

## การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

### The Development Efficiency to Promote Tourism in Luk Har Floating Market Communities, Damnoen Saduak District, Ratchaburi Province

มัชฌิมา อุดมศิลป์<sup>1</sup>, และ กิตติทัช เขียวฉอณ<sup>2</sup>

Mutchima Udomsilp<sup>1</sup>, and Kittitach Keawchaon<sup>2</sup>

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, Thailand

E-mail: k.kittitach@gmail.com

**Received** October 1, 2024; **Revised** November 11, 2024; **Accepted** December 20, 2024

#### Abstract

The purpose of this research is 1) to study the context of community tourism in the Luk Har floating market and 2) to examine the needs of tourists regarding service providers in the Luk Har floating market communities. and 3) To develop personnel to promote tourism in the Luk Har floating market communities. This research is a mixed-method study, with the sample divided into three groups: 1) First, Individuals involved in tourism, totaling 15 people, were selected using non-probability sampling techniques through purposive sampling. Data collection was done through interviews, and content analysis was performed. 2) Second, 400 tourists were selected through non-specific random sampling. Data was collected using questionnaires and analyzed using statistics, including percentages, means, and standard deviation analysis. 3) Third, Operators, community leaders, and residents, totaling 30 people, with data analyzed using Paired Samples T-Test statistics and descriptive statistics. The research findings indicate that: 1) The context of community tourism in the Luk Har floating market communities currently reflects a riverside community lifestyle with trading occupations. The tourism community is strong, with everyone participating in managing tourism and demonstrating a desire to enhance their tourism and service capabilities to create competitive advantages. Tourists' needs regarding service providers in the Luk Har floating market communities are related to service, personality, knowledge, and skills, all of which receive a high average rating. Training to develop personnel to promote tourism in the

Luk Har floating market communities focuses on service, personality, knowledge, and skills. The results of the comparison of the trainees' knowledge levels before and after the training revealed a statistically significant difference at the .05 level.

**Keywords:** personnel development; tourism promotion; service personnel; floating market community

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บริบทของการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า 2) ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า และ 3) พัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนตลาดน้ำหลักห้า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 15 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา 2) นักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน คัดเลือกแบบสุ่มไม่เฉพาะเจาะจง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) ผู้ประกอบการ ผู้นำ และคนในชุมชน จำนวน 30 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ Paired Samples T-Test และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) บริบทของการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า มีวิถีชีวิตชุมชนริมน้ำ มีอาชีพค้าขาย ชุมชนท่องเที่ยวมีความเข้มแข็ง คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว มีความต้องการพัฒนาตนเอง 2) ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การให้บริการ บุคลิกภาพ และความรู้ความสามารถ 3) การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนตลาดน้ำหลักห้า ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การให้บริการ บุคลิกภาพ และความรู้ความสามารถ โดยผลจากการเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การพัฒนาบุคลากร; การส่งเสริมการท่องเที่ยว; บุคลากรด้านงานบริการ; ชุมชนตลาดน้ำ

## บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ประเทศไทยมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศ เกิดการกระจายรายได้และนำความเจริญไปสู่ชุมชนท้องถิ่น การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลายความตึงเครียดพร้อมกับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างออกไป นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง (Chatuporn, 2021) รวมไปถึงการทำงานบริการของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นการสร้างรายได้โดยไม่ต้องสูญเสียทรัพยากรหรือการลงทุนเหมือนกับอุตสาหกรรมอื่น ทั้งยังก่อให้เกิดการจ้างงานและกระจายรายได้ของคนในชุมชน ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศไทย (Jetanon & Yaemjamuang, 2013)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในด้านการให้บริการให้เกิด

ประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการขยายตัวในอุตสาหกรรมบริการและส่งเสริมงานด้านการบริการให้มีคุณภาพ รวมทั้งกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านการฝึกอบรม เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จ ปัจจัยทางด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดโอกาสการเจริญเติบโต แต่ในขณะเดียวกันก็ประสบกับปัญหาเช่น การขาดความรู้ความสามารถ การมีทัศนคติที่ไม่ดี การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ที่สำคัญของประเทศ ในยุคปัจจุบันจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคม (Pansiri, 2016)

การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน จึงมีทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ศักยภาพของบุคคลในชุมชนต่อการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนมี 3 ระดับ คือ ศักยภาพในระดับเบื้องต้น ระดับกลาง และระดับสูง ทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคคลในชุมชนเพื่อการท่องเที่ยว การให้บริการจัดอยู่ในระดับเบื้องต้น เป็นการพัฒนาศักยภาพบุคคลที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชนนั้น ๆ และหากมีการบูรณาการร่วมกับนักวิชาการ ผู้ที่มีความรู้อย่างต่อเนื่องก็จะเกิดการพัฒนาศักยภาพได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาบุคลากรสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ควรมีการพัฒนาให้เกิดศักยภาพในทุกด้านโดยเฉพาะทางด้านการบริการ ควรมีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติต่าง ๆ ที่เหมาะสม การปรับเปลี่ยน รูปแบบวิธี หรือว่าความเข้าใจในการบริการ การที่คนในชุมชนท่องเที่ยวได้เรียนรู้และมีความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ดี การเป็นเจ้าบ้านที่ดีเปรียบเหมือนกับการให้บริการแก่ลูกค้า การที่จะทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจและกลับมาเที่ยวอีกครั้งนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการต้อนรับที่ดี และการบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้ (Kanjana, 2019)

ตลาดน้ำหลักห้า เป็นชุมชนริมน้ำเก่าแก่บริเวณหลักห้าของคลองดำเนินสะดวก (บริเวณคลองโพธิ์หัก) โดยบริเวณพื้นที่ตลาดน้ำอยู่ตรงรอยต่อ 2 จังหวัด คือ อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาครและอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ชุมชนริมน้ำแห่งนี้มีอายุเก่าแก่ไม่ต่ำกว่า 150 ปี ถ้านับจากหลักฐานการสร้างวัดปราสาทสิทธิ์ (วัดหลักห้า) พ.ศ. 2409 เป็นต้นมา วัดแห่งนี้สร้างโดยพระปราสาทสิทธิ์ (ช่วง บุนนาค) เป็นผู้อำนวยการขุดคลองดำเนินสะดวก ได้สร้างวัดไว้เป็นอนุสรณ์ ในอดีตตลาดน้ำหลักห้าเป็นตลาดที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก จะมีพ่อค้าแม่ค้าพายเรือหรือขับเรือมาค้าขายกันตั้งแต่เช้ามีด ตลาดน้ำแห่งนี้มีชื่อเรียกที่หลากหลาย เช่น ตลาดน้ำคลองโพธิ์หัก ตลาดน้ำปากคลองบัวงาม ตลาดน้ำหน้าวัดปราสาทสิทธิ์ ในอดีตเป็นสถานที่เดียวกัน แต่เมื่อเวลาผ่านไปการคมนาคมทางบกมีความสะดวกสบายเกิดตลาดบนฝั่งขึ้น ทำให้เรือขายของลดน้อยลง แต่ปัจจุบันได้รับการฟื้นฟูเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยได้รับความร่วมมือจากชาวบ้านและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ตลาดน้ำหลักห้ากลับมาคึกคักมีชีวิตชีวาอีกครั้ง นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสบรรยากาศและวิถีชีวิตริมคลองตามธรรมชาติ เยี่ยมชมร้านขายของเก่า ร้านอาหารท้องถิ่น รวมไปถึงสินค้าจากชุมชน การเดินทางมายังตลาดน้ำหลักห้า สามารถมาได้ทางถนนและทางเรือ หากขับรถมาสามารถจอดรถไว้ที่บริเวณวัดปราสาทสิทธิ์ หรือทางน้ำโดยนั่งเรือจากท่าเรือตลาดน้ำดำเนินสะดวก (Thammawithi et al. 2018)

จากการทบทวนวรรณกรรม และแผนการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดราชบุรี มุ่งเน้นไปที่การสร้างหลากหลายด้านการท่องเที่ยว สร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยมีกลยุทธ์การส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการยกระดับศักยภาพในหลากหลายมิติ บนพื้นฐานแนวคิดต่อยอดอดีต โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย

รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในด้านการให้บริการสามารถสร้างประสบการณ์และคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว และประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว (Ratchaburi Tourism and Sports, 2023) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากประเด็นการให้ความสำคัญ จากแผนการส่งเสริมพื้นที่ท่องเที่ยวของชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลปราสาทสิทธิ์ เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนา ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 คือการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับการดำเนินการยกระดับกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนา โดยเฉพาะพัฒนาการบริการและการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญด้านการท่องเที่ยว ด้วยประเด็นนี้จึงได้ศึกษาการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในชุมชน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทของการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า
3. พัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

## ขอบเขตการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

**ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** การศึกษาวิจัยนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ประกอบไปด้วย ผู้นำชุมชน ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และคนในชุมชน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี โดยใช้สูตรคำนวณตามแนวคิดของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และผู้เข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร จำนวน 30 คน ประกอบไปด้วย ผู้นำชุมชน คนในชุมชนและผู้ประกอบการ

**ขอบเขตด้านพื้นที่** พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่ชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

**ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมกราคม – กันยายน 2567

## ทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นการดำเนินการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า การกระทำการกิจใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถ ความพึงพอใจ

ให้กับผู้รับบริการโดยกระทำด้วยร่างกาย การแสดงออกด้วยร่างกาย การปฏิบัติ กิริยา ท่าทาง วิธีการพูดจา (Mueanjinda, 2020) คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้ให้บริการได้รับจริง โดยผู้ให้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจ ในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบ การให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ผู้ให้บริการ จะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก (Thiamkaew, 2018)

Raksa (2022) กล่าวว่า หนึ่งในองค์ประกอบของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับ นั่นคือการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอการบริการ ในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

สรุปได้ว่าการให้บริการนั้น คือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเข้าใจและใส่ใจ โดย เน้นความรวดเร็วและคุณภาพเพื่อสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการที่ดี รวมถึงการพัฒนาการ บริการอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและความภาคภูมิใจจากผู้รับบริการในระยะยาว

#### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน อาจผ่าน กระบวนการฝึกอบรมหรือกระบวนการอื่น ๆ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการ ในการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้การพัฒนาสามารถทำได้หลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาความรู้ การพัฒนาตนเอง มีเป้าหมายเพื่อที่จะพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ การทำงานให้ดีและมีประสิทธิภาพเพิ่ม มากขึ้น เนื่องจากความรู้ที่ได้จากการศึกษามาแต่เดิมนั้นยังขาดความพอเพียงไปใช้ปฏิบัติอย่างแท้จริง การพัฒนา ความรู้จึงเป็นการชี้ให้เห็นว่าความรู้ที่ได้จากการศึกษาและความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมที่สามารถนำไปใช้ต่อไปอีก เพื่อที่จะนำมาปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่อไป (Jensantikul, 2016)

Luephong (2018) กล่าวว่า กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความ ยั่งยืนในแผนงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนขององค์กร โดยกระบวนการนี้ประกอบไปด้วย การประเมิน ความจำเป็นในการฝึกอบรม การเตรียมความพร้อม การสร้างสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ การสร้างความมั่นใจ ในการจัดการอบรม การเลือกวิธีการในการฝึกอบรม โปรแกรมการฝึกอบรม การพัฒนาออกแบบแผนการประเมิน การควบคุมและการประเมิน

สรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของ บุคลากร ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดยการพัฒนานี้สามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงาน และการปรับตัวในสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลง กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างความยั่งยืนขององค์กร

#### แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มนุษย์กระทำเพื่อไปสัมผัสสภาพที่แตกต่างจากที่เป็นอยู่ โดยอาจพักแรมหรือไม่พักแรม ณ ที่นั้นก็ได้ เพื่อผ่อนคลาย พักผ่อนหย่อนใจ ศึกษาประชุมสัมมนา ประกอบธุรกิจ ชมนิทรรศการ เยี่ยมเยือนเพื่อนหรือญาติมิตรและสร้างความรื่นรมย์ให้กับชีวิต (Wongcharoenchaikul, 2018) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนประเทศและก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นลำดับต้น ๆ (Wannathanom, 2009)

Jarumane (2011) กล่าวว่า การท่องเที่ยวมีเงื่อนไขสำคัญ ดังนี้ 1) ต้องมีการเดินทางเกิดขึ้น จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งโดยการใช้ยานพาหนะในการเดินทาง 2) การท่องเที่ยวต้องมีจุดหมายปลายทาง มีสถานที่ที่เลือกเดินทางไปเยือน มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่บริการนักท่องเที่ยวเพียงพอ และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ที่มาเยี่ยมเยือน 3) การท่องเที่ยวจะต้องมีจุดหมาย มีจุดประสงค์ในการเดินทาง ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือไปอยู่ประจำ แต่มีจุดหมายในการเดินทางอย่างอื่นหรือผู้ที่เดินทางมา อาจจะมีจุดประสงค์มากกว่าหนึ่งอย่างก็ได้

สรุปได้ว่าการท่องเที่ยวนั้นเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้คนได้สัมผัสประสบการณ์ใหม่ ๆ เพื่อผ่อนคลาย ศึกษาหรือทำธุรกิจ โดยไม่จำเป็นต้องพักแรม แต่ต้องมีการเดินทางไปยังจุดหมายที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การท่องเที่ยวจึงไม่เพียงแต่การเดินทาง แต่ยังช่วยสร้างรายได้และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมอีกด้วย

#### แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบที่มีความน่าสนใจเนื่องจากการท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วมเป็นหลักสำคัญในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา การจัดการรายได้ การคำนึงถึงเอกลักษณ์ของท้องถิ่นที่มีอยู่ในชุมชน การรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชน สร้างผลประโยชน์ให้แก่ชุมชนและทุกคนในชุมชน การท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม โดยเป็นการท่องเที่ยวที่คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวที่ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเน้นถึงการสร้างศักยภาพของคนในชุมชนเพื่อให้กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอาชีพเสริมที่เข้ามาสนับสนุนอาชีพหลักของวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน โดยที่ไม่เป็นการทำลายวิถีชีวิตเดิมหรือทรัพยากรเดิมของชุมชนที่มีอยู่ (Lertpongmanee, 2022)

Wongkam (2019) กล่าวว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม มีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น 2) ด้านองค์กรชุมชน มีระบบสังคมที่เข้าใจกัน มีปราชญ์หรือผู้มีความรู้ และทักษะในเรื่องต่าง ๆ หลากหลาย และคนในชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา 3) ด้านการจัดการ ชุมชนต้องมีกฎกติกาในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว มีกลไกในการทำงาน สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้ มีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม 4) ด้านการเรียนรู้ กิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการเรียนรู้และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน และมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ช่วยสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน

สรุปได้ว่าการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นเป็นรูปแบบที่ชุมชนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น การท่องเที่ยวนี้ช่วยเสริมสร้างรายได้

และศักยภาพของชุมชนอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม  
ทั้งสำหรับชาวบ้านและนักท่องเที่ยว

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

การศึกษาถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถ  
ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพอใจ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว  
เป็นปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับหรือการใช้บริการทางการท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการ  
ต่าง ๆ ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความแตกต่างกัน นักท่องเที่ยว  
ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวแล้วก็จะก่อเกิดความต้องการท่องเที่ยวขึ้นภายในจิตใจของนักท่องเที่ยวแต่ละคน ทั้งนี้  
นักท่องเที่ยวต้องการได้รับสิ่งที่ขาดไปเพื่อเพิ่มรสชาติให้กับชีวิต มีความต้องการไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ การ  
ให้บริการได้มาตรฐาน มีความสะดวกสบายและปลอดภัยในการท่องเที่ยว (Paramee, 2021)

Thipdouny (2018) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวหรือ  
การบริการที่ได้รับส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ  
เกี่ยวกับการบริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่าง  
ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือ  
ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบที่ยอมรับจะพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่ง  
ที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับความรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการนำเสนอบริการได้

สรุปได้ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
ขึ้นอยู่กับการประเมินข้อมูลและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการบริการต่าง ๆ นักท่องเที่ยวมักมองหาประสบการณ์  
ที่ตอบโจทย์ความต้องการส่วนตัว เช่น ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และมาตรฐานการบริการ เป็นต้น  
การเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจึงสำคัญต่อการออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปถึงการทบทวนวรรณกรรมโดยภาพรวมครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ปรับใช้เพื่อเป็นแนวทาง  
ในการศึกษาในชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยการศึกษาเชื่อมโยงแนวคิดต่าง ๆ ได้แก่  
การให้บริการที่ดี ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างทักษะ  
และศักยภาพของบุคลากรในชุมชน นำไปสู่การท่องเที่ยวที่สามารถสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจ การท่องเที่ยว  
โดยชุมชนที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา และการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว  
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ โดยมุ่งหวังให้การพัฒนาบุคลากรในชุมชนตลาดน้ำ  
หลักห้า สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ทั้งในด้านการให้บริการ  
และการพัฒนาความสามารถในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์และสร้างรายได้ให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมี  
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** การศึกษาการวิจัยนี้มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม  
ได้แก่ 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ การการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายโดยใช้

เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน ประกอบไปด้วย ผู้นำชุมชน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน ประธานชุมชน หัวหน้ากลุ่มชุมชน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สมาชิกในกลุ่มการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ คนในชุมชน และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ ความรู้ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยได้ โดยต้องอาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่น้อยกว่า 5 ปี 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) และกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้จำนวน 400 คน เป็นตัวแทนจากนักท่องเที่ยวที่ได้มาเที่ยวในพื้นที่ และพร้อมให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี 3) การอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวคัดเลือกโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยการเลือกผู้เข้าอบรมแบบสมัครใจ เจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนและมีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนตลาดน้ำหลักห้า จำนวน 30 คน ประกอบไปด้วย ผู้นำชุมชน คนในชุมชน และผู้ประกอบการ

**2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** การวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสานวิธีเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังนี้

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้ารายละเอียดทฤษฎี หลักการ จากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งแนวคำถามเกิดขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และจะนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสมของแนวคำถามที่สร้างขึ้น (Panawong, 2020) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรม และแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ทดสอบความเที่ยงตรงโดยใช้ IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยได้รับการตรวจทานจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC มากกว่า 0.50 ถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากร แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (Suthichaimethee, 2020) แบบสอบถามพบว่าได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.801 ถือว่าข้อมูลมีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ต่อไป

### **3) การเก็บรวบรวมข้อมูล** มีวิธีดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนดังนี้

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ จำนวน 15 คนโดยใช้วิธีการจดบันทึกและขออนุญาตบันทึกเสียงประกอบในระหว่างการสัมภาษณ์และจึงนำข้อมูลดิบที่ได้เก็บรวบรวมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป และการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

ในชุมชนชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างแนวทางในการอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี จัดการอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนชนตลาดน้ำหลักห้า ให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย ผู้ประกอบการ ผู้นำชุมชน และคนในชุมชน จำนวน 30 คน โดยมีการทดสอบวัดผลการใช้แบบประเมินความรู้ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมการอบรม และแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม

#### 4) การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และมีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตว่าข้อมูลที่ได้มามีความถูกต้องตรงตามประเด็นหรือไม่โดยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า สำหรับข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยววิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Paired Samples T-test และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

### ผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1** ผลการวิจัยพบว่า ตลาดน้ำหลักห้า อยู่ตรงรอยต่อ 2 จังหวัด คือ อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เป็นตลาดน้ำอยู่ปลายเขตอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ชุมชนริมน้ำแห่งนี้มีอายุเก่าแก่ไม่ต่ำกว่า 150 ปี ในอดีตตลาดน้ำหลักห้าถือว่าเป็นตลาดน้ำที่ได้รับความนิยมจากผู้คนในท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะจำนวนและความหลากหลายของสินค้า รวมไปถึงของใช้ที่มีจำหน่ายในตลาดแห่งนี้ และถึงแม้ว่าพื้นที่บริเวณคลองหลักห้าจะเป็นเพียงพื้นที่เล็ก ๆ แต่ก็หนาแน่นไปด้วยพ่อค้าแม่ค้าชาวดำเนินสะดวกและชาวบ้านแพ้วที่ต่างนำสินค้ามาจำหน่าย แต่ด้วย การพัฒนาด้านการคมนาคมที่การขนส่งทางบกเป็นเส้นทางหลักในการสัญจร ส่งผลให้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชาวบ้านจึงค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงไป การขายสินค้าและการขนส่งทางเรือลดลงเป็นอย่างมาก ทำให้ตลาดน้ำแห่งนี้ได้รับความนิยมลง ปัจจุบันชาวบ้านและผู้ที่เกี่ยวข้องที่อาศัยอยู่ภายในบริเวณตลาดน้ำหลักห้าได้ร่วมมือกันเพื่อฟื้นฟูให้ตลาดน้ำหลักห้าแห่งนี้กลับมามีชีวิตชีวาอีกครั้ง ปัจจุบันตลาดน้ำหลักห้าเปิดให้บริการทุกวัน โดยจะมีพ่อค้า แม่ค้า ล่องเรือมาขายสินค้า คนในชุมชนมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย ประกอบอาชีพค้าขาย เกษตรกร รับจ้าง และการท่องเที่ยว ในแต่ละปีจะมีกิจกรรมตามประเพณีต่าง ๆ เช่น การแห่พระทางน้ำ งานประจำปีปิดทองวัดปราสาทสิทธิ์ วันตรุษจีน วันลอยกระทง เป็นต้น ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวและมีความเข้มแข็งในการรวมตัวกันของชุมชน มีการรวมกลุ่มของชุมชนเพื่อส่งเสริมและผลักดันด้านการท่องเที่ยว ชุมชนเห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวและมีความต้องการในการพัฒนาตนเองในด้านการให้บริการ

**วัตถุประสงค์ที่ 2** ผลการวิจัยพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลักห้าจังหวัดราชบุรี (ด้านการให้บริการ) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80 และ S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สร้างความประทับใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.92 และ S.D. = 0.28) รองลงมา ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.78 และ S.D. = 0.41) ความละเอียดและรอบคอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.77 และ S.D. = 0.42) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความจริงใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.76 และ S.D. = 0.43) มีความเอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.74 และ S.D. = 0.44) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่องานให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า จังหวัดราชบุรี “ด้านการให้บริการ”

**Table 1** shows the average and standard deviation of the level of opinions regarding the needs of tourists towards service providers in the Luk Har floating market, Ratchaburi Province, in terms of “Service Delivery”

| ด้านการให้บริการ (Service delivery)                                         | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ (Level)             |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------------------------|
| 1. มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ (Committed to providing service)            | 4.78      | 0.41 | มากที่สุด (highest level) |
| 2. มีความเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Caring for tourists)                        | 4.74      | 0.44 | มากที่สุด (highest level) |
| 3. มีความละเอียดและรอบคอบ (Detailed and careful)                            | 4.77      | 0.42 | มากที่สุด (highest level) |
| 4. สร้างความประทับใจ (Impressive)                                           | 4.92      | 0.28 | มากที่สุด (highest level) |
| 5. มีความซื่อสัตย์ สุจริต และความจริงใจ (Honesty, integrity, and sincerity) | 4.76      | 0.43 | มากที่สุด (highest level) |
| รวม (Total)                                                                 | 4.80      | 0.39 | มากที่สุด (highest level) |

ในขณะที่ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่องานให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า จังหวัดราชบุรี (ด้านบุคลิกภาพ) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$  และ S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$  และ S.D. = 0.40) รองลงมา ได้แก่ มีความสุภาพทั้งกายและวาจา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$  และ S.D. = 0.45) การแต่งกายที่เรียบร้อยและสะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$  และ S.D. = 0.46) และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$  และ S.D. = 0.48) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่องานให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า จังหวัดราชบุรี “ด้านบุคลิกภาพ”

**Table 2** shows the average and standard deviation of the level of opinions regarding the needs of tourists towards service providers in the Luk Har floating market, Ratchaburi Province, in terms of “Personality”

| ด้านบุคลิกภาพ (Personality)                                             | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ (Level)             |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------------------------|
| 1. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี (Have good interpersonal skills)               | 4.80      | 0.40 | มากที่สุด (highest level) |
| 2. การแต่งกายที่เรียบร้อยและสะอาด (Dress neatly and cleanly)            | 4.70      | 0.46 | มากที่สุด (highest level) |
| 3. มีความสุภาพทั้งกายและวาจา (Be polite in body and speech)             | 4.73      | 0.45 | มากที่สุด (highest level) |
| 4. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ (Have a good attitude towards service) | 4.63      | 0.48 | มากที่สุด (highest level) |
| รวม (Total)                                                             | 4.71      | 0.45 | มากที่สุด (highest level) |

และความต้องการของนักท่องเที่ยวต่องานให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า จังหวัดราชบุรี (ด้านความรู้และความสามารถ) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$  และ S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$  และ S.D. = 0.28) รองลงมา ได้แก่ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$  และ S.D. = 0.37) มีการสื่อสารที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  และ S.D. = 0.45) มีความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.60 และ S.D. = 0.49) และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.51 และ S.D. = 0.50) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า จังหวัดราชบุรี “ด้านความรู้และความสามารถ”

**Table 3** shows the average and standard deviation of the level of opinions regarding the needs of tourists towards service providers in the Luk Har floating market, Ratchaburi Province, in terms of “Knowledge and Skills”

| ด้านความรู้และความสามารถ (Knowledge and Skills)                                  | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ (Level)             |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------------------------|
| 1. มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (Knowledgeable about tourist attractions) | 4.91      | 0.28 | มากที่สุด (highest level) |
| 2. มีความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราว (Ability to tell stories)                   | 4.60      | 0.49 | มากที่สุด (highest level) |
| 3. มีการสื่อสารที่ชัดเจน (Clear communication)                                   | 4.72      | 0.45 | มากที่สุด (highest level) |
| 4. ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Assists tourists)                                     | 4.83      | 0.37 | มากที่สุด (highest level) |
| 5. มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (Technologically proficient)                    | 4.51      | 0.50 | มากที่สุด (highest level) |
| รวม (Total)                                                                      | 4.71      | 0.42 | มากที่สุด (highest level) |

**วัตถุประสงค์ที่ 3** ผลการวิจัยพบว่าผลการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีหัวข้อดังนี้ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถ การเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้นำชุมชน คนในชุมชนและผู้ประกอบการ ดังนี้

คะแนนการทดสอบก่อนเข้าอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.73 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.44 ส่วนคะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.77 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.43 และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนการทดสอบก่อนและหลัง พบว่า คะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรมสูงกว่าก่อนเข้าอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความรู้ของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้นำชุมชน คนในชุมชนและผู้ประกอบการในพื้นที่ท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า

**Table 4** shows the results of the comparison of the knowledge level of the participants before and after the training of community leaders, community people, and entrepreneurs in the Lak Ha Floating Market community tourism area.

| การทดสอบ (Testing) | จำนวน (N) | คะแนนเต็ม (Full Score) | $\bar{X}$ | S.D. | t      | df    | Sig (1-tailed) |
|--------------------|-----------|------------------------|-----------|------|--------|-------|----------------|
| ก่อนอบรม (Before)  | 30        | 20                     | 10.73     | 1.44 | 33.06* | 29.00 | 0.00           |
| หลังอบรม (After)   | 30        | 20                     | 16.77     | 1.43 |        |       |                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70 เท่ากับ 14 คะแนน พบว่า คะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.85 และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับคะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรม พบว่า คะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70

Table 5 shows the comparative results of human resource development to promote community tourism in Lak Ha Floating Market compared to the 70 percent criteria.

| การทดสอบ<br>(Testing) | จำนวน<br>(N) | คะแนนเต็ม<br>(Full Score) | คะแนนเกณฑ์                                  | $\bar{X}$ | S.D. | %<br>of Mean | t      | Sig<br>(1-tailed) |
|-----------------------|--------------|---------------------------|---------------------------------------------|-----------|------|--------------|--------|-------------------|
|                       |              |                           | ร้อยละ 70<br>(Criteria Score<br>Percentage) |           |      |              |        |                   |
| หลังอบรม (After)      | 30           | 20                        | 14                                          | 16.77     | 1.43 | 83.85        | 10.59* | 0.00              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผลของความพึงพอใจของกิจกรรมการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้าอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี มีดังต่อไปนี้ ด้านของการการอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.90 S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งที่ได้รับจากการอบรมมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 4.97 S.D. = 0.18) ด้านของวิทยากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.75 และ S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80 และ S.D. = 0.40) และด้านของความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.63 S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความรู้หลังจากเข้าอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80 และ S.D. = 0.40) และความรู้ก่อนเข้าอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$  = 2.17 และ S.D. = 0.97)

## อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าตลาดน้ำหลักห้า อยู่ตรงรอยต่อ 2 จังหวัด คือ อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เป็นตลาดน้ำอยู่ปลายเขตอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในอดีตตลาดน้ำหลักห้าเป็นตลาดที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจึงทำให้มีความเจริญรุ่งเรืองด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากผู้คนใช้เรือในการสัญจรไปมาโดยใช้เส้นทางน้ำเป็นหลัก จึงทำให้ตลาดมีความคึกคัก จะมีพ่อค้าแม่ค้าพายเรือหรือขับเรือมาค้าขายกันแต่เช้ามีด แต่เมื่อกาลเวลาผ่านไปการคมนาคมทางบกสะดวกสบาย การสัญจรทางน้ำได้รับความนิยมลดน้อยลง ตลาดน้ำหลักห้าจึงได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจุบันได้รับการฟื้นฟูเพื่อส่งเสริมเสริมการท่องเที่ยวโดยได้รับความร่วมมือจากชาวบ้านและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ตลาดน้ำหลักห้ากลับมาคึกคักมีชีวิตชีวาอีกครั้ง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้มาสัมผัสบรรยากาศเก่า มีทั้งร้านขายริมน้ำและชาวบ้านพายเรือมาขายของให้แก่นักท่องเที่ยว ได้เยี่ยมชมวิถีชีวิตริมน้ำคลอง ปัจจุบันวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน มีอาชีพค้าขายเป็นหลัก โดยในพื้นที่ชุมชนตลาดน้ำหลักห้า มีสถานที่ท่องเที่ยวที่แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มถ่ายรูป เป็นจุดสำหรับถ่ายรูปและถ่ายตอเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับชุมชนตลาดน้ำหลักห้า 2) กลุ่มนิยมนั่ง เป็นร้านขายของกิน 3) กลุ่มย้อนวันวาน เป็นสถานที่ที่มีเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ความหลากหลายของวัฒนธรรม สถานที่ที่เป็นเรื่องราวในอดีต 4) กลุ่มรักษามรดก เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่โอบล้อมไปด้วยธรรมชาติ และมีที่พักโฮมสเตย์ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อได้สัมผัสกับวิถีชีวิตริมน้ำคลอง นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงตลาดน้ำหลักห้า

เช่น วัดหลักสี่ จังหวัดสมุทรสาคร หรือตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำเหล่าตั๊กลัก จังหวัดราชบุรี ที่สามารถเดินทางโดยรถยนต์หรือเรือที่มีไว้ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว การอนุรักษ์ในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของอดีตที่ถ่ายทอดเรื่องราวผ่านการท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่ให้ความสนใจการได้สัมผัสกับวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน ทำให้ชุมชนต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ PhrakhrupaladSuravut Sirivoddhako (Ukitchock) (2021) ได้ศึกษาการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมชุมชนตลาดน้ำในจังหวัดราชบุรี พบว่าบริบทเชิงพื้นที่ของจังหวัดราชบุรี มีชุมชนตลาดน้ำเป็นชุมชนที่อาศัยมรดกทางวัฒนธรรมในการสร้างอาชีพ หรือเป็นแหล่งที่มาของรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยมีประเพณี วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของคนไทยที่มีความผูกพันกับสายน้ำเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว จึงแสดงให้เห็นได้ว่าชุมชนตลาดน้ำหลักห้ามีการอนุรักษ์วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของอดีตที่ถ่ายทอดเรื่องราวผ่านการท่องเที่ยวมาจนถึงปัจจุบัน การมีส่วนร่วมของชุมชนตลาดน้ำหลักห้าในด้านการท่องเที่ยว มีผู้นำชุมชนที่เข้มแข็งและให้ความสนใจในเรื่องของการท่องเที่ยว คนในชุมชนมีความสามัคคีและมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีศักยภาพทั้งในเรื่องของคนในชุมชนและสถานที่ท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Thinothai and Vinijaiyapak (2020) ที่กล่าวไว้ว่าชุมชนที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยววันนั้น นอกจากจะมีทรัพยากรการท่องเที่ยวแล้ว ยังจะต้องประกอบด้วยปัจจัยความพร้อมของชุมชน ความผูกพันต่อชุมชน การมีส่วนร่วมของประชาชน มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยวโดยชุมชน สำหรับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะต้องอาศัยผู้นำชุมชนเป็นหลักในการที่จะสื่อสารข้อมูล ผลักดันการมีส่วนร่วมและสร้างความไว้วางใจกับคนในชุมชน เพื่อทำให้เกิดการทำงานแบบมีความร่วมมือที่ดีต่อกัน นอกจากนี้ชุมชนตลาดน้ำหลักห้า มีความพร้อมและความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองและคนในชุมชนเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวชุมชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทั้งด้านการบริการ การพัฒนาบุคลากรและความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับ Mulmit (2021) วิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาชุมชนพุน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี การศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นได้ว่าชุมชนมีความต้องการในการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี เกิดประโยชน์ต่อคนในชุมชนท่องเที่ยว หากชุมชนสามารถให้บริการได้อย่างดี นักท่องเที่ยวจะเกิดความชื่นชมและประทับใจ ก็จะส่งผลดีอย่างยิ่งให้กับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของชุมชน นำไปสู่ความสำเร็จและเป็นจุดขายของแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Boonprasop et al. (2021) วิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพคนในชุมชนเพื่อส่งเสริมระบบการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของท้องถิ่น จังหวัดสุรินทร์ พบว่า การพัฒนาศักยภาพทางด้านบุคคลของคนในชุมชนการท่องเที่ยวเป็นอันดับแรกที่ต้องให้ความสำคัญเพราะถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด กระบวนการที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพ คือ การอบรมให้ความรู้และฝึกปฏิบัติ การอบรมถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องจัดการอบรมให้ความรู้ให้เหมาะสมกับศักยภาพของคนแต่ละคนแต่ละกลุ่ม เพราะปัจจัยส่วนบุคคลทั้งเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ประเภทของสมาชิกในชุมชน อาจมีผลต่อการเรียนรู้และส่งผลต่อพฤติกรรมหรือวิธีการในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนได้ ทั้งนี้คนในชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนา สอดคล้องกับเป้าหมายของชุมชนตลาดน้ำหลักห้าเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ มีขีดความสามารถที่เหมาะสมกับการให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบัน เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นและเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากร ด้านความสามารถและศักยภาพในการทำงาน พร้อมนำไปประยุกต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2** พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า จังหวัดราชบุรี ด้านการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80 และ S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ พบว่า การสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.92 และ S.D. = 0.28) สอดคล้องกับ Kasetaeim and Sriwongwana (2017) วิจัยเรื่องการพัฒนานโยบายการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการให้บริการที่ดี ทำให้เกิดประสบการณ์ที่น่าจดจำ นักท่องเที่ยวมักมองหาประสบการณ์ที่ดีและไม่เหมือนใคร บริการที่ดีสามารถทำให้พวกเขารู้สึกประทับใจและอยากกลับมาเยือนสถานที่นั้นอีกครั้ง การบริการที่ดีมีผลต่อความรู้สึกของนักท่องเที่ยว และสามารถสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจที่ทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า จังหวัดราชบุรี ด้านบุคลิกภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.71 และ S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น การยิ้มแย้ม การทักทาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80 และ S.D. = 0.40) สอดคล้องกับ Pholphaengkwa et al. (2018) วิจัยเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีในงานบริการ เนื่องจากบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานเป็นการสร้างความประทับใจครั้งแรกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ และมีทัศนคติที่ดี เป็นสิ่งสำคัญในการทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงการต้อนรับที่อบอุ่นและมีความสุขในการมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลักห้า จังหวัดราชบุรี ด้านความรู้และความสามารถ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 3.63 และ S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนและสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.91 และ S.D. = 0.28) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังที่สูงของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันที่ต้องการประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีและแปลกใหม่ เห็นได้จากการให้บริการที่มีคุณภาพ การมีบุคลิกภาพที่ดี และความรู้ในท้องถิ่นนั้นมีผลต่อความพึงพอใจและการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวด้วย สอดคล้องกับ Prathumthong and Chantuk (2022) วิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบร่วมคุณลักษณะด้านงานบริการในอุตสาหกรรมบริการ พบว่า คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ผู้ให้บริการที่มีความรู้และความสามารถจะสามารถถ่ายทอดข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ หรือกิจกรรมที่น่าสนใจ ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความเข้าใจที่ลึกซึ้งและครอบคลุมเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ ความรู้ที่ถูกต้องของผู้ให้บริการไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับการท่องเที่ยว แต่ยังส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เมื่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวถูกตอบสนองได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านคุณภาพของการบริการ และข้อมูลที่ได้รับ การเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ของนักท่องเที่ยวและความคาดหวังที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้น จึงถือเป็นตัวบ่งชี้สำคัญในการประเมินความพึงพอใจและสร้างทัศนคติที่ดีของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ทั้งนี้ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงตามความคาดหวังจะมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการซ้ำในอนาคต รวมถึงการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้กับผู้อื่นต่อไป

**ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3** พบว่า คะแนนการทดสอบก่อนเข้าอบรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 10.73 คะแนน ส่วนคะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 16.77 คะแนน และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนการทดสอบก่อนและหลัง พบว่า คะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรมสูงกว่าก่อนเข้าอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เนื่องมาจากการที่ผู้เข้าอบรมได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ในการอบรมด้านการให้บริการด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถโดยวิธีการให้ความรู้ (knowledge) สร้างเสริมทักษะ (skill) และทัศนคติ

(attitude) ที่ดีกับคนในชุมชนท่องเที่ยวตลาดน้ำหลักห้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในด้านการให้บริการและบุคลิกภาพที่ดีจากการอบรมนั้น ช่วยให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถในการให้บริการที่ดีขึ้น และพร้อมรับมือกับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สอดคล้องกับ Tansakul and Kanjanataveekul (2020) กล่าวว่า การฝึกอบรมทำให้เกิดการพัฒนาที่แตกต่างกัน บุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต้องมีความรู้ในด้านการบริการ มีบุคลิกภาพที่ดีที่สอดคล้องกับงานบริการและบริบทของสถานที่ท่องเที่ยว และมีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับ Thurapaeng (2021) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ การเข้าฝึกอบรมทำให้เห็นถึงการยอมรับในการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น การมีส่วนร่วมของทุกคนที่ทำงานกิจกรรมร่วมกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จ ถือว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งสำคัญในการมีส่วนร่วมของการทำกิจกรรมร่วมกัน ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70 พบว่า คะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 16.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.85 และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับคะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรม พบว่า คะแนนการทดสอบหลังเข้าอบรมสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เป็นเพราะผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า หัวข้อที่สอดคล้องกับชุมชนและความต้องการของนักท่องเที่ยวและคนในชุมชนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ผลการศึกษาความพึงพอใจของการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้าอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้เข้าร่วมการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้าอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในด้านการการอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.90 S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สิ่งที่ได้รับจากการอบรมมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 4.97 S.D. = 0.18) ถัดมาในด้านของวิทยากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.75 และ S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอด/สื่อสาร/ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80 และ S.D. = 0.40) และสุดท้าย ในด้านของความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.63 S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความรู้หลังจากเข้าอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.80 และ S.D. = 0.40) และ ความรู้ก่อนเข้าอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 2.17 และ S.D. = 0.97)

## สรุปผล

จากการศึกษา การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ชุมชนตลาดน้ำหลักห้า อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวนำไปสู่การยกระดับศักยภาพของบุคลากรในพื้นที่ท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลักห้า แสดงให้เห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กรและในทุกอุตสาหกรรมในปัจจุบันชุมชนตลาดน้ำหลักห้าเป็นชุมชนที่มีการท่องเที่ยวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง ทำให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและดำเนินการด้านการท่องเที่ยวร่วมกัน ชุมชนเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคนในชุมชน การได้รับการสนับสนุนหรือผลักดัน ส่งเสริม พัฒนาในส่วนของการท่องเที่ยวให้ชุมชนมีความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย ด้านการบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถ โดยพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในชุมชนให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานในปัจจุบันที่มีอยู่ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและ

ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวโดยการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมด้านการบริการบนพื้นฐานของวัฒนธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบหลักในส่วนสำคัญ แต่เนื่องด้วยชุมชนไม่ใช่องค์กรที่มีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีความชัดเจน มีบทบาทในการดูแลเรื่องคน การอบรม การพัฒนา จึงเป็นสิ่งสำคัญหากคนในชุมชนตลาดน้ำหลัก้าได้รับการสนับสนุนและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการสื่อนงาน การถ่ายทอดองค์ความรู้จากคนรุ่นปัจจุบันสู่คนในอนาคตที่เข้ามาดูแลและสานต่อเป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการเป็นผู้ให้บริการที่ดี นำไปสู่ความยั่งยืนในชุมชนต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ชุมชนมีความพร้อมในด้านทรัพยากรมนุษย์ แหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรท้องถิ่น วัฒนธรรม วิถีชีวิตความเป็นอยู่ริมน้ำคลองดำเนินสะดวก ความร่วมมือของชุมชน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชน เน้นการบูรณาการการทำงานระหว่างชุมชนท่องเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนตลาดน้ำหลัก้าเพื่อให้เกิดความอยู่อย่างยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

ผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อผู้ให้บริการในตลาดน้ำหลัก้า สิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการในปัจจุบัน คือ การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจ การมีบุคลิกภาพที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงมีความรู้ในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยวและสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้ สร้างความรู้ที่เหมาะสมและทันสมัยเพื่อยกระดับทักษะที่มีให้ดีกว่าเดิม รวมไปถึงการสร้างทักษะขึ้นมาใหม่ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยว

ผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนตลาดน้ำหลัก้า ส่งผลให้บุคลากรในท้องถิ่นได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมกับรูปแบบวิถีของการท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน บุคลากรในชุมชนทราบถึงแนวทางการพัฒนาตนเอง มีความรู้ มีความพึงพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน สร้างภาคีเครือข่ายกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความหลากหลายของรูปแบบการท่องเที่ยว การสร้างกลยุทธ์ด้านการตลาดท้องถิ่น ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย เน้นวิธีการสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งเพื่อสนับสนุนทั้งด้านการจัดการ การตลาด จะช่วยเน้นการดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยเอกลักษณ์ของตลาดน้ำหลัก้า ควบคู่กับการใช้ช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มการเข้าถึงของนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ค้นพบองค์ความรู้ในการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องและเหมาะสมกับคนในท้องถิ่นในพื้นที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ การให้บริการ บุคลิกภาพที่เหมาะสม และความรู้ความสามารถ เป็นสิ่งสำคัญที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในยุคปัจจุบัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับชุมชนท่องเที่ยว โดยควรให้ความสำคัญกับการ

สร้างความแตกต่างในการให้บริการ การมีมาตรฐานที่ดี เกิดการเป็นที่ยอมรับและรู้จักของนักท่องเที่ยว สำหรับประเด็นในการทำวิจัยในครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็น ดังต่อไปนี้

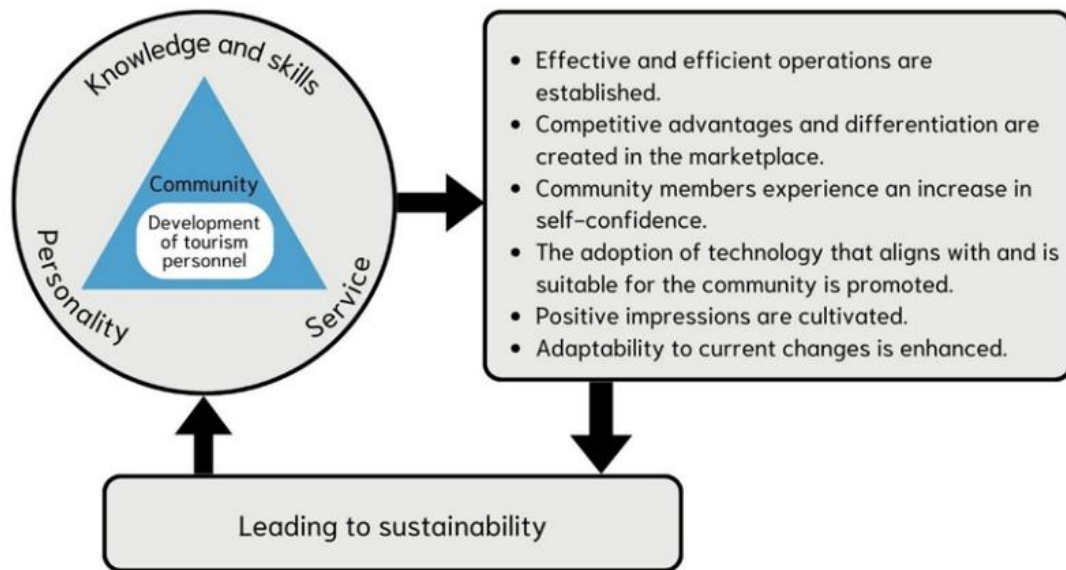
1) การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวตลาดน้ำ

2) การศึกษาเกี่ยวกับการบูรณาการการสื่อสารและการตลาดมาผสมผสานภายใต้กลยุทธ์และแผนงานเดียวกันอย่างลงตัว โดยกิจกรรมการสื่อสารการตลาดดังกล่าว จัดทำขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการทำการตลาดสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ให้แก่ผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายตามที่แหล่งท่องเที่ยวได้สื่อออกไปให้มากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างโอกาสทางการตลาดและการขยายกลุ่มลูกค้าการท่องเที่ยวเชิงเกษตรให้ได้ผลมากที่สุด

3) การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยงในพื้นที่บริเวณใกล้เคียง เนื่องจากจังหวัดราชบุรี มีตลาดน้ำและสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ วิถีชีวิตที่น่าสนใจ

## องค์ความรู้ใหม่

การอบรมบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการท่องเที่ยวในชุมชน เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในหลายด้าน ดังนี้ พัฒนาความรู้และทักษะการอบรมช่วยเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการบริการนักท่องเที่ยว เช่น ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น การสื่อสาร การบริหารจัดการ การตลาด และการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว ยกกระดับมาตรฐานการบริการ การอบรมทำให้บุคลากรสามารถให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและกลับมาเยือนชุมชนอีกครั้ง ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์และความยั่งยืนของการท่องเที่ยวในชุมชน เสริมสร้างความมั่นใจ การอบรมทำให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รู้จักจัดการกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้การทำงานมีความราบรื่นยิ่งขึ้น สร้างความร่วมมือในชุมชน การอบรมยังส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากรและสมาชิกในชุมชนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดความสามัคคีและการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพิ่มความยั่งยืน การอบรมช่วยให้บุคลากรเข้าใจถึงการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รู้จักรักษาสีเขียวและทรัพยากรในชุมชน ส่งผลให้การท่องเที่ยวในชุมชนสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การอบรมบุคลากรเป็นการลงทุนที่สำคัญที่จะช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนยิ่งขึ้น โดยสรุปเป็นองค์ความรู้ดังภาพที่ปรากฏ



ภาพที่ 1 การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนนำไปสู่ความยั่งยืน

Figure 1 Model Human resource development to promote community tourism leading to sustainability

## References

- Boonprasop, A., Phayakkanant, S., Klieokaeo, P., Phuphanchueak, T., Surintaraseree, D., Samandusanee, A., & Parnitvitidkun, P. (2021). Developing the capacity of people in the community to promote sustainable tourism management systems in the Local Area Surin. *Journal of Local Governance and Innovation*, 5(3), 15–29. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JLGISRRU/article/view/253792>
- Chatuporn, C. (2021). *The Relationship Between Tourism and Economic Growth in Thailand*. [Unpublished master's thesis, Maejo University].
- Jarumanee, N. (2011). *Tourism and tourism industry management*. Department of Religious Affairs.
- Jensantikul, N. (2016). Human resource management in Nakhon Pathom Rajabhat University. *Journal of Humanities and Social Sciences of Maha Sarakham University*, 35(6), 116–126.
- Jetanon, S., & Yaemjamuang, B. (2013). *Marketing planning strategies to promote family agritourism case study of Bang Nam Phueng community Phra Pradaeng District Samut Prakan Province*[Unpublished master's thesis, Suan Sunandha Rajabhat University].

- Kanjan, C. (2019). *The influence of service quality, perceived value, and brand image towards willing to pay through customer satisfaction of government savings bank in the western area of Thailand master of business administration graduate school*[Unpublished master's thesis, Silpakorn University].
- Kasetaeim, W., & Sriwongwana, J. (2017). Development of human resource development policy of tourism industry in Ubon Ratchathani Province: case study of lodging business. *Nakhabut Paritat Journal*, 9(1), 140–150. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nakboot/article/view/104169>
- Lertpongmanee, K. (2022). *Community-based tourism management for sustainable tourism development*. Suan Sunandha Rajabhat University.
- Luephong, P. (2018). Personnel training and development process for sustainable human resource development. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*, 3(1), 42–53.
- Mueanjinda, K. (2020). *Quality assessment of payment system finance and accounting department Nakhon Pathom Rajabhat University*. Nakhon Pathom Rajabhat University.
- Mulmit, P. (2021). The guideline for potential development of wellness tourism service providers in wellness tourist attraction management, a case study of Nong Yai Plong hot spring community, Noang Yai Plong, Phetchaburi. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 8(1), 79–92. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMSNPRU/article/view/253266>
- Panawong, C. (2020). *Qualitative research methods: from theoretical concepts to practice*. Naresuan University Publishing House.
- Pansiri, P. (2016). *Teaching publications community organization development course*. Nakhon Pathom Rajabhat University.
- Paramee, N. (2021). *New normal of tourists towards tourism on Koh Sichang under the preventive measures and surveillance of COVID-19 infection*[Unpublished master's thesis, Burapha university].
- Pholphaengkwa, R., Kultawatwong, S., & Pornpraipetch, C. (2018). Human resource development in tourism and service industries in Udon Thani province to increase the efficiency in competition. *College of Asian Scholar Journal*, 8(1), 10–17.

- Prathumthong, C., & Chantuk, T. (2022). A conjoint service attributes of graduates in hotel business management: the ability on career during COVID-19 pandemic. *Journal of Liberal Art of Rajamangala University of Technology*, 4(2), 253–265. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/art/article/view/257909>
- Raksa, W. (2022). *Service quality that effect customer satisfaction and perceived value for choosing dog's swimming pool in Bangkok and parameter*[Unpublished master's thesis, Mahidol University].
- Ratchaburi Tourism and Sports. (2023). *The plan for the operation of the Tourism and Sports Office of Ratchaburi Province for the year 2023*. Ratchaburi Tourism and Sports.
- PhrakhrupaladSuravut Sirivaddhako (Ukitchock). (2021). Cultural heritage management of the floating–market community in Ratchaburi Province. *Journal of Educational Review Faculty of Education in MCU*, 8(3), 1–12. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EDMCU/article/view/247599>
- Suthichaimethee, P. (2020). *Advanced statistics for quantitative social science research*. SE-EDUCATION.
- Tansakul, C., & Kanjanataveekul, K. (2020). The development of personnel competence in tourism and hospitality industry under the Asian framework of enterprise in Andaman coastal provinces. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*, 6(2), 23–42. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/243614>
- Thammawithi, W. et al. (2018). *The development of video media to promote tourism at Lak Ha floating market community, Ban Phaeo District, Samut Sakhon Province*. Nakhon Pathom Rajabhat University.
- Thiamkaew, N. (2018). *Study of satisfaction with service quality academic resources center Mahasarakham University*. Mahasarakham University.
- Thinothai, K., & Vinijnaiyapak, N. (2020). Factors influencing success of community based tourism: a case study of Ban Bang Nam pueng community in Samutprakarn Province. *Dusit Thani College Journal*, 14(2), 217–234. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldte/article/view/243430>
- Thipdoun, P. (2018). *Satisfaction of Thai tourists traveling Royal Agricultural Station Angkhang, Mae Ngon Subdistrict, Fang District, Chiang Mai Province*[Unpublished master's thesis, Bangkok University].

- Thurapaeng, W. (2021). *The development of training activiti's using collaborative learning technique via social media for business for promote warehouse knowledge and participation behavior of employee in food industry business organization*[Unpublished master's thesis, Silpakorn University].
- Wannathanom, C. (2009). *Tourism industry*. Samlada.
- Wongcharoenchaikul, S. (2018). *Study of guidelines for developing cultural tourism in Mueang District, Uthai Thani Province*[Unpublished master's thesis, Silpakorn University].
- Wongkam, K. (2019). *The community-based tourism management at Ban Hua Khua Kae Dam Subdistrict Kae Dam District Mahasarakham Province*. Rajabhat Mahasarakham University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.