

ชื่อโครงการ : การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนอำเภอگیลาณีวิพัฒนา
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้วิจัย : ดร.ลัดดา ปินตา¹

อาจารย์นินนาท อ่อนหวาน²

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร อ่อนหวาน³

ระยะเวลาทำการวิจัย: 15 กรกฎาคม 2557 ถึง 14 กรกฎาคม 2558

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบทของการจัดการคุณภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประเมินคุณภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอگیลาณีวิพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่เน้นการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินการ พัฒนาศักยภาพด้านการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบประเมินตนเองตามมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Self-assessment) ด้านที่ 5 การบริการและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวโดยชุมชนกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน 4 กลุ่มในอำเภอگیลาณีวิพัฒนา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์นำเสนอได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ศักยภาพการจัดการคุณภาพการให้บริการของกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 4 กลุ่ม พบว่า ปัจจัยภายในของกลุ่มทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนมีความแตกต่างกันบ้างตามบริบทของแต่ละกลุ่ม ส่วนปัจจัยภายนอกของกลุ่มทั้งโอกาสและอุปสรรคนั้นไม่แตกต่างกันเนื่องจากเป็นกลุ่มที่พัฒนามาด้วยกระบวนการเดียวกันและเป็นพื้นที่อำเภอเดียวกัน

2. การประเมินตนเองตามแบบมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านที่ 5 ของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 4 กลุ่ม ผลการประเมินตนเองก่อนการพัฒนาพบว่า สภาพการบริการและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาพรวมทุกกลุ่มมีการปฏิบัติอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 1.10) โดยทุกกลุ่มมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง คือ กลุ่มเหล่ฮ่อ บ้านวันจันทร์ บ้านดงสามหมื่น และบ้านเสาแดง (ค่าเฉลี่ย 1.12, 1.24, 0.83 และ 1.20 ตามลำดับ)

^{1,3} คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

² คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่

3. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอถ้ำกลองเพล จังหวัดเชียงใหม่มีกระบวนการพัฒนาศักยภาพด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 4 กลุ่ม ด้วยกิจกรรม 2 ลักษณะ คือ กระบวนการร่วมที่ใช้ในการศึกษาและพัฒนาศักยภาพกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน กิจกรรมได้แก่ การส่งเสริมด้านที่พักแบบโฮมสเตย์ การศึกษาดูงาน การอบรมด้านการให้บริการ การออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยว การประเมินผลการให้บริการและคณะผู้วิจัยประสานให้มีการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว และกระบวนการที่ใช้ในการศึกษาและพัฒนาศักยภาพกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนแยกเป็นรายกลุ่ม กิจกรรมได้แก่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มท่องเที่ยวในอำเภอถ้ำกลองเพล และการประชุมเพื่อทบทวนการทำงานภายในกลุ่ม ทบทวนเพื่อกำหนดขั้นตอนการรับนักท่องเที่ยว การเลือกผู้ประกอบการงานของกลุ่ม การกำหนดปฏิทินช่วงเวลาและจำนวนรับนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม

4. ส่วนการประเมินตนเองตามแบบมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านที่ 5 ของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 4 กลุ่ม ผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนาพบว่า สภาพการบริการและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาพรวมทุกกลุ่มมีการปฏิบัติที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับ “ดี” (ค่าเฉลี่ย 1.56) โดยทุกกลุ่มมีการปฏิบัติที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับดีเช่นกันคือ กลุ่มเหลือซอ บ้านวัดจันทร์ บ้านดงสามหมื่น และบ้านเสาแดง (ค่าเฉลี่ย 1.59, 1.63, 1.52 และ 1.51 ตามลำดับ) และทั้ง 4 กลุ่ม มีคะแนนการพัฒนาศักยภาพการให้บริการและความปลอดภัยเพิ่มขึ้นทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) กิจกรรมการท่องเที่ยวมีความชัดเจน ปลอดภัย มีความเหมาะสมกับสภาพชุมชนกลุ่มเป้าหมาย และช่วงเวลา 2) ที่พัก 3) ยานพาหนะและการเดินทาง 4) นักสื่อความหมายท้องถิ่น 5) เจ้าของบ้าน 6) การติดต่อประสานงาน และ 7) ความปลอดภัย

5. เพื่อประเมินศักยภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านที่ 5 การบริการและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวโดยชุมชน คณะผู้วิจัยจึงจัดทำโปรแกรมเพื่อประเมินศักยภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วยตัวแทนจากสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชนและผู้ประกอบการนำเที่ยวที่เน้นด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน รวม 4 คน ร่วมโปรแกรมประเมินกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 4 กลุ่ม โดยจัดโปรแกรมประเมินออกเป็น 2 โปรแกรมผลการประเมินเชิงคุณภาพพบว่า คณะผู้ประเมินมีความพึงพอใจในกิจกรรมและโปรแกรมที่จัด ที่พัก นักสื่อความหมายท้องถิ่น และความปลอดภัย ทุกกลุ่มให้บริการดีมีความปลอดภัยสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะที่ได้จากกระบวนการวิจัย คือ หน่วยงานในพื้นที่ควรมีแผนเข้ามาสนับสนุนให้มีแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการบริการและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ด้วยการสนับสนุนงบประมาณจัดฝึกอบรมหรือการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาด้านการให้บริการและความปลอดภัย

คำสำคัญ : การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน, การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ, การท่องเที่ยวโดยชุมชน, การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

Project Name : Service Quality Improvement of the Community-Based Tourism
Groups in Galyani Vadhana District, Chiang Mai Province
Researchers : Dr. Ladda Pinta¹
Mr. Ninnart Onwan²
Asst. Prof. Duangporn Onwan³
Research Period : 15 July, 2014 - 14 July, 2015

Abstract

The objectives of this research are to study the context of community-based tourism groups' service quality management, to assess community-based tourism groups' service quality and to improve service quality of the community-based tourism groups in Galyani Vadhana District, Chiang Mai Province. In this place, Participatory Action Research (PAR), which is a Qualitative Research, was applied for an improvement of community-based tourism service delivery. As for Quantitative Research, the 5th area of community-based tourism standard Self-Assessment Form was used, under "Community-Based Tourism Service and Safety" topic. Sample groups were selected from the 4 community-based tourism groups in Galyani Vadhana District.

The results of this objective-oriented research could be explained in the following manners:

1. As from an assessment performed on all the 4 community-based tourism groups' service quality management capabilities, it was found that both the strengths and weaknesses of each group's internal factors were different from one another's, depending on the individual group's context. However, the external factors of all the groups, both the opportunities and the threats, were quite similar to one another's. This

^{1,3} Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang Mai.

² Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Lanna, Chiang Mai.

was owing to the fact that all these groups not only had gone through the same development process but also lived in the same district areas.

2. For the pre-development self-assessment of all the 4 community-based tourism groups, based on the 5th area of community-based tourism standard; it was found that the overall service quality and safety of all the community-based tourism groups were rated as “medium” (1.10 mean), also with “medium” level rated on performances, including Ler Shor, Ban Wat Chan, Ban Dong Sam Muen and Ban Sao Dang Groups (with means of 1.12, 1.24, 0.83 and 1.20 respectively).

3. The service quality improvement process of all the 4 community-based tourism groups in Galyani Vadhana District, Chiang Mai Province, comprised 2 types of activity, i.e. a combined process that was used for studying and developing community-based tourism potential. This included a support on home-stay accommodations, study tours, service delivery training, tour programs design, service delivery assessment and the tour program customized for the tourists under the research team’s cooperation. Another was the process used for studying and developing each individual community-based tourism group, which covered the following activities, knowledge exchanges among the tourists in Galyani Vadhana District, meetings held for internal work performances review so that the tourists welcoming procedures could be set up, group coordinators nomination as well as the determination of tourism calendar and limited amount of tourists.

4. For the post-development self-assessment of all the 4 community-based tourism groups, based on the 5th area of community-based tourism; it was found that the overall service quality and safety of all the community-based tourism groups had been improved and moved up to “good” level (1.56 mean), with their performances also changed in the same manner, i.e. improved and shifted to “good” level, including Ler Shor, Ban Wat Chan, Ban Dong Sam Muen and Ban Sao Dang Groups (with means of 1.59, 1.63, 1.52 and 1.51 respectively). In relation to this, all the 4 groups had successfully achieved the increased scores in all the 7 areas of their service quality and safety improvement. These included: 1) The tour activities were obvious, safe and appropriate in terms of community’s conditions, target groups and tour period; 2) Accommodations; 3) Vehicles and Transportation; 4) Local Interpreters; 5) Hosts; 6) Coordination and 7) Safety.

5. In order to assess the service delivery capability of community-based tourism groups, based on the 5th area of community-based tourism standard, regarding community-based tourism service and safety; the research team had then set up a program for community-based tourism groups' service delivery capability assessment. Together with this, 4 experts on community-based tourism, including the representatives from community-based tourism institutes and the community-based tourism business owners, had been invited to take parts in the program, which involved an assessment of all the 4 community-based tourism groups. The assessment was divided into 2 programs. And the result of this qualitative research showed that the assessment team was satisfied with the activities, tour programs arrangement, accommodations, local interpreters and safety. All the groups were found to provide good services with safety, which were considered "impressive" to the tourists.

In conclusion, this research suggested that, in order to create impression on tourists, local work units should provide supports for community-based tourism service and safety standards improvement on a continual basis. This may be in the form of a subsidy, training or a study tour, depending on the case.

***Key Words :** Service Quality Improvement of the Community-Based Tourism Groups, Service Quality Improvement, Community-Based Tourism, Community-Based Tourism Management*