

การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วยน้ำคำ
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
**Development of Entrepreneurial Competencies for the Ban Wan
Community Homestay in Namkam Sub-district, Mueang
Sisaket District Sisaket Province**

พิชญพร ศรีบุญเรือง*

วิทยาลัยดุสิตธานี

*e-mail : Phitchayaporn.sr@dtc.ac.th

Phitchayaporn Sriboonruang

Dusit Thani College

Received: December 11, 2024, Revised: January 31, 2025, Accepted: February 8, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มุ่งพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ โดยมุ่งเน้นเสริมสร้างทักษะผู้ประกอบการ การนำแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความน่าสนใจของโฮมสเตย์สำหรับนักท่องเที่ยวในอนาคต งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ได้แก่ 1) เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพดังกล่าว งานวิจัยนี้เป็นงานเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1) ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐงานพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและงานบริการและมาตรฐานท่องเที่ยว 3 คน 2) เจ้าของบ้าน/ผู้ประกอบการโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ 10 คน 3) ตัวแทนจากคณะกรรมการการท่องเที่ยวชุมชน 5 คน และ 4) ตัวแทนจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 2 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 20 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเน้นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ข้อมูลที่เก็บรวบรวมถูกนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อสังเคราะห์ผลลัพธ์ที่มีความแม่นยำและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาพบว่า 1) กระบวนการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ ประกอบด้วย 7 กระบวนการสำคัญ (1) ความสามารถในการสื่อสาร (2) การทำงานเป็นทีม (3) ทักษะการบริการ (4) การพัฒนาบุคลิกภาพ (5) การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (6) การมีจิตบริการอย่างมืออาชีพ และ (7) การรอบรู้สถานการณ์ภายนอก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง 2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการประกอบด้วย 4 แนวทางสำคัญ (1) การพัฒนาคนในชุมชนเชิงบวกที่ส่งเสริมความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม (2) การพัฒนากระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ (3) การพัฒนาการคิดและการตัดสินใจที่แม่นยำ และ (4) การพัฒนาอย่างยั่งยืน เน้นผลลัพธ์ที่สำคัญของการพัฒนา คือ ความสุขที่แท้จริงของคนในชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ

Abstract

This study aimed to enhance the capacity of homestay operators in Ban Wan by focusing on developing entrepreneurial skills and applying the concept of community-based tourism development to increase the competitiveness and attractiveness of homestays for future tourists. The objectives of this research were: 1) to examine the capacity-building process for homestay operators in Ban Wan, Nam Kham Subdistrict, Mueang Sisaket District, Sisaket Province, and 2) to propose strategies for enhancing their capacity. This qualitative research employed in-depth interviews using semi-structured interview guides. The sample consisted of 20 participants, including: 1) three representatives from government agencies responsible for tourism development, services, and standards, 2) ten owners/operators of Ban Wan homestays, 3) five representatives from the community tourism committee, and 4) two representatives from travel business operators. The sample selection focused on individuals with significant roles in providing services and facilitating tourists to obtain in-depth insights into tourist needs. The collected data were analyzed using content analysis to synthesize accurate and comprehensive findings. The results of the study provide valuable insights for effectively developing the capacity of homestay operators. The findings revealed the capacity development process of homestay entrepreneurs in Ban Wan consists of five key components (1) communication skills, (2) teamwork, (3) service skills, (4) personality development, (5) the use of innovation and technology, (6) having a professional service-minded attitude, and (7) being well-informed about external situations, including economic, social, and political aspects. In terms of the guidelines for capacity development, four key approaches need to be taken into consideration. These include (1) promoting positive community development that enhances relationships and participation, (2) developing creative thinking processes, (3) enhancing precise thinking and decision-making, and (4) fostering sustainable development, emphasizing the true happiness of community members through sustainable community-based tourism development.

Keywords: Homestay Entrepreneurs; Capacity Development; Ban Wan Homestay Community

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในหลายมิติ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบการขนส่ง การค้า และการลงทุนภายในประเทศ นอกจากนี้ ยังสร้างงานและการกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่น โดยการส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการเผยแพร่วัฒนธรรมผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สะท้อนเอกลักษณ์ของแต่ละชุมชนให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดี

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ โดยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและรูปแบบการดำเนินงานในภาคอุตสาหกรรมดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ นักท่องเที่ยวในประเทศเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยนิยมเดินทางในระยะสั้นและเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความมั่นใจด้านความปลอดภัย เช่น แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและเมืองรอง ซึ่งช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นและกระตุ้นเศรษฐกิจเมืองรองมากขึ้น ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงนี้ ธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการได้ปรับตัวเพื่อรับมือกับความท้าทาย โดยเน้นแนวทางการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal Tourism) ซึ่งให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความสะดวก และความเป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น การใช้ทรัพยากรในชุมชน ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมได้รับการประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายเพื่อสร้างความยืดหยุ่นและเพิ่มมูลค่าให้กับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว การเติบโตของที่พักประเภทโฮมสเตย์ทำให้เกิดเทรนด์ใหม่ในการเข้าพักของนักท่องเที่ยว

เนื่องจากนักท่องเที่ยวเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของสุขอนามัยและความปลอดภัยในยุคปัจจุบัน เช่น ที่พักโฮมสเตย์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่เน้นการให้บริการแบบใกล้ชิดธรรมชาติ มีมาตรฐานการทำความสะอาดระดับสูง และรองรับผู้เข้าพักจำนวนจำกัด เช่น บ้านต้นไม้แม่กาบอง หรือ โฮมสเตย์อินทนนท์ ที่มอบประสบการณ์ที่ผ่อนคลายและห่างไกลจากความวุ่นวาย ที่พักเหล่านี้ตอบสนองโจทย์นักท่องเที่ยวที่มองหาสถานที่พักที่มีความปลอดภัย เป็นส่วนตัว และให้ความรู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้าน การอยู่ใกล้ชิดแหล่งท่องเที่ยวกลางแจ้งยังช่วยเพิ่มโอกาสในการสัมผัสธรรมชาติและลดความแออัดในพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญ นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังแสวงหาประสบการณ์ที่มีความหมายและสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สะท้อนวิถีชีวิตของชุมชน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่ทั้งภาครัฐและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวจะต้องปรับตัวและพัฒนามาตรฐานการให้บริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุควิถีใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ (Chang, & Wu, 2020; Ministry of Tourism and Sports, 2021; UNWTO, 2022)

การท่องเที่ยวจึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนา และที่สำคัญคนในชุมชนต้องได้ประโยชน์จริงจากการพัฒนาโฮมสเตย์โฉมใหม่ ผลประโยชน์ที่ได้รับตกอยู่ที่ชุมชนอย่างยั่งยืน ชุมชนจะสามารถเข้าถึงตลาด เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมหมู่บ้านได้มากขึ้น จะทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนมากยิ่งขึ้น ชุมชนมีสิทธิ์ที่จะพัฒนาพื้นที่ พัฒนาแนวคิดการทำธุรกิจชุมชน โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาที่พักในรูปแบบโฮมสเตย์ให้มีมาตรฐานพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) สร้างการมีส่วนร่วมการบริหารจัดการโดยชุมชนในโฮมสเตย์ และยกระดับโฮมสเตย์ไทยให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยการดึงดูดเด่นหรืออัตลักษณ์ของชุมชนมาเพิ่มมูลค่าให้แก่โฮมสเตย์ไทย ผ่านการสร้างต้นแบบโฮมสเตย์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ที่พัก Healthy Homestay โฮมสเตย์ที่มีการจัดการและให้บริการที่เน้นด้านสุขภาพ 2) ที่พัก Eco-Friendly Homestay โฮมสเตย์ที่มีการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ 3) ที่พักด้วยอัตลักษณ์ โฮมสเตย์ที่สามารถสร้างอัตลักษณ์จากชุมชนให้น่าอยู่ มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (Bangkokbiznews, 2021)

จึงเป็นโอกาสอันดีที่ชุมชนจะสามารถสร้างรายได้จากการจัดบริการโฮมสเตย์ยกระดับโฮมสเตย์แบบเดิม ให้เป็นที่พักโฮมสเตย์แบบวิถีใหม่ โดยเน้นที่ตัวแปรสำคัญในการศึกษาโดยตรง คือ ชาวบ้าน ชุมชน นักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ควรได้ประโยชน์ร่วมกัน (Boonsong, 2024) โฮมสเตย์บ้านห้วย จังหวัดศรีสะเกษ มีศักยภาพที่จะสร้างผลประโยชน์ที่หลากหลายต่อชุมชนในหลายภาคส่วน โดยทาง **ภาคสังคม** คนในชุมชนจะมีอาชีพและรายได้เพิ่มขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของชาวบ้านดีขึ้นและเกิดความเข้มแข็งในชุมชน ขณะที่ **ภาครัฐ** จะได้รับข้อมูลเชิงลึกและเป็นปัจจุบันเกี่ยวกับการดำเนินงานและความต้องการของพื้นที่ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วน **ภาคธุรกิจ** จะสามารถใช้ประโยชน์จากการพัฒนาโฮมสเตย์บ้านห้วยในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ของจังหวัดศรีสะเกษให้เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเมืองรองที่มีอัตลักษณ์โดดเด่น สร้างความน่าสนใจและดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้มาสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

จากการลงพื้นที่ชุมชนบ้านห้วย พบว่า ชุมชนมีความโดดเด่นด้านวัฒนธรรม คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้างพื้นที่ของหมู่บ้านให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่น่าภูมิใจและวัฒนธรรมนำมาต่อยอดได้อย่างสร้างสรรค์ จนได้รับรางวัลชุมชนต้นแบบการท่องเที่ยววัฒนธรรมบนฐานอัตลักษณ์เผ่าลาว (Thai MICE Connect, 2023) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สำรวจบริบทชุมชนและได้มีโอกาสนสัมภาษณ์ผู้ใหญ่บ้าน (Vimol Thongsai, Personal Communication, 2023) เรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนบ้านห้วยให้เกิดรายได้จากการจัดบริการโฮมสเตย์และให้ประโยชน์กับคนในชุมชนท้องถิ่นนั้น ผู้ใหญ่บ้านกล่าวว่า การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนจำเป็นอย่างยิ่งที่คนในชุมชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น แต่ความท้าทายที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบันที่ทำให้ชุมชนไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวมี 2 ปัจจัยหลัก คือ 1) ชุมชนไม่เข้าใจว่าจะเข้ามามีส่วนร่วมทำไมเพื่อประโยชน์ใด ตนเองอยู่ตรงไหนของ

การท่องเที่ยว และ 2) ชุมชนไม่ว่าจะเข้ามามีส่วนร่วมอย่างไร สิ่งที่สำคัญที่สุดในการก้าวข้ามปัจจัยท้าทายทั้ง 2 ประการนั้นได้ คือ การพัฒนาศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นให้มีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการเข้ามามีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการรู้เท่าทัน ข้อดีและข้อเสียของการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการเพิ่มมูลค่าทรัพยากรท้องถิ่น การเป็นเจ้าของที่ดิน การเข้าถึงถึงโอกาสในการเชื่อมโยงชุมชนกับการท่องเที่ยว เป็นต้น การพัฒนาศักยภาพชุมชนบ้านห้วยมีหลายภาคส่วน เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการกำกับดูแล ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง ภาควิชาการในสถาบันการศึกษา และองค์กรพัฒนาเอกชนหรือ NGOs ต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย การมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มเช่นนี้ ทำให้ทิศทางการพัฒนามีความแตกต่างไปตามภารกิจหรือแนวทางของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น ภาคประชาชนจึงจำเป็นต้องหันหน้าเข้ามา ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมรับผลประโยชน์ ทำให้เกิดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบที่จะเกิดประโยชน์กับชุมชนท้องถิ่นสูงสุด เพื่อให้ทุกกลุ่มในชุมชนได้ร่วมกันขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ และได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น เมื่อเกิดผลประโยชน์หรือผลเสีย ทุกฝ่ายจะได้ร่วมกันรับผิดชอบและรับผลประโยชน์ร่วมกันในระยะยาว การร่วมคิดเพื่อวางแผนและทิศทางการทำงานร่วมกันในการพัฒนาศักยภาพชุมชนให้สามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวได้ จึงก่อให้เกิดโครงการการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจท้องถิ่นในบ้านห้วย ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้วยองค์ความรู้การท่องเที่ยวและนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อรองรับกับความต้องการเฉพาะตนของนักท่องเที่ยวในยุคความปกติใหม่ การศึกษาการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วย ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ เน้นที่ประเด็น ปัจจัยและองค์ประกอบการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ รวมทั้งประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการเพื่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรม ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าผู้ประกอบการชุมชนมีการวางแผน และแนวทางการพัฒนาชุมชนโฮมสเตย์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ตรงจุด รวมถึงผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วยจะได้มีแนวคิด ใหม่ ๆ ในการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน ตลอดจนกำหนดและพัฒนากลยุทธ์แผนธุรกิจการท่องเที่ยวในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาพักที่โฮมสเตย์ชุมชนบ้านห้วย ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วย ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วย ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework) ในลักษณะปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) เพื่อให้ได้คำตอบ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

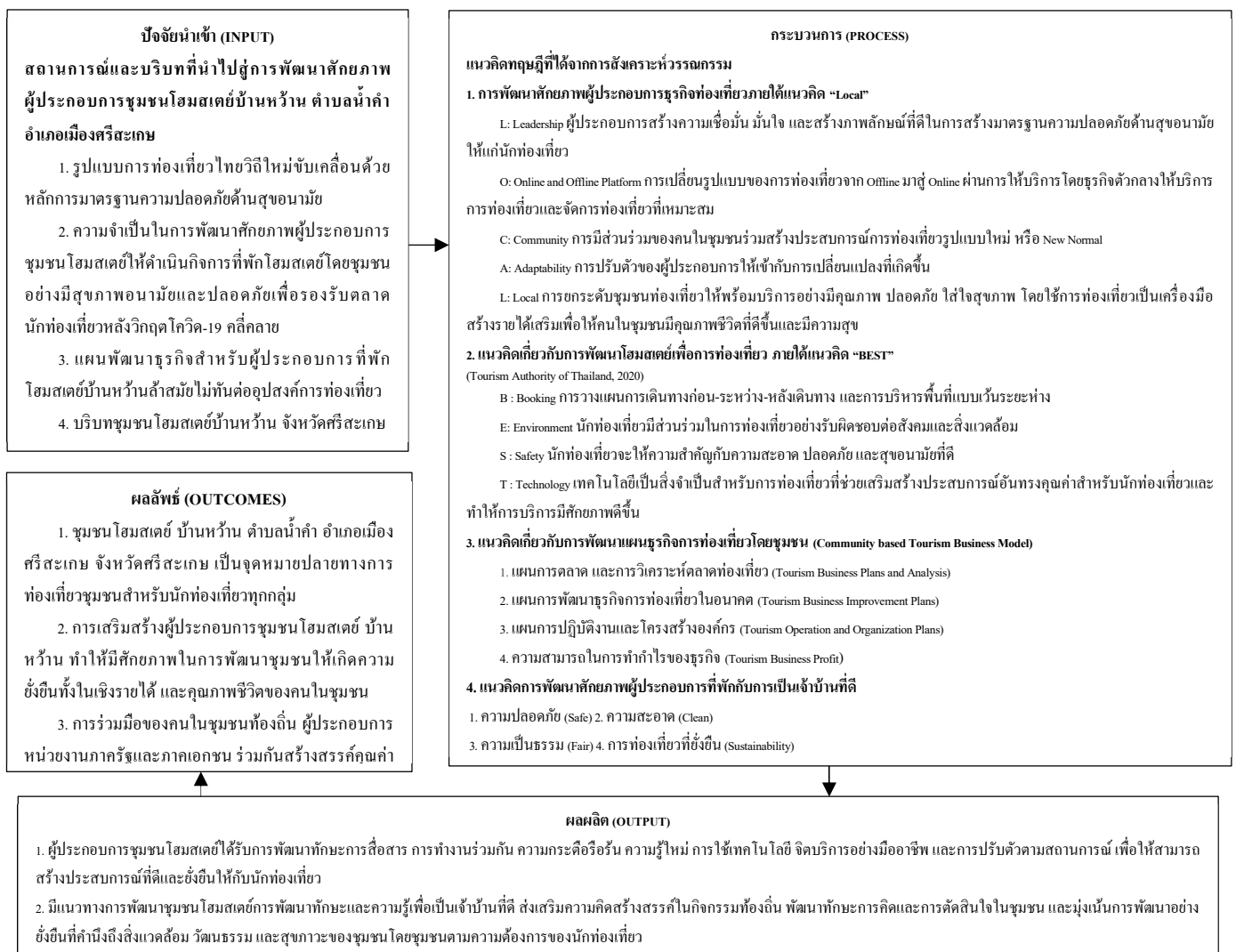
1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แนวคิดจากการท่องเที่ยวในปัจจุบันที่ต้องการการปรับตัวอย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการและชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสร้างรายได้เสริม เพิ่มคุณภาพชีวิต และตอบสนองต่อแนวโน้มการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและปลอดภัย

2. กระบวนการ (Process) ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีในการวิจัย ได้แก่ 1) การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิด “Local Startup” 2) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยว ภายใต้แนวคิด “BEST” และ 3) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาแผนธุรกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community based Tourism Business Model)

3. ผลผลิต (Output) เป็นผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ คือ 1) กระบวนการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วยน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ได้แก่ ผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน ความกระตือรือร้น ความรู้ใหม่ การใช้เทคโนโลยี จิตบริการอย่างมืออาชีพ และการปรับตัวตามสถานการณ์ เพื่อให้สามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีและยั่งยืนให้กับนักท่องเที่ยว และ 2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วยน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ได้แก่ การพัฒนาทักษะและความรู้เพื่อเป็นเจ้าบ้านที่ดี ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมท้องถิ่น พัฒนาทักษะการคิดและการตัดสินใจในชุมชน และมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และสุขภาวะของชุมชน

4. ผลลัพธ์ (Outcome) เป็นผลสำเร็จที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพคนในชุมชนในการทำธุรกิจโฮมสเตย์และจัดการการท่องเที่ยวแบบสร้างสรรค์ สร้างรายได้เสริมให้ชุมชนและส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์คุณภาพสูงที่ปลอดภัย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ภาพลักษณ์ที่ดีในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน องค์การปกครองท้องถิ่นและภาคธุรกิจได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หน่วยงานส่งเสริมท้องถิ่นมีข้อมูลสำหรับพัฒนาวิสาหกิจ และหน่วยงานการศึกษาได้ข้อมูลสำหรับพัฒนาหลักสูตรและการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการโฮมสเตย์ต้องเตรียมพร้อมเพื่อแข่งขันในธุรกิจด้วยการศึกษาสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเลือกตลาดเป้าหมาย และพฤติกรรมผู้บริโภค พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป การดำเนินงานจึงควรใช้แนวคิด LOCAL ที่ได้จากการสังเคราะห์วรรณกรรม ดังนี้ 1) L: Leadership – สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและมาตรฐานความปลอดภัยในทุกจุดบริการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว 2) O: Online and Offline Platform – พัฒนาทักษะการตลาดดิจิทัลเพื่อสร้างการรับรู้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ โดยเชื่อมต่อการท่องเที่ยวออฟไลน์และออนไลน์ให้สอดคล้องกัน 3) C: Community – ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการสร้างประสบการณ์ท่องเที่ยววิถีใหม่ที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยน 4) A : Adaptability ความสามารถในการปรับตัวของผู้ประกอบการและชุมชนท้องถิ่นให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 5) L: Local – ยกย่องคุณภาพบริการในชุมชนให้พร้อมรองรับการท่องเที่ยวที่ปลอดภัยและใส่ใจสุขภาพ เพิ่มศักยภาพของชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและรองรับชีวิตวิถีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้แนวคิดเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการโฮมสเตย์สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในยุคการท่องเที่ยวแบบใหม่ (New Normal) ทำให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและโรงแรมต้องปรับตัวให้ธุรกิจอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืน โดยการจัดการสภาพคล่อง การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การบริหารความเสี่ยง และหาโอกาสใหม่ ๆ ในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 1) Crisis Response – ควบคุมสภาพคล่องของเงินสดและเตรียมแผนสำรองในการหาเงินทุนพร้อมปฏิบัติตามมาตรการสุขอนามัยอย่างเข้มงวด 2) Demand Response – ปรับบริการให้ยืดหยุ่น เพิ่มช่องทางสื่อสารออนไลน์และออฟไลน์ 3) Reduce Risks – ลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ผ่านการให้บริการเสริมในช่วงนอกฤดูกาล 4) New Opportunity – หาโอกาสทางธุรกิจใหม่และขยายฐานลูกค้าด้วยความร่วมมือกับธุรกิจอื่น ๆ และการเตรียมความพร้อมในอนาคตต้องอาศัยทักษะ 6 ประการ ได้แก่ Creativity ความคิดสร้างสรรค์ในการทำการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ Communication การสื่อสารที่ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ Negotiation ทักษะเจรจาต่อรอง Critical Thinking and Decision-Making การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ Complex Problem Solving แก้ไขปัญหาซับซ้อน และ Time Management การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Harvard Business Review, 2021; World Economic Forum, 2020; Tansakul, & Kanjanataveekul, 2020; Wiyaporn, 2020; Meksuwan, Sookcharoen, & Thongrawd, 2020)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยว

ปัจจุบัน มีผู้คนจำนวนมากหันมาท่องเที่ยวแบบ “สโลว์ไลฟ์” ในชุมชนชนบท เพื่อหลีกเลี่ยงความวุ่นวายในเมืองใหญ่ การท่องเที่ยวรูปแบบนี้ช่วยให้ผู้คนได้สัมผัสธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม และวิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน ธุรกิจโฮมสเตย์จึงได้รับความนิยมอย่างมากทั้งจากนักท่องเที่ยวไทยและต่างชาติ การพัฒนาโฮมสเตย์จึงควรเน้นความปลอดภัย คุณภาพ และสุขอนามัย เพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับชุมชน โดยควรมีมาตรฐานด้านที่พัก อาหาร ความปลอดภัย และทรัพยากรธรรมชาติ (Department of Tourism, 2021) นอกจากนี้ Tourism Authority of Thailand (2020) ได้แนะนำแนวทางการพัฒนาโฮมสเตย์ให้เหมาะสมกับวิถีใหม่ (New Normal) ผ่านหลักการ BEST ได้แก่ B (Booking) การวางแผนการเดินทางและรักษาระยะห่าง E (Environment) การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม S (Safety) ความสำคัญของความสะอาดและสุขอนามัย และ T (Technology) การใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดการสัมผัส ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่น่าประทับใจและปลอดภัยยิ่งขึ้น (Ministry of Tourism and Sports, 2021)

การบริหารจัดการเพื่อเสริมศักยภาพโฮมสเตย์ให้สอดคล้องกับ Thailand Tourism Strategy (2021) และแนวทางจากศูนย์วิจัย Krungsri Research Center (2021) เน้นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจที่พัก ไม่เพียงแต่สถานที่ตั้ง

หรือราคาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการร่วมมือกับชุมชน ความสามารถในการปรับตัว และการบริหารความเสี่ยง ผู้ประกอบการควรปรับกลยุทธ์และวิเคราะห์ทิศทาง การฟื้นตัวของ การท่องเที่ยว รวมถึงกำหนดแนวทางปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในยุควิถีใหม่ (New Normal) ที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (Department of Tourism, 2021)

กรมการท่องเที่ยวยังกำหนดมาตรฐานที่พักไทย ซึ่งครอบคลุมมาตรฐานสำหรับโรงแรม โฮมสเตย์ที่สะท้อนวิถีชีวิตชนบท ที่พักแบบบ้านกระยาสูบ มาตรฐานกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว และคุณภาพที่พักนักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงความสะดวก สะอาด ปลอดภัย และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มาตรฐานโฮมสเตย์ไทยเน้นการยกระดับคุณภาพการบริการที่สะท้อนเอกลักษณ์ชุมชน ส่งเสริมความปลอดภัย ความสะดวก และความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวและเพิ่มศักยภาพให้ชุมชนท้องถิ่น นอกจากนี้ การส่งเสริมมาตรฐาน SHA หรือ Amazing Thailand Safety and Health Administration ที่ร่วมดำเนินการกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงสาธารณสุข ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวว่าผู้ประกอบการจะให้บริการที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัยระดับสูง ซึ่งส่งเสริมให้ธุรกิจท่องเที่ยวไทยมีความยั่งยืนและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (Ministry of Tourism and Sports, 2021)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาแผนธุรกิจที่พักรเพื่อการท่องเที่ยว

แผนธุรกิจเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการเริ่มต้นธุรกิจ โดยใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการและพัฒนาธุรกิจ โดยเฉพาะในธุรกิจการท่องเที่ยวและโฮมสเตย์ที่กำลังเติบโต แนวทางสำคัญในการพัฒนาแผนธุรกิจสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ตลาดและคู่แข่งเพื่อประเมินจุดอ่อนและจุดแข็ง 2) การวางกลยุทธ์ธุรกิจโดยอิง STP (Segmentation, Targeting, Positioning) เพื่อเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 3) การวางแผนปฏิบัติงานและโครงสร้างองค์กร และ 4) การคาดการณ์ผลกำไรและการจัดการสภาพคล่องทางการเงิน (Rattana, Kositkanin, & Boonchouy, 2022; Khokhobaia, 2019; Var, & Gunn, 2020) นอกจากนี้ แผนธุรกิจที่ดีควรรองรับวิถีการท่องเที่ยวแบบใหม่ (New Normal) โดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก เช่น SWOT และกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจที่ชัดเจน รวมถึงการตลาดและการเงินที่ครอบคลุม (Gibert, & Pardo, 2021) แนวทาง 3R ที่ประกอบด้วย Re-Business Model, Re-Skill พนักงาน และ Re-Balance พฤติกรรมการท่องเที่ยว ยังเป็นหลักการที่สำคัญในการปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ Department of Tourism (2021) ยังแนะนำให้ใช้มาตรฐาน SHA เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจด้านสุขอนามัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวไทยเติบโตอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคต การปรับตัวของผู้ประกอบการท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงจากดิสรูปชั้นและผลกระทบของ New Normal จำเป็นต้องพัฒนาแผนธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบัน โดยเฉพาะในธุรกิจการท่องเที่ยว การปรับแผนธุรกิจนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างโอกาสในการพัฒนาและเสริมความสามารถในการแข่งขัน พร้อมตอบสนองต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดทำแผนธุรกิจควรเน้นองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์องค์กร เพื่อให้ทิศทางชัดเจนและรองรับการเติบโต 2) กลยุทธ์การตลาดและรูปแบบธุรกิจ ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าในยุค New Normal 3) การศึกษาแข่งขันและปัจจัยสู่ความสำเร็จ เพื่อวางกลยุทธ์ตามตลาด 4) การวางแผนผลผลิตทันทีให้ตรงกับความต้องการลูกค้า และ 5) การวางแผนด้านการเงินเพื่อกำหนดเป้าหมายรายได้และวิเคราะห์ผลตอบแทน (Sayangbatti, 2021)

4. แนวคิดการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการที่พักรกับการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนและโฮมสเตย์เน้นพัฒนารูปแบบที่พักให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางเองมากขึ้น โดยมุ่งยกระดับคุณภาพผู้ประกอบการรายเล็กและรายกลางให้มีมาตรฐานด้านความสะดวก สะอาด ปลอดภัย และรักษาสภาพแวดล้อม การกระตุ้นให้คนในชุมชนมีจิตสำนึกการเป็นเจ้าบ้านที่ดีจะสร้างความประทับใจให้ผู้มาเยือนและส่งเสริมการเติบโตของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งนี้ การเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้ความสำคัญ 4 ประการ

ได้แก่ ความปลอดภัย (Safe) ความสะอาด (Clean) ความเป็นธรรม (Fair) และการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (Sustainability) ซึ่งมีเป้าหมายสร้างรายได้สู่ชุมชน (Ministry of Tourism and Sports, 2021) การเตรียมความพร้อมให้ผู้ประกอบการมีทักษะการบริการและการสื่อสารอย่างเหมาะสม จะสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว เสริมภาพลักษณ์ประเทศและกระตุ้นการเดินทางซ้ำ ผู้ประกอบการที่เข้าใจบทบาทเจ้าบ้านจะสามารถสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าและยั่งยืน สนับสนุนการเติบโตอย่างมั่นคงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะยาว

การเป็นเจ้าบ้านที่ดีต่อนักท่องเที่ยว จำเป็นต้องพัฒนาทักษะของบุคลากรในชุมชนให้มีความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะด้านการตลาด การสื่อสาร รวมถึงการพัฒนาสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการควรเน้นการพัฒนาความรู้ด้านการท่องเที่ยว การสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การเป็นเจ้าบ้านที่ดีไม่เพียงแต่ต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต แต่ต้องสร้างความพึงพอใจในการเดินทาง เพื่อให้เกิดการบอกต่อและกลับมาเยือนอีกครั้ง (Tourism Authority of Thailand, 2021) องค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่ดี ได้แก่ การให้ความสะดวกสบาย การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การตอบสนองคำร้องขอ และการแสดงออกถึงความใส่ใจต่อนักท่องเที่ยว ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพที่ดี ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ ทักษะการให้บริการ และทัศนคติที่ดี (Liu-Lastres, & Cahyanto, 2021) เพื่อให้การบริการสร้างความประทับใจ ควรฝึกฝนด้านการสื่อสาร การเข้าใจลูกค้า และการรักษาคุณภาพในการบริการ (Lee, & Chiang, 2021)

กล่าวโดยสรุป ผู้ประกอบการที่พักที่มีใจรักการบริการ (Service Mind) สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้ามีโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำต่อไปยังผู้อื่น ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความสำเร็จของธุรกิจในระยะยาว

5. ชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วย ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

ชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วย ตั้งอยู่ในตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นชุมชนที่มีรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นชุมชนชนเผ่าลาว หนึ่งใน 4 เผ่าหลักของศรีสะเกษ (เขมร ลาว เขมร) ที่ยังคงรักษาขนบธรรมเนียมและประเพณีดั้งเดิมของเผ่าลาวไว้อย่างสมบูรณ์ จุดเด่นของชุมชน ได้แก่

- **วัดสุพรรณหงส์:** ศูนย์รวมจิตใจของชุมชน มีอุโบสถที่สร้างบนเรือสุพรรณหงส์จำลอง โดดเด่นด้วยหลังคาทรงจัตุรมุข 3 ชั้น และยอดมณฑปกลางอุโบสถซึ่งบรรจุพระบรมสารีริกธาตุที่ได้รับประทานจากสมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ในปี พ.ศ. 2552

- **วิถีชีวิตและประเพณี:** ชาวบ้านร่วมกันสืบสานประเพณีอันมีเสน่ห์ เช่น การทำบุญตักบาตรในทุกวันอาทิตย์ พร้อมตลาดโบราณที่นำเสนออาหารพื้นบ้าน การวางย่อนยุк และกิจกรรมที่สะท้อนวิถีชีวิตพื้นถิ่น

- **ธรรมชาติและบรรยากาศ:** นักท่องเที่ยวสามารถเดินสะพานชมธรรมชาติ สูดอากาศบริสุทธิ์ยามเช้า และสัมผัสวิถีชีวิตเรียบง่ายของชนเผ่าลาว

จากจุดเด่นของชุมชนบ้านห้วย ชาวบ้านในพื้นที่จึงรวมตัวกันเพื่อบริหารจัดการที่พักและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้นักท่องเที่ยวเข้าพำนักอาศัยร่วมกับคนในชุมชนในบ้านของชาวบ้าน โดยมีการจัดที่พัก อาหาร และกิจกรรมที่สะท้อนถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ของชุมชนให้ผู้มาเยือนได้สัมผัสเสน่ห์ของชุมชน วัฒนธรรม และวิถีชีวิตชนเผ่าลาว

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure Interview) สัมภาษณ์ผู้ดูแลรับผิดชอบ/ ผู้ประกอบการชุมชนในภาคธุรกิจที่พักโฮมสเตย์ที่เป็นพื้นที่ศึกษาในบริบทกระบวนการพัฒนาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วย โดยมุ่งเน้นทำความเข้าใจความหมายของคำตอบที่แสดงถึงความต้องการพัฒนาตนเองของผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วย แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล ทดียงภูมิ (Secondary Data) โดยการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วยน้ำคำ ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ อาทิ สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวโลกและในประเทศไทย ข้อมูลพื้นฐานและการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ และลักษณะบริบทของชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ

2. การเก็บข้อมูล ปฐมภูมิ (Primary Data) การสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 1) ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐงานพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและงานบริการและมาตรฐานท่องเที่ยว (GV) 3 คน 2) เจ้าของบ้าน/ผู้ประกอบการโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ (HM) 10 คน 3) ตัวแทนจากคณะกรรมการการท่องเที่ยวชุมชน (BW) 5 คน และ 4) ตัวแทนจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (TB) 2 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 20 คน โดยกำหนดกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกจาก ประสบการณ์ ตำแหน่ง อายุงาน ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ มีคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง เน้นการมีปฏิสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในการสัมภาษณ์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ที่สร้างขึ้นจากการสังเคราะห์วรรณกรรม เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์ (ผู้วิจัย) และผู้ให้สัมภาษณ์ คือ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ดูแลรับผิดชอบ/ผู้ประกอบการท่องเที่ยวชุมชนและธุรกิจที่พักโฮมสเตย์ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ที่ต้องการคำตอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยให้หัวข้อคำถามแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ล่วงหน้า ลักษณะคำถามในบทสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถาม คือ 1) คุณลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ 2) วิธีการหรือกระบวนการ “การพัฒนาศักยภาพ” ในการบริการที่พักโฮมสเตย์ 3) การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ และ 4) แนวทางการสร้างเสริมคุณภาพการบริการที่พักโฮมสเตย์ นอกจากนี้การสัมภาษณ์ได้มีการบันทึกเสียงไว้ทุกครั้ง เพื่อช่วยในการจัดกระทำข้อมูลให้สมบูรณ์

4. ขอบเขตพื้นที่ที่ศึกษา

ขอบเขตพื้นที่ที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ โฮมสเตย์หมู่บ้านห้วยน้ำคำ ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 10 หลัง ซึ่งมีลักษณะที่เข้าข่ายมาตรฐานโฮมสเตย์ไทย 6 หลัง เนื่องจาก ความพร้อมของชุมชนในการให้บริการที่พักตามมาตรฐานที่กำหนด ความต้องการรักษาวิถีชีวิตและวัฒนธรรมดั้งเดิม และข้อจำกัดสิ่งอำนวยความสะดวก

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดรหัสเพื่อจำแนกข้อมูล (Open Coding) เพื่อหาคำ กลุ่มคำ ประโยค และข้อความที่อธิบายให้คำจำกัดความเกี่ยวกับ กระบวนการและแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์

2. การเชื่อมข้อมูลที่ให้รหัสแล้ว (Axial Coding) เพื่อเชื่อมโยงคำ กลุ่มคำ จากขั้นตอนการกำหนดรหัสเพื่อจำแนกข้อมูล (Open Coding) ที่ข้อความเหล่านั้นมีความหมายข้อความเหล่านั้นใกล้เคียง ซ้ำซ้อน และกระจัดกระจาย ขั้นตอนการเชื่อมข้อมูลที่ให้รหัสแล้ว (Axial Coding) จะทำหน้าที่เชื่อมโยงรหัส Coding ที่บ่งบอกถึงเรื่องเดียวกัน (Theme) ผลลัพธ์คือ Theme ที่สามารถให้ แนวคิด แก่นสาร ความสำคัญ สารสำคัญ ประเด็นหลัก สำหรับอธิบายแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วยน้ำคำ ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

3. การบูรณาการข้อมูลเป็นเรื่องราว (Selective Coding) นำข้อมูลในขั้นตอน Axial Coding ที่จัดกลุ่มเป็น Theme มาเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลนำมาบูรณาการให้เป็นเรื่องราวที่สามารถอธิบายแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์ บ้านห้วยน้ำคำ ตำบลน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูล ที่มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของโฮมสเตย์บ้านห้วยนาคะกรรมการการท่องเที่ยวชุมชน ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ และ ตัวแทนจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่เกี่ยวกับวิธีการหรือกระบวนการ “การพัฒนาศักยภาพ” ในการบริการที่พักโฮมสเตย์ ดังคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

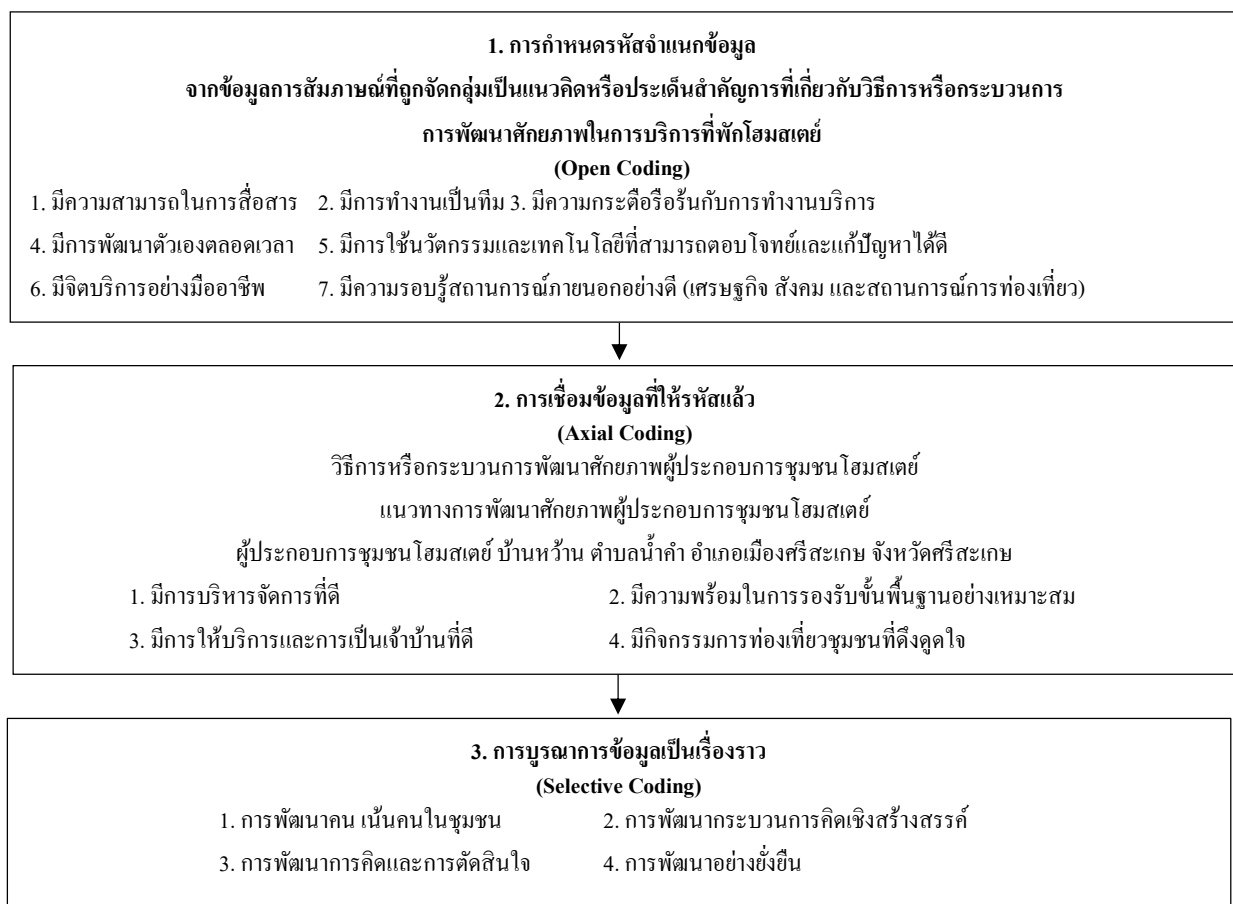
“...นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการแล้ว สิ่งที่เราไม่ได้ใส่ใจอีกประการ คือ ความรวดเร็ว หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า...” (GV 01)

“...การรักษาลูกค้าไว้ ด้วยการรักษาคุณภาพและพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพราะในโลกของธุรกิจ ไม่ได้มีเพียงคู่แข่งเดียว แต่ยังมีคู่แข่งที่คอยจะล้มคุณ หากคุณไม่พัฒนาคุณภาพบริการของตัวเอง...” (GV 03)

“...การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญในงานด้านบริการ แต่ต้องเข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไร โดยเฉพาะลูกค้าประจำ ต้องมีการจดบันทึกว่าลูกค้าคนไหนชื่นชอบซื้อสินค้าอะไร หรือลูกค้าคนไหนต้องการให้งานที่ว่างออกมาเป็นในลักษณะใด อะไรที่ลูกค้าไม่ชอบอย่านำเสนอ อะไรที่ลูกค้าชอบให้นำเสนอ “พูดความจริงด้วยใจรัก”...” (HM02)

“...จะต้องมีใจรักด้านบริการเป็นอันดับแรก สร้างความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะมีความประสงค์ต้องการสิ่งใด คนให้บริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการหรือแนะนำ...” (HM03)

“...เวลาที่ผมพูดคุยกับนักท่องเที่ยวด้วยรอยยิ้ม ไม่ว่าจะพูดต่อหน้า หรือพูดผ่านโทรศัพท์ น้ำเสียงสามารถบ่งบอกได้ว่าเรามีความสุข ที่เราไม่ได้ คือ การแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจเค้าอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้ลูกค้ายังงงรู้สึกดีกับคุณ และคิดว่าเขาได้รับประสบการณ์ที่ดี ...” (HM06)



รูปที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการกำหนดรหัส ที่มา : ผู้วิจัย (2023)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ มีผลการวิจัย ดังนี้

- 1) การมีทักษะการสื่อสารที่ดีเหมาะสมและสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและเข้าใจง่าย เพื่อการปรับตัวและเข้าถึงบุคคลจากต่างวัฒนธรรมและนักท่องเที่ยวได้ดี
- 2) การทำงานเป็นทีมเปิดใจรับฟังความคิดเห็นกับคนชุมชนด้วยความสามัคคีเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ประกอบการควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็นและสร้างความผูกพันในทีมงาน เพื่อผลักดันชุมชนไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน
- 3) การมีความกระตือรือร้นแสดงความสามารถในการทำงานการให้บริการด้วยใจ ช่วยเหลือแสดงความเอาใจใส่ต่อชุมชนและลูกค้า และสามารถบริหารจัดการได้
- 4) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ประกอบการควรติดตามเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
- 5) การมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยีไว้สัมผัสเพื่อเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัย ตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป
- 6) การมีจิตบริการอย่างมืออาชีพ ใส่ใจรายละเอียด และมอบประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า โดยการสร้างความร่วมมือกับคนในชุมชนในการพัฒนางานบริการที่คุ้มค่า
- 7) การรอบรู้สถานการณ์ภายนอก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นอย่างดี เพื่อปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงในยุคนิวนอร์มอล เช่น การเน้นสุขอนามัยและการท่องเที่ยวที่ปลอดภัย เป็นต้น

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วยน้ำคำ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

- 1) การพัฒนาคนในชุมชนเน้นให้มีทักษะและความรู้เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี สามารถรักษาแหล่งท่องเที่ยวและสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวได้
- 2) การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ช่วยสร้างสรรค์กิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วัฒนธรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับพื้นที่
- 3) การพัฒนาการคิดและการตัดสินใจในชุมชน ช่วยให้ผู้ประกอบการและชุมชนมีส่วนร่วมในทิศทางการพัฒนาและรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้สามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวได้ในระยะยาว
- 4) การพัฒนาอย่างยั่งยืนมุ่งเน้นให้ชุมชนได้รับความสุขและความอยู่ดีมีสุขจากการท่องเที่ยว คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม รวมถึงสร้างศักยภาพในชุมชนให้สามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวของตนเองได้

อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาศักยภาพในการบริการที่พักรโฮมสเตย์ให้มีมาตรฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) มีความจำเป็นต้องมุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการจากชุมชน และยกระดับคุณภาพของโฮมสเตย์ไทยผ่านการดึงดูดเด่นหรืออัตลักษณ์ของชุมชนมาเพิ่มมูลค่าให้แก่บริการ โดยโฮมสเตย์ที่เน้นการจัดการด้านสุขภาพ การบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวตามบริบทปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phimsuwan, Sumran-in, & Chuapung (2020) ที่กล่าวถึงว่า การจัดการที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีความสะอาดและปลอดภัย และมีอัตลักษณ์ของชุมชนที่ชัดเจนสามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ของโฮมสเตย์และการบริการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการพัฒนาผู้ประกอบการ งานวิจัยของ Mudrova, Tanina, & Murawiova (2020) ได้กล่าวถึง การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล (Empowering Tech

Tourism) ซึ่งต้องอาศัยการนำนวัตกรรมมาเพิ่มศักยภาพ โดยเฉพาะการลงทุน การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้อง อาทิ Work From Hotel หรือการร่วมมือกับแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง การปรับตัวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตปกติใหม่ (New Normal) เป็นสิ่งสำคัญที่งานวิจัยของ Thanapotivirat, & Jithpakdeepornrat (2021) ได้เน้นถึงการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อปรับตัวในธุรกิจ เช่น การลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความยั่งยืนในระยะยาว นอกจากนี้ แนวคิดของ Sobaih, Elshaer, Hasanein, & Abdelaziz (2021) ยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างระบบนิเวศด้านการท่องเที่ยวที่เน้นการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในยุคปกติใหม่ ซึ่งนับเป็นโอกาสสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

จากการอภิปรายผลข้างต้น ทำให้ได้แนวคิดการพัฒนาในบริบทของชุมชนโฮมสเตย์บ้านห้วยนัง ดังนี้ 1) **การเพิ่มมูลค่าโดยใช้อัตลักษณ์ของชุมชน:** โฮมสเตย์บ้านห้วยนังสามารถนำวัฒนธรรมเฉพาะถิ่น เช่น วิถีชีวิตชนเผ่าลาว ประเพณีท้องถิ่น และศาสนสถานสำคัญ มาพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ อาทิ การดำดิ่งวิถีท้องถิ่น การจัดตลาดวัฒนธรรม และการแสดงรำวงย้อนยุค 2) **การพัฒนาศักยภาพด้านการบริการ:** เน้นการยกระดับมาตรฐานที่พักให้มีความสะอาด ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการจัดที่พักเชิงสุขภาพและความผ่อนคลาย 3) **การบริหารจัดการโดยชุมชน:** ส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการดำเนินงาน ตั้งแต่การวางแผน การบริหารจัดการ การแบ่งปันผลประโยชน์ ไปจนถึงการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของระบบการท่องเที่ยวภายในชุมชน 4) **การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล:** มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย อาทิ การใช้แอปพลิเคชันสำหรับจองที่พัก การส่งเสริมการตลาดผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ 5) **การสร้าง ความยั่งยืนในระยะยาว:** มุ่งเน้นการรักษาสมดุลระหว่างการอนุรักษ์วัฒนธรรมและการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อให้ชุมชนเติบโตอย่างมั่นคงและคงความเป็นเอกลักษณ์ในระยะยาว ซึ่งแนวทางเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการยกระดับโฮมสเตย์บ้านห้วยนังให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน

สรุป

แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโฮมสเตย์มุ่งเน้นการยกระดับมาตรฐานที่พักให้มีความสะอาด ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ โดยดึงดูดเด่นและอัตลักษณ์ของชุมชน เช่น วิถีชีวิตและประเพณีท้องถิ่น มาเพิ่มมูลค่าให้โฮมสเตย์ไทย พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การบริหารจัดการที่โปร่งใส การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตลาดและการบริหารธุรกิจ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ประกอบการเพื่อสร้างความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในระยะยาวด้วยกระบวนการพัฒนาศักยภาพเน้น 7 ด้านสำคัญ ได้แก่ 1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 2) การทำงานเป็นทีม 3) ทักษะการให้บริการ 4) การพัฒนาบุคลิกภาพ 5) การใช้นวัตกรรมอย่างเหมาะสม 6) การมีจิตบริการอย่างมืออาชีพ และ 7) การรอบรู้สถานการณ์ภายนอก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง นอกจากนี้ ยังเสนอ 4 แนวทางสำคัญในการพัฒนา ได้แก่ 1) การส่งเสริมคนในชุมชน 2) การพัฒนากระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ 3) การตัดสินใจอย่างแม่นยำ และ 4) การพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อสร้างความสุขและความมั่นคงในชีวิตของคนในชุมชน

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาและจัดการโฮมสเตย์ในชุมชนเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรม พร้อมส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของชุมชนให้เติบโตและแข่งขันได้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การพัฒนาโฮมสเตย์อย่างเป็นระบบ ชุมชนควรนำความรู้และแนวทางที่ได้รับมาใช้ในการสร้างและบริหารจัดการโฮมสเตย์อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการจัดการธุรกิจ พร้อมสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์ และตอบสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การส่งเสริมการสร้างรายได้เสริมให้ชุมชนผ่านธุรกิจโฮมสเตย์ควรพัฒนาทักษะด้านการให้บริการและการบริหารจัดการของชุมชน และรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตท้องถิ่น เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่มีคุณภาพ พร้อมสร้างความประทับใจและพึงพอใจ

3. การสนับสนุนจากภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรสนับสนุนการยกระดับมาตรฐานการบริการของชุมชน เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเพิ่มรายได้จากการเก็บภาษีการท่องเที่ยว และนำงบประมาณไปพัฒนาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะในพื้นที่

4. การส่งเสริมธุรกิจท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน เช่น ธุรกิจร้านอาหาร สินค้าหัตถกรรม ของฝากของที่ระลึก และบริการขนส่งให้ได้รับประโยชน์จากการเพิ่มจำนวนลูกค้าและรายได้ หน่วยงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน เช่น สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด หรือ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม นำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนและพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

5. การสนับสนุนการศึกษาและการวิจัย สถาบันการศึกษาและหน่วยงานวิจัยควรนำข้อมูลเกี่ยวกับโฮมสเตย์และการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการไปพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน การบริหารจัดการ และการพัฒนาทักษะด้านการบริการใช้ผลการวิจัยเพื่อสนับสนุนแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เติบโตอย่างยั่งยืน

References

- Akrapisit, A. (2019). Thailand's comprehensive medical industry: potential and opportunities. *Siam Academic Journal*, 22(2), 18–30. [in Thai]
- Bangkokbiznews. (2021). *Healthy Homestay: Developing Health-Focused Homestays in the Modern era*. Bangkok Business News. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/pr-news/biz2u/272230> [in Thai]
- Boonsong, K. (2024). Guidelines for developing cultural tourism in Ban Wan Community, Nam Kham Subdistrict, Mueang District, Sisaket Province. *Journal of Modern Learning Development*, 9(5), 86–98. [in Thai]
- Photisita, C. (2016). *The Art and Science of Qualitative Research*. Bangkok: Amarin Printing. [in Thai]
- Chang, C., & Wu, W. D. (2020). The Impacts of COVID-19 on tourism and the recovery path forward. *Journal of Tourism Research*, 25(3), 305–319.
- Department of Tourism. (2021). *Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) Standards*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. [in Thai]
- _____. (2021). *Thailand Tourism Standards*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. [in Thai]
- _____. (2021). *Thai Homestay Standards*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. [in Thai]
- Gibert Montaña, B., & Pardo Arizaga, A. (2021). *Business Plan Creation for a Small Hotel in the Catalan Pyrenees*. Saparin, N. A. S., Hamidun.
- Gunn, C. A., & Var, T. (2002). *Tourism Planning: Basics, Concepts, Cases* (4th ed.). Routledge.

- Harvard Business Review. (2021). *Essential Skills for Future Leaders: Communication Critical Thinking, and Problem-Solving*. Harvard Business Review. Retrieved from <https://hbr.org>
- Khokhobaia, M., & Gugushvili, T. (2019). *Tourism in Georgia: From Past Lessons to Future Perspectives*. ETH Zurich Research Collection.
- Kittiudomrat, P. (2020). *Guidelines for Developing Household Accounting Knowledge for Sustainable Community-Based Tourism*. Phuket Rajabhat University Research Database. [in Thai]
- Krungsri Research Center. (2021). *Tourism and Hotel Businesses After COVID-19*. Bangkok: Bank of Ayudhya Public Company Limited (Krungsri). [in Thai]
- Lee, C., & Chiang, Y. (2021). Effective service communication and customer engagement in the tourism industry. *International Journal of Hospitality Management*, 45(4), 267–280.
- Lin, B., & Fu, X. (2020). Gaze and tourist-host relationship: state of the art. *Tourism Review*, 76(1), 138–149.
- Liu-Lastres, B., & Cahyanto, I. (2021). Community hospitality: Fostering positive tourist experiences through responsible tourism. *Journal of Tourism Studies*, 29(2), 123–135.
- Meksuwan, W., Sookcharoen, W., & Thongrawd, C. (2020). Creative tourism management towards business sustainability during the COVID-19 crisis. *Journal of Innovation and Technology Management*, 7(2), 1–15. [in Thai]
- Ministry of Tourism and Sports. (2021). *Being a Good Host*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. [in Thai]
- _____. (2021). *Report on Tourism Situations and Trends After the COVID-19 Crisis*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. [in Thai]
- _____. (2021). *Domestic Tourism Trends During COVID-19 Recovery*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. [in Thai]
- Mudrova, E., Tanina, A., & Murawiowa, N. (2020). *Role of Authorities and Smart City in Empowering the Small Tourism Enterprises*. In *International Conference on Tourism Research* (pp. 178–XI). Academic Conferences International Limited.
- Phimsuwan, P., Sumran-in, C., & Chuapung, B. (2020). Development of hostel accommodation for tourists in Ayutthaya Province. *Panyapiwat Journal*, 12(3), 147–161. [in Thai]
- Rattana, N., Kositkanin, T., & Boonchouy, N. (2022). Factors influencing profitability of listed companies in the stock exchange of Thailand: A study of the service industry, hotel business. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 5(2), 444–457. [in Thai]
- Sayangbatti, D. P., & Riyadi, D. (2021). Knowledge sharing and service innovation as a key business success of the hospitality industry in Indonesia. *Quality-Access to Success*, 22(183), 143–147.
- Sobaih, A. E. E., Elshaer, I., Hasanein, A. M., & Abdelaziz, A. S. (2021). Responses to COVID-19: the role of performance in the relationship between small hospitality enterprises' resilience and sustainable tourism development. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102824.
- Tansakul, S., & Kanjanataveekul, S. (2020). Adaptation strategy of tourism in upper north of Thailand under the COVID-19 Crisis. *Journal of the University of the Thai Chamber of Commerce*, 40(1), 1–20. [in Thai]
- Thai MICE Connect. (2023). *Ban Waan: A Community Showcasing Lao Culture and Traditions*. Thai MICE Connect. Retrieved from <https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10286> [in Thai]
- Thanapotivirat, P., & Jithpakdeepornrat, T. (2021). Adaptation strategies for Thailand hotel business during the coronavirus disease (COVID-19) Pandemic. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(5), 1–14. [in Thai]

-
- Tourism Authority of Thailand. (2020, June 2). *TAT Unveils Three Part Strategy for “New Normal” Tourism Recovery*. Retrieved from <https://www.tatnews.org/2020/06/tat-unveils-three-part-strategy-for-new-normal-tourism-recovery/> [in Thai]
- UNWTO. (2022). *Tourism in a Post-COVID World: Insights for Resilient Recovery*. Madrid: United Nations World Tourism Organization.
- Vimol, T. (2023, March 20). *Interview*. Village headman. [in Thai]
- Wiyaporn, P. (2020). Development of marketing communication to promote community-based tourism in Bang Plub Community, Samut Songkhram Province. *Journal of Academic Affairs, Suan Sunandha Rajabhat University*, 12(1), 1–15. [in Thai]
- World Economic Forum. (2020). *The Future of Jobs Report*. Geneva, Switzerland: World Economic Forum. Retrieved from <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>