจายรายได้สู่เมืองท่องเที่ยวรองอีกด้วย โดยจังหวัดอุบลราชธานีได้ถูกจัดเป็นหนึ่งในเมืองรองที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ในแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปี 2562 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

จังหวัดอุบลราชธานีเป็นเมืองใหญ่ริมฝั่งแม่น้ำมูลที่อุดมสมบูรณ์มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงามแปลกตา อีกทั้งมีวัฒนธรรมท้องถิ่น และประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน โดยจะเห็นได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ในปี 2562 (มกราคม–สิงหาคม) พบว่า มีจำนวน 2,051,132 คน สร้างรายได้ 5,556.88 ล้านบาท เป็นลำดับที่ 24 ของประเทศ หลายอำเภอของจังหวัดอุบลราชธานีมีแหล่งท่องเที่ยวที่โดดเด่นน่าสนใจ หนึ่งในนั้นคืออำเภอเขมราฐ ซึ่งมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนาน และมีสภาพภูมิประเทศของชุมชนที่สวยงาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งย่านเมืองเก่าเขมราฐซึ่งมีบ้านเรือนที่สร้างด้วยไม้เก่าแก่ มีความโดดเด่นและงดงามในด้านวัฒนธรรม ประกอบกับทำเลที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองในเขตเทศบาลตำบลเขมราฐ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจึงได้ช่วยกันฟื้นฟูพื้นที่เมืองเก่าให้เป็นถนนคนเดิน มีการจัดกิจกรรมที่ยังคงอนุรักษ์วัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากในปี 2563 การแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิดชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ผู้คนในสังคมเห็นความสำคัญของการเว้นระยะห่างที่เป็นแนวทางการใช้ชีวิต ลดการปฏิสัมพันธ์ งดการไปในสถานที่สาธารณะ ส่งผลกระทบอย่างร้ายแรงให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหยุดชะงัก เนื่องจากความไม่มั่นใจด้านความปลอดภัย ในขณะที่ภาวการณ์ปัจจุบันยังมีความไม่แน่นอนเรื่องวัคซีนโควิด 19 และแม้ว่าจะมีการกระจายการรับวัคซีนอย่างทั่วถึงก็ยังไม่สามารถหยุดการแพร่เชื้อและแก้ไขปัญหาทุกอย่างในทันที เนื่องจากผู้ได้รับวัคซีนยังอาจติดเชื้อและเป็นพาหะได้อยู่ ในช่วงที่วัคซีนยังไม่ถูกกระจายแพร่หลาย ในหลายประเทศออกมาตรการจำกัดการเดินทางเข้าประเทศจากต่างประเทศ เพื่อควบคุมการระบาดของโรค ทำให้การเดินทางไปต่างประเทศ ไม่ว่าเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหรือเพื่อติดต่อธุรกิจค่อนข้างยากลำบาก การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศจึงเป็นตัวเลือกแรกของนักท่องเที่ยว ดังนั้นธุรกิจท่องเที่ยวอำเภอเขมราฐ ยังมีความจำเป็นต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวในประเทศเป็นหลัก

จากการสำรวจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยุค New Normal ของธนาคารกรุงไทย พบว่านักท่องเที่ยวจะยังมีความกังวลและให้ความสำคัญอย่างมากกับการเลือกใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวที่ได้รับมาตรฐานด้านความปลอดภัย ดังนั้นผู้ประกอบการไทยจึงต้องทำให้นักท่องเที่ยวมั่นใจ เช่น การปรับมาตรการความปลอดภัยของที่พักรับรองมาตรฐานลักษณะความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวยุคปกติใหม่ SHA (Amazing Thailand Safety and Health Administration) ซึ่งเป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อให้นักท่องเที่ยวจากความร่วมมือระหว่างกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งถือเป็นความพร้อมของชุมชนในการให้บริการนักท่องเที่ยวตามรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวมั่นใจในการมาเยี่ยมเยือน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาของชุมชนท่องเที่ยวเขมราฐในช่วงเกิดวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการ ในการรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ ตลอดจนศึกษาหาแนวทางสู่การปรับตัวระยะยาวของชุมชนเขมราฐในสถานการณ์วิกฤต เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

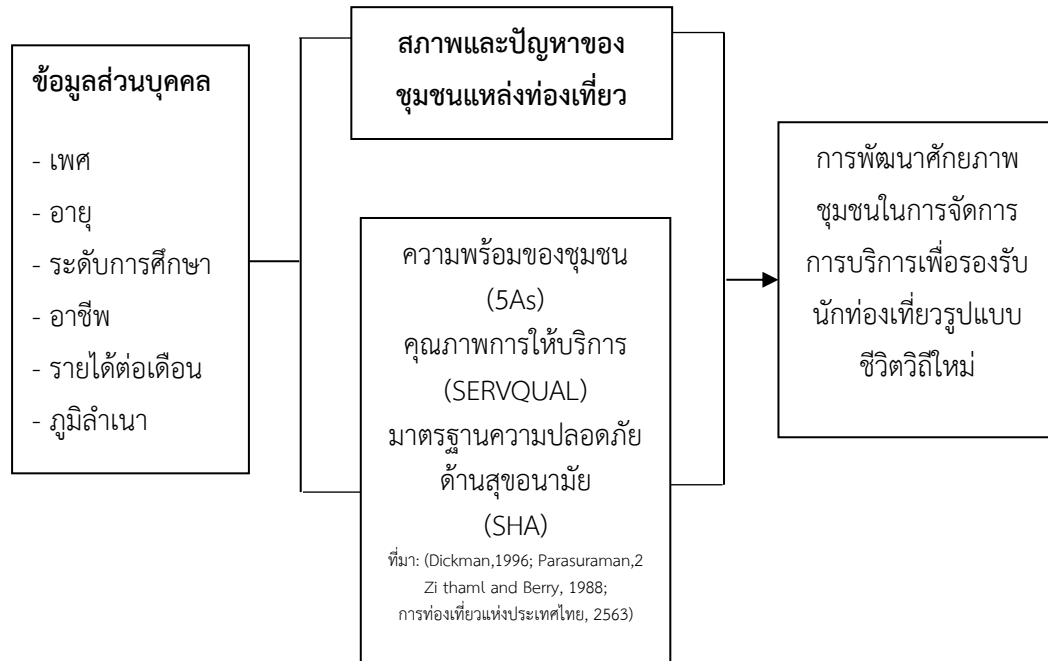
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของชุมชนท่องเที่ยวเขมราฐ ในช่วงเกิดวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
2. เพื่อศึกษาศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการ ในการรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบวิถีชีวิตใหม่
3. เพื่อเสนอแนะการพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการ ในการรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบวิถีชีวิตใหม่

สมมติฐานการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวยุคใหม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพร้อมของชุมชน (5As)

Dickman (1996) กล่าวว่า องค์ประกอบการท่องเที่ยวที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวประสบความสำเร็จประกอบด้วย 1) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) ซึ่งเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว 2) กิจกรรม (Activities) เพื่อเพิ่มความน่าสนใจของการท่องเที่ยวและช่วงเวลาพักผ่อนของนักท่องเที่ยว 3) การเข้าถึง (Access) หมายถึง สภาพการคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ มีความสะดวกสบาย เหมาะต่อการเดินทางท่องเที่ยว 4) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยวและระบบสาธารณูปการ ซึ่งมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ 5) ที่พัก (Accommodation) สถานที่ท่องเที่ยวควรมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีความหลากหลายด้านราคาและบริการและมีความเหมาะสมต่อสถานที่ และที่พักควรอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยว และมีความปลอดภัย

คุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับผู้รับบริการและเหนือกว่าคู่แข่งได้โดยการมอบคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบการบริการที่มีคุณภาพประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. เชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง

2. ประกันความมั่นใจ (Assurance) คือ สิ่งที่เกิดจากความรู้และอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ที่ให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจ
3. สัมผัสได้ (Tangibles) คือ สิ่งที่ผู้รับบริการสามารถเห็นถึงความพร้อมของเครื่องมือและองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ห้องรองรับในการจัดสถานบริการ เครื่องแบบ เป็นต้น
4. การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ ซึ่งเน้นการบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล
5. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การไม่ปฏิเสธผู้รับบริการก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองผู้รับบริการแบบทันทีที่เห็นผู้รับบริการ และรีบให้การช่วยเหลือซึ่งความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (Parasuraman, Zi Lthaml and Berry, 1988)

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย หรือ SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) เป็นโครงการที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดย ททท. ที่ได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้มอบตราสัญลักษณ์นี้ให้กับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ยกระดับการบริการจนได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ดังนั้น SHA จึงเป็นหนึ่งในสัญลักษณ์สำคัญที่สามารถช่วยสร้างความมั่นใจในการเดินทางท่องเที่ยวแบบ New Normal (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณชน จันทิษฐ์ (2552) ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามลักษณะประชากร พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ด้านประชาชนในท้องถิ่น และร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ท่องเที่ยวด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และร้านค้า ร้านอาหารและ เครื่องดื่ม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กุลวดี ละม้ายเงิน และคณะ (2559) ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุมชนมีความรู้ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ ชีตความสามารถในการรองรับ การตลาด และการมีส่วนร่วม แต่ขาดความรู้ในด้านการจัดพื้นที่ทางการท่องเที่ยว 2) ชุมชนมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน และการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3) ชุมชนสามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่นและข้อมูลทางการท่องเที่ยวได้ แต่ขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ สามารถให้บริการอย่างเสมอภาค แต่ขาดทักษะในการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น การทำกิจกรรม การดูแลความปลอดภัย และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีความสามารถในการสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา การทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี แต่ไม่สามารถวางแผนทางการท่องเที่ยวได้ และ 4) ด้านสมรรถนะหลัก ชุมชนมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทำงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกติกากาหาความรู้สื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องสนับสนุนสินค้าให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเสมอภาค แก้ไขความขัดแย้งประสานงานกิจกรรม และยังขาดความสามารถริเริ่มโครงการ การวางแผน การเขียน แผนนโยบาย การติดตามประเมินผล การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

พระวีระศักดิ์ อีร์รังกูโร (2560) พบว่า ชุมชนได้ให้ความร่วมมือต่อการพัฒนาแหล่งเที่ยว ที่จะช่วยกันอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมภายในชุมชน ทั้งให้เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาศึกษาด้านประวัติศาสตร์

ประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชนแห่งนี้ และสิ่งที่ชุมชนควรให้ความสำคัญ คือ การบริการนักท่องเที่ยวที่ทำให้ชุมชนได้มีรายได้และเสริมความมั่นคงของคนในชุมชน การพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนตามแนวชายแดน จังหวัดเชียงราย ที่มักจะเกิดขึ้นภายในชุมชนได้แก่ การจัดระเบียบร้านค้าในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงด้านการจราจร และพื้นที่บริเวณจอดรถไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณมาก ขาดเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาด รวมไปถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนยังไม่ทั่วถึง และการให้ข้อมูลข่าวสารในแหล่งท่องเที่ยวยังไม่กว้างขวาง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนตามแนวชายแดน จังหวัดเชียงราย คือ การพึ่งพาความคิดเห็นต่อการประชุมคือการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงคนในชุมชนควรให้การช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว และการก่อสร้างในสถานที่ท่องเที่ยว ควรสร้างให้กลมกลืนต่อสถานที่ท่องเที่ยว รวมไปถึงการดูแลความสะอาดในสถานที่ท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ขวัญฤทัย เดชทองคำ (2563) พบว่าคุณภาพการบริการซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ขององค์กรในการสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือส่งมอบบริการที่โดดเด่น นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในทุกสถานการณ์ ผลวิจัยพบว่า บทความวิจารณ์นี้จะได้นำแนวทางและรูปแบบคุณภาพการบริการซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรและพัฒนาธุรกิจของตนให้ประสบความสำเร็จภายใต้การแพร่ระบาดของโควิด -19 โดยเน้นการเพิ่มคุณภาพการบริการเป็นหลักและใช้เป็นหลัก การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาคุณภาพขององค์กร การทบทวนนี้ดำเนินการโดยใช้ทฤษฎีและหลักฐานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการตัวแปรอิทธิพลช่องว่างระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการและเครื่องมือวัดคุณภาพบริการหรือที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ศิริรัตน์ โรจนปณิธิกุล และคณะ (2564) พบว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในช่วงระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีดังนี้ 1) เลือกที่จะเที่ยวในประเทศก่อน 2) เดินทางไปเที่ยวที่ใกล้บ้านสามารถขับรถไปได้ 3) ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวต้องมาก่อนเป็นอันดับแรก 4) เลือกไปเที่ยวในที่แหล่งท่องเที่ยวแบบใหม่ (Unseen)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงผสมผสาน คือวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบกัน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้กำหนดแผนการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาวิจัยค่าสัดส่วนประชากรของคัสซานี (Khazanie) จะได้ตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ที่มีการเลือกตัวอย่างตามที่พักและยินดีให้ความร่วมมือ หรืออยู่ในสถานที่ที่มีการเก็บข้อมูล ซึ่งมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับประเด็นหรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เพื่อให้ประหยัดเวลาและงบประมาณ (Bailey, 1987) สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 5 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเอง เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวความพร้อมของชุมชน โดยพัฒนาข้อคำถามจากแนวคิด ทฤษฎีที่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า จากตำรา เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ และปัญหาของชุมชนแหล่งท่องเที่ยว และความพร้อมของชุมชน โดยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ปรับปรุงใหม่แล้ว นำไปทดสอบกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถามเท่ากับ .9074

3. ขั้นตอนการทำวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่วิจัยตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตการวิจัย ข้อมูลส่วนที่มาจากการรวบรวมแบบประเมิน แบบสังเกตและการสัมภาษณ์ สำหรับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source Data) ได้แก่ การศึกษาจากหนังสือ เอกสารรายงานการวิจัย ข้อมูลออนไลน์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาลงรหัสข้อมูล กรอกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์ นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน นำเสนอผลวิจัย เขียนรายงานสรุปผลให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์มากที่สุด สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากการจดบันทึก การบันทึกเสียง การสังเกต มาถ่ายข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์ จัดแบ่งประเภทของข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ถ้อยคำ ประโยค หรือใจความที่ปรากฏมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จัดความสำคัญ จัดกลุ่มของเนื้อหา รวมถึงการวิเคราะห์ จำแนก และสรุปประเด็นสำคัญ โดยสรุปเนื้อหาเป็นเชิงคุณภาพให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ การทดสอบค่า (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มและใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่ม และในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีการ LSD) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Method triangulation) เป็นการตรวจสอบโดยพิจารณาจากการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ สังเกต และศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบ (สุรางค์ จันทวานิช, 2543)

ผลการวิจัย

ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตารางที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม (2อันดับแรก)		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	301	75.2
	ชาย	99	24.8
อายุ	20-30 ปี	214	53.5
	ต่ำกว่า 20 ปี	77	19.2
สถานภาพ	โสด	342	85.7
	สมรส	45	11.3
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	304	76.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	72	18.0
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	251	62.8
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	13.0
รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	190	47.5
	สูงกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	92	23.0
ภูมิลำเนา	อุบลราชธานี	275	57.2
	จังหวัดอื่น ๆ	125	42.8

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวถนนคนเดินเขมราฐ

ผู้ตอบแบบสอบถาม (2อันดับแรก)		จำนวน (คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์การเดินทาง	เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	285	71.2
	เพื่อศึกษาวัฒนธรรมท้องถิ่น	55	13.8
ลักษณะการเดินทาง	แบบกลุ่มเพื่อน	219	54.8
	แบบครอบครัว / ญาติพี่น้อง	128	32.0
พาหนะในการเดินทาง	รถส่วนตัว	322	80.5
	รถโดยสารประจำทาง	37	9.3
จำนวนครั้งที่เดินทางมา	ครั้งแรก	271	67.8
	ครั้งที่ 2	71	17.8
การรู้จักแหล่งท่องเที่ยว	จากอินเทอร์เน็ต	200	50.0
	จากเพื่อน ญาติ คนในครอบครัว	169	42.2
เวลาที่ใช้ในแหล่งท่องเที่ยว	1 – 2 ชั่วโมง	168	42.1
	30 นาที – 1 ชั่วโมง	151	37.8

จากตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวถนนคนเดินเขมราฐ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เดินทางเพื่อมาพักผ่อนหย่อนใจ มักเดินทางมากับกลุ่มเพื่อน โดยรถยนต์ส่วนตัวและเดินทางมาเป็นครั้งแรก

ตารางที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อถนนคนเดินเขมราฐ

ประเด็นความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D	แปลผล
ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว คือ กิจกรรมการแสดง	4.33	0.77	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ร้านทุกร้านและมีราคาแจ้งไว้ชัดเจน	4.41	1.62	มาก
ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว คือ ความสะดวกในการเดินทาง	4.05	0.75	มาก
ด้านที่พัก คือ ที่พักมีความสะอาดและปลอดภัย	3.97	0.81	มาก
ด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยว คือ การแสดงของชุมชน	4.26	0.76	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อถนนคนเดินเขมราฐ 3 ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวและด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยวตามลำดับ

ตารางที่ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการบริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ประเด็นความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการบริการ 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D	แปลผล
ความพร้อมด้านสถานที่	4.20	0.81	มาก
ความพร้อมของบุคลากรที่มีความใส่ใจผู้รับบริการ	4.19	0.76	มาก
ความพร้อมด้านกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ	4.16	0.75	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการบริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 3 ลำดับแรก คือความพร้อมด้านสถานที่ ความพร้อมของบุคลากรที่มีความใส่ใจผู้รับบริการ และความพร้อมด้านกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 5. ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการรองรับผู้ใช้บริการ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้เป็นตามมาตรฐาน SHA (มาตรฐานท่องเที่ยวปลอดภัยด้านสุขอนามัย)

ประเด็นความพร้อมในการรองรับผู้ใช้บริการตาม มาตรฐาน SHA 3 ลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D	แปลผล
มีจุดคัดกรองเพื่อตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายของผู้จำหน่ายสินค้า นักท่องเที่ยว และผู้เดินเข้ามาในถนนคนเดิน	4.19	0.83	มาก
ผู้ให้บริการในร้านขายสินค้า/ของที่ระลึกมีการใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าหรือสวมหน้ากากอนามัย พร้อม Face Shield หมวกคลุมผม	4.18	0.87	มาก
ผู้ให้บริการในร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม มีการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าหรือสวมหน้ากากอนามัย พร้อม Face Shield หมวกคลุมผม ถูมืออย่างขณะปฏิบัติงาน	4.15	0.86	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าความพร้อมในการรองรับผู้ใช้บริการ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้เป็นตามมาตรฐาน SHA (มาตรฐานท่องเที่ยวปลอดภัยด้านสุขอนามัย) 3 ลำดับแรกคือ มีจุดคัดกรองเพื่อตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายของผู้จำหน่ายสินค้า นักท่องเที่ยว และผู้เดินเข้ามาในถนนคนเดิน ผู้ให้บริการในร้านขายสินค้า/ของที่ระลึกมีการใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าหรือสวมหน้ากากอนามัย พร้อม Face Shield หมวกคลุมผม และผู้ให้บริการในร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม มีการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าหรือสวมหน้ากากอนามัย พร้อม Face Shield หมวกคลุมผม ถูมืออย่างขณะปฏิบัติงานตามลำดับ

ตารางที่ 6. ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นภาพรวมต่อการพัฒนาศักยภาพ ชุมชนในการจัดการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษาถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี

เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพ ชุมชนในการจัดการบริการ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
อายุ	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
อาชีพ	มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
รายได้ต่อเดือน	ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจโดยภาพรวมของ นักท่องเที่ยวต่อถนนคนเดินเขมราฐ เป็นรายคู่จำแนกตามกลุ่มอายุด้วยวิธีการ LSD

อายุ	$\bar{X}$	เปรียบเทียบความแตกต่างของด้านความพึงพอใจโดยภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่อถนนคนเดินเขมราฐ					
		1	2	3	4	5	6
1) ต่ำกว่า 20 ปี	4.15	-	0.47	0.13	0.03*	0.42	0.15
2) 20-30 ปี	4.21		-	0.03*	0.00*	0.57	0.06
3) 31- 40 ปี	3.96			-	0.60	0.13	0.76
4) 41- 50 ปี	3.88				-	0.06	0.92
5) 51 - 60 ปี	4.34					-	0.11
6) 61 ปีขึ้นไป	3.90						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจโดยภาพของนักท่องเที่ยวต่อถนนคนเดินเขมราฐ จำแนกตามกลุ่มอายุ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจโดยภาพรวมของนักท่องเที่ยวต่อ ถนนคนเดินเขมราฐ เป็นรายคู่จำแนกตามอาชีพด้วยวิธีการ LSD

อาชีพ	$\bar{X}$	เปรียบเทียบความแตกต่างของด้านความพึงพอใจโดยภาพของ นักท่องเที่ยวต่อถนนคนเดินเขมราฐ						
		1	2	3	4	5	6	7
1) นักเรียน / นักศึกษา	4.15	-	0.02*	0.74	0.00*	0.15	0.24	0.03*
2) พนักงานเอกชน / ลูกจ้าง	4.39		-	0.40	0.00*	0.02*	0.94	0.00*
3) เกษตรกร	4.00			-	0.78	0.65	0.45	0.79
4) ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.87				-	0.70	0.02*	0.99
5) รับจ้างทั่วไป	3.76					-	0.06	0.07
6) ธุรกิจส่วนตัว	4.38						-	0.03*
7) อื่น ๆ	3.87							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจโดยภาพของนักท่องเที่ยวต่อถนนคนเดินเขมราฐ จำแนกตามอาชีพมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยแตกต่างกันจำนวน 8 คู่ ได้แก่ อาชีพพนักงานเอกชน / ลูกจ้าง มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อถนนคนเดินเขมราฐมากกว่าอาชีพนักเรียน / นักศึกษา อาชีพ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่น ๆ อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมต่อถนนคนเดินเขมราฐ มากกว่า อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่น ๆ อาชีพนักเรียน นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อถนนคนเดินเขมราฐ มากกว่า อาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากภาคีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยภาครัฐ ผู้ประกอบการ และประธานชมรมด้านท่องเที่ยวอำเภอเขมราฐ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์เนื้อหา สรุปผลการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของชุมชนท่องเที่ยวเขมราฐตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิจัยพบว่าด้านสิ่งดึงดูดใจ ของถนนคนเดินเขมราฐ จุดเด่นทั้งในเชิงธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ การแสดงฟ้อนรำตังหวาย ผ้าไหมพื้นเมือง บ้านไม้เก่าอายุร่วม 200 ปี โรงมหรสพสงวน ซึ่งเป็นสถาปัตยกรรมที่สวยงาม ถนนสายวัฒนธรรมบรรยากาศริมโขง สีสาน

ประเพณีทำเทียนโบราณ สถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ด้านกิจกรรม ถนนคนเดินเขมราฐ ประกอบด้วย กิจกรรมพ่อน้ำค้างห้วย การเดินชมถนนสายวัฒนธรรม การถ่ายรูป ถ่ายวิดีโอเป็นที่ระลึก ด้านการเข้าถึง พบว่า การประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี การเดินทางมาสะดวกสบาย การเดินทางง่ายแต่มีข้อจำกัด คือเขมราฐเป็นเมืองเก่าถนนจึงเล็ก มีการปรับปรุงเรื่องจราจร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมในทุกด้านเช่น มีป้ายบอกและประชาสัมพันธ์ มีแสงสว่างเพียงพอ มีระบบการจำกัดขยะที่เหมาะสม แต่การเดินทางเข้าสู่พื้นที่ค่อนข้างไม่สะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากระบบขนส่งสาธารณะจากในตัวเมืองอุบลราชธานี เข้าไปยังอำเภอเขมราฐไม่เพียงพอ และไม่มีบริเวณที่สามารถนั่งรับประทานอาหารได้ และมีห้องน้ำห้องสุขาไม่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว และด้านที่พัก พบว่า มีความสะอาดและปลอดภัย มีจำนวนมากขึ้นแต่จะอยู่ห่างจากถนนคนเดินเขมราฐ

วิเคราะห์ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิจัยด้านความพร้อมทางกายภาพของถนนคนเดินพบว่า มีความพร้อมทางด้านสถานที่และอุปกรณ์ พื้นที่โล่งแจ้ง อากาศถ่ายเท หลายหน่วยงานในพื้นที่เข้ามาร่วมกันในการจัดการดูแล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ด้านบุคลากรมีพร้อม ในการต้อนรับนักท่องเที่ยว มีการจัดอบรมความรู้ให้กับบุคลากร มีความกระตือรือร้นในการต้อนรับนักท่องเที่ยว บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความอบอุ่น การเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีต้อนรับนักท่องเที่ยว สร้างความปลอดภัย ความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว รวมถึงการให้ข้อมูลในด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่มาเยือนแหล่งท่องเที่ยวถนนคนเดินเขมราฐ แต่ในขณะเดียวกันด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังไม่ดีเท่าที่ควร

วิเคราะห์ความพร้อมในการรองรับผู้ใช้บริการในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้เป็นตามมาตรฐาน SHA (มาตรฐานท่องเที่ยวปลอดภัยด้านสุขอนามัย) พบว่า มีเจ้าหน้าที่หลายหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมรวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปท่องเที่ยวถนนคนเดินเขมราฐรู้สึกปลอดภัยในขณะรับบริการ

ในการจัดกิจกรรมถนนคนเดินซึ่งมีจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย รวมถึงร้านค้า ทุกร้านต้องปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด มีการติดตามและกักตักว่าใครเดินทางมาจากนอกพื้นที่ ต้องสวมหน้ากากอนามัยก่อนเข้าถนนคนเดิน หากนักท่องเที่ยวลืมหรือไม่มีหน้ากากอนามัย ทางเจ้าหน้าที่จะมีหน้ากากอนามัย ไว้คอยบริการเพื่อความสะดวกของนักท่องเที่ยว รวมถึงร้านค้า ร้านขายของทุกร้านจะมีเจลแอลกอฮอล์ไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว ผู้ให้บริการร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาเป็นหน่วยคัดกรองได้ปฏิบัติตามมาตรฐานสุขอนามัย (SHA) มีการใส่หน้ากากอนามัย Face Shield และพ่อกำแม่ค้ามีการสวมผ้าคลุมผมและถุงมือยางในขณะปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการป้องกันและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และการป้องกันแนวทางปฏิบัติที่จุดประชาสัมพันธ์ถนนคนเดินเป็นระยะ จากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และบุคลากรจากสาธารณสุขอำเภอเขมราฐ มีการณรงค์ให้ฉีดวัคซีน ให้ทุกคนมีการเว้นระยะห่างกัน จุดประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านเสียงตามสายโดยเจ้าหน้าที่จากสาธารณสุขเพื่อให้ความรู้และแนะนำ

แนวทางสู่การปรับตัวระยะยาวของชุมชนในสถานการณ์วิกฤต

1. ด้านความพร้อมของชุมชน

1.1 การพัฒนาด้านระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในถนนคนเดินเขมราฐ ควรมีห้องสุขาที่สะอาดถูกหลักอนามัยเพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยว ควรมีการจัดพื้นที่พักผ่อนที่สามารถนั่งรับประทานอาหารได้ นอกจากนี้ ยังควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยวเช่น

Wi-Fi สัญญาณอินเทอร์เน็ต เครือข่ายระบบสื่อสาร ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบคมนาคม เส้นทาง การเข้าถึงชุมชน ระบบขนส่งที่สามารถเดินทางมาได้จากต้นทางจนถึงถนนคนเดินเขมราฐ เพื่อให้นักท่องเที่ยว สะดวกรวดเร็วในการหาข้อมูลและสามารถเข้าถึงชุมชนได้มากขึ้น

1.2 ภาครัฐเข้ามาวางแผนจัดการเส้นทางการท่องเที่ยวและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวในสถานที่ ใกล้เคียงกับอำเภอเขมราฐ เช่น สามพันโบก (อำเภอโพธิ์ไทร) หาดทรายสูง (อำเภอเขมราฐ) หาดชมดาว (อำเภอนาตาล) วัดพระเจ้าใหญ่องค์ตื้อ (อำเภอนาตาล) อาจมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งเชิงวัฒนธรรม และเชิงธรรมชาติ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวจากหลายกลุ่มได้มากขึ้น และเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีตัวเลือกในการท่องเที่ยวที่หลากหลาย

1.3 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวภายในชุมชน การท่องเที่ยวถนนคนเดินเขมราฐ และเส้นทางการท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง จะต้องมุ่งเน้นประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ที่สามารถเข้าถึง นักท่องเที่ยวได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว ควรมีเนื้อหาด้านการนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ อยู่เสมอและ ต้องมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมทำผ่านสื่อออนไลน์

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ

2.1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยให้ภาครัฐเข้ามาฝึกอบรมความรู้ด้าน ภาษาต่างประเทศให้มีความรู้ ความพร้อมในการสื่อสารให้ข้อมูล และความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ

2.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของถนนคนเดินเขมราฐ โดยให้ภาครัฐ ผู้ประกอบการ ประธาน ชมรมเข้ามาช่วยพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ให้มีความสวยงามน่าสนใจ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและ เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์

3. ด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

3.1 การพัฒนาด้านความปลอดภัย โดยจัดให้มีแผนการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือ อุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้ โดยมีหน่วยงานภาครัฐ โรงพยาบาลประจำตำบล สาธารณสุขอำเภอเขมราฐเข้ามา อบรม ฝึกปฏิบัติในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินรวมถึงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การปฏิบัติตามมาตรฐาน SHA (มาตรฐานท่องเที่ยวปลอดภัยด้านสุขอนามัย) การเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวยังถนนคนเดิน เขมราฐ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว รูปแบบชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษาถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี สามารถอภิปรายผลตาม วัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

สภาพและปัญหาของชุมชนท่องเที่ยวเขมราฐ ในช่วงเกิดวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่มี ภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดอุบลราชธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ โรจนปณิกกุล และคณะ (2564) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกที่จะเที่ยวในประเทศก่อน และเลือกเดินทางไปเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวที่ใกล้ บ้านแบบสามารถขับรถไปได้

ศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการ ในการรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ ประเด็นที่นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว คือ

กิจกรรมการแสดง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้านทุกร้าน ควรมีราคาแจ้งไว้ชัดเจน ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวคือความสะดวกในการเดินทาง ด้านที่พักคือ ที่พักมีความสะอาดและปลอดภัย ด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยว คือ การแสดงของชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสากร ยินดีจันทร์ (2564) พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจต่อการจัดการการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการบริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย โดย 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านสถานที่ รองลงมาคือเป็นบุคลากรมีความใส่ใจผู้รับบริการ และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพระวีระศักดิ์ ธีรังกูโร (2560) ที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยว รวมไปถึงการดูแลความสะอาดในสถานที่ท่องเที่ยว และสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญฤทัย เดชทองคำ (2563) พบว่าคุณภาพการบริการซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ขององค์กรในการสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือส่งมอบบริการที่โดดเด่น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นความพร้อมในการรองรับผู้ให้บริการ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ควรเป็นตามมาตรฐาน SHA (มาตรฐานท่องเที่ยวปลอดภัยด้านสุขอนามัย) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีจุดคัดกรองเพื่อตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายของผู้จำหน่ายสินค้า นักท่องเที่ยว และผู้เดินเข้ามาในถนนคนเดิน รองลงมาคือ ผู้ให้บริการในร้านขายสินค้า ของที่ระลึกและผู้ให้บริการในร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม มีการสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าหรือสวมหน้ากากอนามัย พร้อม Face Shield หมวกคลุมผม และถุงมืออย่างขณะปฏิบัติงาน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นภาพรวมต่อการพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษาถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มคนที่มีช่วงอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจต่อถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ มากกว่าช่วงอายุที่มากกว่า และพบว่าอาชีพพนักงานเอกชน ลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อถนนคนเดินชุมชนเขมราฐ มากกว่าอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานของวรรณมน จันทิษฐ์ (2552) ที่พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ ด้านประชาชนในท้องถิ่น และร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการบริการ ในการรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่ สำหรับถนนคนเดินเขมราฐ ได้แก่การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยให้ภาครัฐเข้ามาฝึกอบรมความรู้ด้านภาษาต่างประเทศให้มีความสามารถสื่อสารข้อมูล และมีความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลวดี ละม้ายเงินและคณะ (2559) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของถนนคนเดินเขมราฐโดยให้ภาครัฐผู้ประกอบการประชาชนชมรมเข้ามาช่วยพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ให้มีความสวยงามเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวพัฒนาเส้นทางและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว และกิจกรรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้หลากหลายกลุ่มและเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีตัวเลือกในการท่องเที่ยวที่หลากหลาย พัฒนาด้านระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดให้มีห้องน้ำห้องสุขาที่สะอาดถูกหลักอนามัย และเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ควรมีการจัดพื้นที่นั่งพักผ่อนที่สามารถนั่งรับประทานอาหารได้นอกจากนี้ยังควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยว เช่น ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต

เครือข่ายระบบสื่อสาร ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบคมนาคม เส้นทางเข้าถึงชุมชน ระบบขนส่งที่สามารถเดินทางมาได้จากต้นทางจนถึงถนนคนเดินเขมราฐ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสะดวกรวดเร็วในการหาข้อมูลและสามารถเข้าถึงชุมชนได้มากขึ้น การพัฒนาด้านความปลอดภัย โดยจัดให้มีแผนการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินหรืออุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้ โดยมีหน่วยงานภาครัฐ โรงพยาบาลประจำตำบล สาธารณสุขอำเภอเขมราฐเข้ามาอบรม ฝึกปฏิบัติในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินรวมถึงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การปฏิบัติตามมาตรฐาน SHA การเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวยังถนนคนเดินเขมราฐ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวถนนคนเดินเขมราฐ ควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ให้ความหลากหลาย โดยคงความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนที่มีวัฒนธรรมอันโดดเด่น
2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวถนนคนเดินเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านอนามัย (SHA) ให้กับผู้ประกอบการให้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งรณรงค์ให้คนในชุมชนเข้ารับการฉีดวัคซีน
3. ชุมชนและผู้ประกอบการในแหล่งท่องเที่ยวถนนคนเดินเขมราฐ ควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสาธารณสุข เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่น
4. ถนนคนเดินเขมราฐควรมีการจัดระเบียบพื้นที่ เช่น พื้นที่สำหรับอาหารและเครื่องดื่ม พื้นที่สำหรับสินค้าหัตถกรรมหรือย้อนยุค พื้นที่สำหรับสินค้าเทคโนโลยี พื้นที่สำหรับการแสดง เป็นต้น
5. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนควรมีมาตรการความร่วมมือกันที่เข้มแข็งและต่อเนื่อง ในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวในด้านความปลอดภัยในสุขอนามัย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวรูปแบบชีวิตวิถีใหม่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในสถานการณ์ปัจจุบัน
2. ศึกษาการบริหารจัดการร่วมกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กุลวดี ละม้ายจีน และคณะ. (2559). ศักยภาพชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในเขตพื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทองจังหวัดสุพรรณบุรี. *Rajabhat J. Sci. Humanit. Soc. Sci*, 17(1), 190-199.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). *ท่องเที่ยวในวิถี New Normal*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2564, จาก https://covid19.mcot.net/knowledge_covid/-new-normal/
- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2563). ความสำคัญของคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวภายใต้วิกฤต COVID-19. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2564, จาก https://he02.tci-thaijo.org/index.php/spsc_journal/article/view/248377/168804

- นิสากร ยินดีจันทร์. (2564). การพัฒนาศักยภาพชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา
เครือข่ายท่องเที่ยว โดยชุมชนจันทบุรี, วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
นครพนม, 10(1), 19-32.
- พระวีระศักดิ์ อธิ์รุ่งโร. (2560). การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ของชุมชนตาม
แนวชายแดน จังหวัดเชียงราย. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- วรรณมน จันทดิษฐ์. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาดน้ำ
อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2543). วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศิริรัตน์ โรจนปณิธิกุล และคณะ. (2564). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยระหว่าง
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19). คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Bailey, K.D. (1987). *Methods of Social Research*. (3rd ed). London: Collin Macmiilan
Publisher.
- Dickman, C.R. (1996). *Overview of the Impacts of Feral Cats on Australian Native
Fauna*. Australian Nature Conservation Agency, Canberra.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale
for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1),
12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale
for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–234.