

บทที่ 2

ระเบียบวิธีและขั้นตอนการดำเนินงาน

1. หลักคิดในการออกข้อกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวของชุมชน

- 1.1. มาตรฐานที่กำหนดขึ้นนั้นต้องมาจากชุมชน และยอมรับจากชุมชน
- 1.2. มาตรฐานที่กำหนดขึ้นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายต่อชุมชนและสภาพแวดล้อม
- 1.3. มาตรฐานที่กำหนดขึ้นต้องสามารถปฏิบัติได้จริง
- 1.4. มาตรฐานที่กำหนดขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวมากที่สุด
- 1.5. ข้อกำหนดมาตรฐานจะต้องไม่ทำให้การบริการหยุดชะงัก และต้องสามารถพัฒนาได้ต่อไป

2. ระเบียบวิธีและข้อกำหนดของโครงการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของทบวงมหาวิทยาลัย โครงการวิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการทางการท่องเที่ยวบ้านถ้ำผึ้ง จึงใช้เทคนิคการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Partipatory Action Research) โดยมีข้อกำหนดด้านระเบียบและวิธีการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานไว้ดังนี้

2.1. การมีส่วนร่วม

กิจกรรมสำคัญในโครงการวิจัยเพื่อการถ่ายทอดเทคโนโลยีและความรู้สู่ชุมชนโดยชุมชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และเข้าร่วมกระบวนการวิจัย นำไปสู่การเรียนรู้ในเรื่องที่นักวิจัยได้ตั้งหัวข้อไว้โดยกระบวนการดังกล่าว นักวิจัยจึงมีบทบาทเป็นทั้งนักวิจัยเพื่อหาความรู้จากการวิจัย และเป็นวิทยากรกระบวนการ จัดการเรียนรู้ให้เกิดแก่ชุมชน การดำเนินงานจึงต้องประยุกต์หลักการทำงานแบบมีส่วนร่วมและกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นเข้าด้วยกัน โดยในส่วนของ การมีส่วนร่วมนั้นชุมชนมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1.1. ชุมชนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของโครงการ เพราะโครงการวิจัยเป็นการศึกษาตามความต้องการของชุมชน
- 2.1.2. ชุมชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ โดยมีการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ก่อนเริ่มการวิจัย

2.1.3. ชุมชนมีส่วนร่วมในการคิด และวางแผน โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชน

2.1.4. ชุมชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

2.1.4.1. เป็นคณะกรรมการวิจัย

2.1.4.2. เป็นผู้ร่วมปฏิบัติในกิจกรรมตามแผนที่กำหนดไว้

2.1.5. ร่วมในการติดตาม สังเคราะห์ผลกิจกรรม ระหว่างดำเนินการวิจัย

2.1.6. ร่วมประเมินผล สรุปบทเรียน และสังเคราะห์การเรียนรู้จากโครงการวิจัย

2.1.7. ร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงานการพัฒนามาตรฐานการให้บริการต่างๆ

2.1.8. ร่วมรับผลประโยชน์จากการดำเนินงาน

3. ขอบเขตเฉพาะโครงการวิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน ประกอบด้วย

ขอบเขตการวิจัย เน้นการสร้างมาตรฐานเพื่อพัฒนาบริการทางการแพทย์ของชุมชน ซึ่งประกอบด้วย

- การต้อนรับและการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง
- การจัดบริการอาหาร
- การจัดบริการด้านที่พัก
- การจัดบริการยานพาหนะ
- การจัดบริการนำเที่ยว และการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว
- การบริการในการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

4. ขั้นตอนการศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

- 4.1. ขั้นวางแผน
- 4.2. ขั้นเตรียมชุมชน
- 4.3. ขั้นการสร้างเครื่องมือ
- 4.4. ขั้นดำเนินการวิจัย
- 4.5. ขั้นรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน
- 4.6. ขั้นการประมวล วิเคราะห์ข้อมูล

4.7. ขั้นตอนการสรุป และถอดบทเรียน

4.8. ขั้นตอนการใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนายกระดับมาตรฐาน

ซึ่งตามขั้นตอนดังกล่าว จะมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน ดังนี้

1. ประชุมชี้แจงเกี่ยวกับโครงการ
2. แต่งตั้งคณะทำงาน
3. วิจัยกำหนดมาตรฐาน โดยชุมชน
4. ทดลองใช้และปรับปรุงมาตรฐาน
5. อบรม ถ่ายทอดสู่สมาชิก
6. ดำเนินการพัฒนาตามมาตรฐานที่กำหนด
7. ติดตาม ตรวจสอบ
8. สรุปผลการดำเนินงาน
9. สรุปรายงานการวิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยในเชิงปริมาณนั้นใช้แบบประเมินมาตรฐานการให้บริการที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้างขึ้นจำนวน 2 ชุด คือ

1. แบบประเมินเพื่อติดตามตรวจสอบของคณะกรรมการภายในชุมชน
2. แบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และผู้ใช้บริการ

โดยลักษณะของแบบสอบถามแต่ละชุด แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. แบบสอบถามปลายปิด ประเภทแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยมีข้อความให้พิจารณาแล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการต้อนรับการให้บริการทางด้านอาหาร ที่พัก ยานพาหนะ และการนำเที่ยว ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
2. ระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
4. ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
5. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

2. แบบสอบถามปลายเปิด ประเภทแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ใช้บันทึกจากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ในกระบวนการวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเบื้องต้น เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ โดยการหาค่าร้อยละของความพึงพอใจในแต่ละด้านใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

$$\text{ค่าเฉลี่ย } (\bar{x}) = \frac{(x_1 \times 5) + (x_2 \times 4) + (x_3 \times 3) + (x_4 \times 2) + (x_5 \times 1)}{n}$$

\bar{x} คือ ค่าเฉลี่ย

x_1 คือ ร้อยละความพึงพอใจมากที่สุด

x_2 คือ ร้อยละความพึงพอใจมาก

x_3 คือ ร้อยละความพึงพอใจปานกลาง

x_4 คือ ร้อยละความพึงพอใจน้อย

x_5 คือ ร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด

n คือ จำนวนระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย =

$$\left\{ \begin{array}{l} (\text{ร้อยละของผู้มีความพึงพอใจมากที่สุด} \times 5) + (\text{ร้อยละของผู้มีความพึงพอใจมาก} \times 4) \\ + (\text{ร้อยละของผู้มีความพึงพอใจปานกลาง} \times 3) + (\text{ร้อยละของผู้มีความพึงพอใจน้อย} \times 2) \\ + (\text{ร้อยละของผู้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด} \times 1) \end{array} \right\}$$

6.2. ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สรุปผลการจากสัมภาษณ์ การสังเกตและการประชุมร่วมของฝ่ายต่าง ๆ

7. การสรุปผลการเรียนรู้และประเมินผลลัพธ์

การวิจัยนั้นนอกจากมุ่งสร้างมาตรฐานในการให้บริการทางการท่องเที่ยวของชุมชนแล้ว ยังหวังผลในการสร้างการเรียนรู้ให้แก่ชุมชนด้านการท่องเที่ยวอีกด้วย ดังนั้นนอกจากจะประเมินผลในส่วนของสร้างมาตรฐานการให้บริการทางการท่องเที่ยวแล้ว ยังประยุกต์ใช้กระบวนการในการสรุปทบทวนด้วยเทคนิค AAR (After Action Review) อย่างง่ายรวมทั้ง

ประเมินผลการเรียนรู้ของประชาชนในด้านต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการจัดการท่องเที่ยวชุมชน ประกอบด้วย

1. ความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน
2. ความสามารถในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชน
3. การพัฒนาทางเศรษฐกิจของชุมชน
4. ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว