

การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีชุมชนเป็นฐานเกาะภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพของชุมชนเกาะภูเก็ตในการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวและแนวทางในการดำเนินธุรกิจชุมชน 2) เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินกิจกรรมธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีชุมชนเป็นฐาน 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีชุมชนเป็นฐาน 4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการและการจัดการพื้นที่/กิจกรรมของชุมชน และ 5) เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิต และสิ่งแวดล้อมของชุมชน โดยเป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และประยุกต์ใช้เทคนิค AIC และ PRA นอกจากนี้ยังใช้การสัมภาษณ์พูดคุย การสังเกตการณ์ ตลอดจนการประชุมกลุ่ม และใช้แบบสอบถามแบบทดสอบความรู้และแบบวัดทัศนคติในการรวบรวมข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นหลัก และสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบความแตกต่าง t-test

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย (1) ตัวแทนคนในชุมชนเกาะภูเก็ต จำนวน 60 คน และผู้อาวุโสในชุมชน จำนวน 15 คน โดยอาศัยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (2) กรรมการชมรมการท่องเที่ยวชุมชนเกาะภูเก็ต จำนวน 30 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง (3) นักท่องเที่ยวกลุ่มแรกจำนวน 68 คนและกลุ่มที่สองจำนวน 110 คน รวมทั้งหมดจำนวน 178 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง และ (4) คนในชุมชนเกาะภูเก็ต จำนวน 306 คน โดยอาศัยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ซึ่งใช้การรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2550 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2552 อนึ่ง การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้รูปแบบการจำลองการประเมินผลของ Center of the Study and Evaluation (CSE Model) เป็นกรอบในการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นสืบค้นปัญหาและความต้องการ 2) ขั้นการวางแผนแก้ปัญหา 3) ขั้นการประเมินผลการทำงาน 4) ขั้นการประเมินผลความก้าวหน้า และ 5) ขั้นการประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ ผลการวิจัยพบว่า

1. แหล่งท่องเที่ยวของชุมชนเกาะภูกระแตผ่านเกณฑ์มาตรฐานศักยภาพของพื้นที่โดยใช้เกณฑ์ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่า สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ในกรณีที่ไม่มีการบริหารจัดการมาก่อน นอกจากนี้ กรรมการชมรมมีศักยภาพในการบริหารจัดการและบริการ โดยมีความต้องการในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวของชุมชนและสามารถจัดตั้งเป็นชมรมการท่องเที่ยวของชุมชนได้ ซึ่งจะเห็นได้จากภายหลังกระบวนการให้การศึกษา ศักยภาพของกรรมการชมรมในการบริหารจัดการและบริการดีขึ้นกว่าก่อนกระบวนการให้การศึกษา โดยการทดสอบด้วยสถิติ t-test (ระดับความรู้งู; $t=-7.79^{***}$, $p=0.00$) และระดับทัศนคติ ; $t=-10.34^{***}$, $p=0.00$)

2. ชมรมการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะภูกระแตมีรายการนำเที่ยวที่แตกต่างกันถึง 3 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ รายการนำเที่ยวครึ่งวัน รายการนำเที่ยวเต็มวัน และรายการนำเที่ยวพักค้างคืน โดยได้แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการชมรมออกเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน มีกระบวนการบริหารการนำเที่ยวโดยเริ่มตั้งแต่การรับข้อมูลการเข้ามาของผู้ใช้บริการ การเตรียมการนำเที่ยว การบริหารการนำเที่ยว จนกระทั่งถึงการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

3. ในระยะแรกของการประเมินผล นักท่องเที่ยวมีความไม่พึงพอใจระดับน้อยในบริการด้านต่างๆในภาพรวม แต่กลับพึงพอใจระดับน้อยในด้านมัคคุเทศก์ ค่าบริการ และความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน ต่อมาในระยะประเมินความก้าวหน้า นักท่องเที่ยวก็ยังมี ความพึงพอใจระดับน้อยในบริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม แต่ก็ดีขึ้นกว่าในระยะแรก

4. คนในชุมชนเห็นว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวส่งผลที่ดีขึ้นต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิต และสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ กิจกรรมนี้ทำให้ชาวบ้านมีรายได้และมีโอกาสในการสร้างรายได้มากขึ้น ความสัมพันธ์ชุมชนดีขึ้น การรวมกลุ่มและการร่วมมือภายในชุมชนดีขึ้น ชาวบ้านมีความภูมิใจในเอกลักษณ์และประเพณีวัฒนธรรมของตนมากขึ้น และมีความภูมิใจในคุณค่าวัฒนธรรมของตน กิจกรรมนี้ได้ผลักดันให้ชาวบ้านได้ใกล้ชิดธรรมชาติมากขึ้น ตลอดจนความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และปกป้องทรัพยากรธรรมชาติก็มีมากขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นจิตสำนึกของการเห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติมากขึ้น

The objectives of this research were to: 1) study the potential of the Phu Khratae Island community to develop a tourism business and create guidelines for the implementation of the community tourism business; 2) analyze the model for the implementation of the community-based tourism business; 3) investigate the level of satisfaction of tourists using the services of community-based tourism business; 4) compare the level of satisfaction of tourists with the services and management of the community site and activities; and 5) study the economic, social and cultural aspects as well as way of life and environmental effects of the implementation of tourism activities. As a research for development study, the Participatory Action Research (PAR) was used together with the application of both AIC (Appreciation, Influence and Control) and PRA (Participatory Rural Appraisal) techniques. Besides, interview, discussion, observation and group meeting were also done in this study. Data collection was done through questionnaires, knowledge test and attitude test, which were later analyzed by using statistical measurements such as frequencies, percentages, standard deviation and t-test.

Respondent in this study consisted of: (1) 60 representatives of the Phu Khratae Island community and 15 senior members of the community based on purposive sampling; (2) 30 committee members of the community tourism association (no sampling); (3) 178 tourists collected from 68 and 110 tourists of two groups (no sampling); and (4) 306 members of the local community based on stratified random sampling. Data collection was implemented from September 2007 to April 2009. The framework for evaluation derived from the Center of Study

and Evaluation (CSE) model which was applied and implemented into 5 steps: 1) needs assessment; 2) program planning; 3) implementation evaluation; 4) progressive evaluation; and 5) outcome evaluation. Research findings were as follows:

1. The tourist sites of the Phu Khratae Island community were found to have passed the standard potential criteria of the Office of Tourism Development, indicating that the area could be developed into a new ecotourism site in case of no prior management. Aside from this, the committee members of the tourism association were found to have the potential to manage and provide business services based on their needs to implement the tourism business of the community and to have potential to establish a community-based tourism business. It was also shown that after the educational process was provided, the potential of the association committee to manage and provide services was comparably much better than before the educational process based on the results of the statistical t-test measurement (knowledge: $t=-7.79^{***}$, $p=0.00$; and attitude: $t=-10.34^{***}$, $p=0.00$).

2. The tourism association of Phu Khratae Island community was found to have three different tourism activities namely: half-day tour, full-day tour and overnight tour, with duties and responsibilities clearly divided among the committee members. Results also showed that the management process of tour service provision started by receiving information about prospective tourists (booking), preparation of tour itinerary and tour management until the evaluation stage of the satisfaction of tourists towards services provided.

3. Further results showed that during the first phase of appraisal, tourists were found to have a slightly lower over-all satisfaction with various tourist services although there was slight satisfaction with services provided by tour guides, service fee and orderliness of the site. After a progressive evaluation, tourists were still found to have slight satisfaction with the whole services although the level was much better than during the first period.

4. The local community stated that the various tourism activities created positive socio-economic, cultural, way of life and environmental effects, and allowed villagers to generate supplementary income. Besides, they had much better social relationship, group and community cooperation. In addition, villagers were found to have much pride of their identity, cultural, and traditions. Moreover, these activities were found to have served as an advocacy to villagers to become closer to nature aside from providing more cooperation and participation in the conservation and protection of natural resources. Thus, reflecting their awareness towards the value of their environment and natural resources.