

รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
ในจังหวัดเชียงใหม่



ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนนาการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2562

รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
ในจังหวัดเชียงใหม่



คุณกัญนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว

สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
ในจังหวัดเชียงใหม่

หทัยรัตน์ วิวรรณรัตน์

ดุชนิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.มนสิชา อินทจักร)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.กิริติ ตระการศิริวานิช)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภางค์ นันตา)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.กิริติ ตระการศิริวานิช)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ)

รักษาการแทนรองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อเรื่อง	รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางหทัยรัตน์ วิวรรณรณกิต
ชื่อปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนนาการท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.มนสิชา อินทจักร

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อระบุความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยประชากรก่อนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร องค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวผู้จัดนำอาสาสมัครจากต่างประเทศเดินทางมาทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ จำนวน 10 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเจาะลึกเป็นรายบุคคล และแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า

ด้านคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ประกอบด้วย ระยะเวลาในการบำเพ็ญประโยชน์ ควรมีระยะเวลาที่นานพออย่างน้อย 2 สัปดาห์ขึ้นไป เพื่อประโยชน์ในเรื่องของความต่อเนื่องในการทำกิจกรรม และมีช่วงระยะเวลา ฤดูการที่เหมาะสม เพื่อความสะดวกในการเดินทาง และจัดกิจกรรม คุณลักษณะด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ คือการได้เรียนรู้วัฒนธรรมไทยที่มีความแตกต่าง และสร้างความภูมิใจและคุณค่าให้แก่ตนเอง ทำให้มีความคิดในเชิงบวก เป็นผู้ที่เปิดใจรับกับสิ่งใหม่ได้ดี ปรับตัวได้ดี มีความมั่นใจในตนเอง คุณลักษณะด้านรูปแบบที่เข้ามาร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ควรมีการวางแผนเตรียมการไว้ล่วงหน้า เป็นประโยชน์ และสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ คือ การท่องเที่ยวเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีความยากลำบาก

กว่า และใช้เวลาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่เกิดประโยชน์ได้ความรู้ และประสบการณ์ที่ดี

ด้านความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ พบว่า ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ มีค่ามารองลงมาได้แก่ ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ส่วนด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านการเคารพความเสมอภาค มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา ด้านความสามารถเฉพาะตน ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม ด้านทักษะทางการสื่อสาร และด้านการมีความคิดสร้างสรรค์

สำหรับรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ องค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา รูปแบบกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ที่หลากหลาย เหมาะสม และพัฒนาด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ีระหว่างนักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่ และเพื่อการปรับปรุงกิจกรรม แผนงาน การตลาด รวมไปถึงนโยบายต่างๆ สามารถรับมือกับกับการเปลี่ยนแปลง อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์, นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์, การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม, จังหวัดเชียงใหม่

Title	CROSS CULTURE COMMUNICATION MODEL OF VOLUNTEER TOURISM TOURISTS IN CHIANGMAI PROVINCE
Author	Mrs. Hatairat Viwatronakit
Degree	Doctor of Philosophy in Tourism Development
Advisory Committee Chairperson	Dr. Monsicha Inthajak

ABSTRACT

The objectives of this study were to : 1) explore traits volunteer tourists who sacrificed themselves to the public in Chiangmai province ; 2) indicate opinions of the volunteer tourists about their tourists about their tourism activities contributing to the public ; 3) analyze cross culture communication on tourism activities contributing to the public ; and 4) set a model of cross culture communication having an effect on the management of tourism activities contributing to the public. The sample group consisted of 10 executives of private development organizations and personnel of tour companies bringing volunteer tourists to Thailand. Besides, there were 384 foreign tourists doing tourism activities contributing to the public in Chiangmai province. A structured interview schedule and a set of questionnaires were used for data collection. Obtained data were analyzed by using percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple correlation co-efficiency.

Results of the study revealed that traits of the foreign volunteer tourists in Chiangmai comprised the following : 1) time span of volunteer services at least two weeks for continuity of activities ; 2) experience learning Thai culture and creating pride, self confidence, positive thinking, etc., and 3) form of volunteer services – planning in advance to achieve the goals. Regarding their opinions about volunteer services, it was found that outcomes of the services were very valuable. This was followed by tourism activities, participation in volunteer services, and time span of volunteer services. It was found that, as a whole, cross culture communication in

volunteer services was at a high level. Based on its details, respectfulness in equity was found at a highest level, followed by resourcefulness, talent, cultural differences, communicative skills, and creativities.

Findings showed a statistical significance level at 0.01 of the model of cross culture communication having an effect on the facilitation of volunteer service related to tourism activities. Therefore, tourism agencies, entrepreneurs, development private organizations, tour companies and concerned tourism agencies can use results of the study as a guideline for developing appropriate and diverse activities on volunteer services. This also includes effective communication to create knowledge and good understanding between foreign tourists and local people. This well lead to the improvement of activities, project planning, marketing, and policies to cope with rapid changes and unexpected incidents.

Keywords : valunteer tourism, valunteer tourists, cross culture communication,
Chiangmai province

กิตติกรรมประกาศ

ดุขุณินิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาชี้แนะและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.มนสิชา อินทจักร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร.กิริติ ตระการศิริวานิช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภางค์ นันตา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมาในทุกขั้นตอน จนกระทั่งงานเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งประธานกรรมการจากบัณฑิตศึกษา และกรรมการจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ให้ข้อเสนอแนะช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มี ความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.วลัยลดา ถาวรมงคลกิจ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อาจารย์ ดร.พัจนพิฑิตา ศรีสมพงษ์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา และอาจารย์ ดร.ศักดิ์เกษม ปานะลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ที่ได้กรุณาพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณ Professor Peter John Oswald International Business Management มหาวิทยาลัยราชวมงคลล้านนา ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแปลภาษาอังกฤษเพื่อให้แบบสอบถามใช้ได้ตักกับนักท่องเทียวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ขอขอบคุณตัวแทนองค์กรและบริษัทที่ดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์และให้ข้อมูล ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณชนากร วิวรรณรณกิต สามิผู้ให้สัยทัศน์และสนับสนุนทุนการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้และเป็นผู้ช่วยสนับสนุนดูแลบุตรธิดาทั้งสามคนตลอดมาด้วยความรัก และขอขอบคุณกำลังใจที่ ดีเสมอมาจาก ด.ช.ววรรณ เจเจ. วิวรรณรณกิต ด.ช.วิธน์ ดีเจ. วิวรรณรณกิต และ ด.ญ.ธนรัตน์ เจด วิวรรณรณกิต ขอขอบคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จด้วยดี ขอพระคุณ บิดา มารดา พี่ น้อง เพื่อนสนิท ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่อาจกล่าวนามได้ทั้งหมดในที่นี้ ที่เป็นกำลังใจใน การวิจัยครั้งนี้โดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบถวายเกียรติแด่พระเยซูคริสต์เจ้าผู้ให้ทุก สิ่งแก่ชีวิตของผู้วิจัยและเป็นผู้กำหนดทุกสิ่งให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างเกินความคาดคิดของผู้วิจัย ขอ พระเจ้าได้รับเกียรติอย่างสูงสุด ดังที่เขียนไว้ในพระคัมภีร์ว่า สิ่งที่เราไม่เห็นหูไม่ได้ยิน และสิ่งที่มนุษย์คิดไม่ถึง คือสิ่งที่พระเจ้าทรงจัดเตรียมไว้สำหรับคนที่รักพระองค์ (1โครินธ์ 2:9)

หทัยรัตน์ วิวรรณรณกิต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 ทฤษฎีและการตรวจสอบเอกสาร.....	10
ตอนที่ 1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	10
ตอนที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	62
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	77
สมมุติฐานการวิจัย.....	78
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	79
สถานที่ดำเนินการวิจัย.....	79

วิธีการศึกษาและขั้นตอนการศึกษา	80
วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง บำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่	80
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อระบุความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ที่มีต่อการ จัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อ วิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยว เชียงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่	82
วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อ การจัดการกิจกรรมการ ทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่	86
การทดสอบเครื่องมือวิจัย	87
ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล	89
การวิเคราะห์ข้อมูล	90
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย.....	92
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์.....	93
ตอนที่ 1 คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง บำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่.....	94
ตอนที่ 2 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยว เชียงบำเพ็ญประโยชน์.....	108
ตอนที่ 3 ความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการ ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่	117
ตอนที่ 4 รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อ การจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่.....	125
ผลการวิจัยรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์.....	138
สรุปผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ใน จังหวัดเชียงใหม่.....	163
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	164

สรุปผลการวิจัย.....	164
อภิปรายผลการวิจัย.....	172
ข้อเสนอแนะ.....	188
ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป.....	190
บรรณานุกรม.....	191
ภาคผนวก.....	204
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	205
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบค่า IOC.....	218
ภาคผนวก ค ผลการตรวจสอบเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ.....	220
ภาคผนวก ง รายชื่อองค์กรและบริษัทของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่.....	226
ประวัติผู้วิจัย.....	228



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์.....	33
ตารางที่ 2 ความแตกต่างระหว่างอาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์และการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์.....	38
ตารางที่ 3 โครงสร้างการบำเพ็ญประโยชน์แบ่งตามระดับความเข้มข้นของกิจกรรม	42
ตารางที่ 4 สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีการเก็บข้อมูลในประเทศไทย	67
ตารางที่ 5 เกณฑ์การให้คะแนนเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญประโยชน์	84
ตารางที่ 6 เกณฑ์เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง.....	85
ตารางที่ 7 หลักเกณฑ์พิจารณาดัชนีความสอดคล้อง (IOC Index: Index of item Objective Congruence).....	88
ตารางที่ 8 สรุปผลการสัมภาษณ์องค์ประกอบที่ 1 ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์	96
ตารางที่ 9 สรุปผลการสัมภาษณ์องค์ประกอบที่ 2 ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยว เชิง บำเพ็ญประโยชน์.....	99
ตารางที่ 10 สรุปผลการสัมภาษณ์องค์ประกอบที่ 3 รูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์	102
ตารางที่ 11 สรุปผลการสัมภาษณ์องค์ประกอบที่ 4 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์	104
ตารางที่ 12 สรุปคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	106
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	109
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	111

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบที่ เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ โดยภาพรวม	111
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ข้าม วัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านการเคารพความเสมอภาค	112
ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ข้าม วัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านการมีความสามารถใน การเผชิญปัญหา.....	113
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ข้าม วัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านความสามารถเฉพาะตน	114
ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ข้าม วัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม	115
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ข้าม วัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านทักษะทางการสื่อสาร.....	116
ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ข้าม วัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์	117
ตารางที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	119
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบที่ เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ โดยภาพรวม.....	120
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อกับ การจัด กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์	121
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อกับการ จัด กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านกิจกรรมและเส้นทางของกิจกรรม	122
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อกับ การจัด กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์	124
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อกับ การจัด กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์..	125
ตารางที่ 28 สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	137

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อ การจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	139
ตารางที่ 30 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว	141
ตารางที่ 31 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	142
ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเคารพความเสมอภาคที่ส่งผลต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	144
ตารางที่ 33 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว	145
ตารางที่ 34 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	146
ตารางที่ 35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	147
ตารางที่ 36 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว	148
ตารางที่ 37 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	150
ตารางที่ 38 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	151
ตารางที่ 39 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว	152

ตารางที่ 40 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	154
ตารางที่ 41 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความสามารถเฉพาะตนที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	155
ตารางที่ 42 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยที่ละตัว	156
ตารางที่ 43 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	158
ตารางที่ 44 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีทักษะทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	159
ตารางที่ 45 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยที่ละตัว	160
ตารางที่ 46 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	162

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบทฤษฎี (Theoretical framework)	28
ภาพที่ 2 การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Volunteer tourism)	37
ภาพที่ 3 ภาพแบบจำลอง Stress-Adaptation-Growth	49
ภาพที่ 4 กรอบแนวคิด.....	77
ภาพที่ 5 รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม.....	187



บทที่ 1

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของโลกผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) เมื่อปี 2560 มูลค่า 2,306 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ (3.1 ของ GDP) และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นอีก 3.8% เป็น 2,394 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐในปี 2561 ซึ่งการเพิ่มขึ้นนี้จะช่วยหล่อเลี้ยงในธุรกิจท่องเที่ยวเช่น โรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว สายการบิน รวมทั้งบริการการขนส่งผู้โดยสารรวมทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภัตตาคาร การพักผ่อนด้วย และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สร้างงานให้แก่คนทั่วโลกมากถึง 108,741,000 งานในปี 2559 (3.6 % ของการจ้างงานรวม) และคาดว่าจะมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นอีก 2.1% ในปี 2560 เป็น 111,013,000 งาน (World Travel and Tourism, 2017: 3-4)

ประเทศไทยในช่วงไตรมาสแรกของ ปี พ.ศ. 2560 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.41 และมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.94 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี ที่ผ่านมา เนื่องจากค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่คนไทย มีการท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.43 ส่งผลให้รายได้ ขยายตัวร้อยละ 6.53 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา แนวโน้มการท่องเที่ยวของไทยในไตรมาสที่ 2 ของปี พ.ศ. 2560 คาดว่าจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยรายได้ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.66 เป็นการเพิ่มขึ้นของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ร้อยละ 8.56 และรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทย เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.08 โดยได้รับปัจจัยบวกจากราคาบัตรโดยสารเครื่องบินที่จะยังอยู่ในระดับต่ำ ค่าเงินดอลลาร์สหรัฐฯ และยูโรที่มีแนวโน้มแข็งค่าขึ้น รวมทั้งการเพิ่มจำนวนของเส้นทางการบินในประเทศและระหว่าง ประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำ (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2560: 2)

ปี พ.ศ. 2559 จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นเมืองน่าท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก (World's Best Awards) ของนิตยสารทราเวล แอนด์ เลชเชอร์ (สหรัฐอเมริกา) มีทั้งหมด 25 อันดับ จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองน่าท่องเที่ยวอันดับที่ 1 ของเอเชีย และเป็นอันดับที่ 2 ของโลก ด้วยศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่โดดเด่นดังกล่าวของจังหวัดเชียงใหม่ ภาคการท่องเที่ยวเป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญของการพัฒนาจังหวัดและประเทศไทยโดยรวม ในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเชียงใหม่ จำนวน 9,286,307 คน โดยแยกเป็นชาวไทย จำนวน 6,451,283 คน (69.47%) ชาวต่างประเทศ 2,835,024 คน (30.53%) เพิ่มขึ้นจากปี 2557 จำนวน 620,805 คน (7.16%) โดยมีค่าเฉลี่ยการเติบโต ของจำนวนนักท่องเที่ยวรวม 5 ปี เท่ากับร้อยละ 13.72 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่เดินทางเข้ามาจังหวัดเชียงใหม่ 5 อันดับแรก ได้แก่ นักท่องเที่ยวประเทศ จีน ญี่ปุ่น

ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา และ ๖ อังกฤษ ตามลำดับ รายได้จากนักท่องเที่ยว ปี 2558 นักท่องเที่ยวสร้างรายได้แก่จังหวัด 82,570.24 ล้านบาท (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2560: 9)

ในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งที่มีแนวความคิดของการเดินทางท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้มีความคิดว่าการเดินทางท่องเที่ยวคือ การแสวงหาประสบการณ์ใหม่ให้กับชีวิต และเช่นเดียวกับ การเดินทางจะต้องมีคุณค่าและมีความหมาย จึงกลายเป็นที่มาของการท่องเที่ยวแนวใหม่ที่เรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครหรือการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หรือ Volunteer tourism (Wongkit and McKercher, 2013) จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการอาสาสมัครในระดับนานาชาติได้เพิ่มขึ้นภายในสองทศวรรษที่ผ่านมา การศึกษาชิ้นหนึ่งประเมินว่ามีอาสาสมัครนานาชาติจำนวน 1.6 ล้านคนต่อปี (Tourism Research and Marketing, 2008) และอีกการศึกษาหนึ่งระบุว่าอาสาสมัครจากประเทศสหรัฐอเมริกามีจำนวนกว่าหนึ่งล้านคน (Lough, 2011: 452-466)

ในประเทศไทยนั้นการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีการเริ่มต้นมาจากองค์กรพัฒนาเอกชนรับชาวต่างประเทศเข้ามาบำเพ็ญประโยชน์ในท้องถิ่น ดังเช่นในเดือนมกราคม 2548 หลังจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยสึนามิ มีการตั้งศูนย์อาสาสมัคร The Tsunami Volunteer Center ที่เขาหลัก จังหวัดพังงา ซึ่งมีอาสาสมัครจากนานาชาติ 51 ประเทศทั่วโลก จำนวน 3,500 คน อายุระหว่าง 19 – 67 ปี เข้ามาช่วยเหลือคนในท้องถิ่นที่ประสบภัยพิบัติ โดยเข้ามาช่วยสร้างบ้านใหม่ทดแทนบ้านเดิมที่เสียหายอันเนื่องมาจากสึนามิ สอนภาษาอังกฤษและช่วยต่อเรือ ในขณะที่จังหวัดกระบี่ ที่เกาะพีพี ได้จัดตั้ง The Phi Phi Dive Camp ที่มีจำนวนอาสาสมัครนานาชาติ 4,000 คนเข้ามาช่วยขนขยะและสิ่งปรักหักพังออกจากเกาะพีพี จำนวน 290 ตัน เมื่อเกิดเหตุการณ์สึนามิขึ้นกระตุ้นให้ผู้คนทั่วโลกหันมาสนใจซึ่งกันมากขึ้น อาสาสมัครจากนานาชาติเดินทางมาประเทศไทยเพื่อทำงานเป็นอาสาสมัครช่วยผู้ประสบภัย ต่อมาเมื่อกระแสการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีมากขึ้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยได้จัดทำโครงการเรียนรู้สู่ชุมชนเป็นการนำเสนอการท่องเที่ยวรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ทั้ง 4 ภาค ทั่วประเทศ ค่าแรกของโครงการจัดโครงการ คือ บ้านลำเต่า หมู่บ้านไทยญ้อ ในอำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร เพื่อส่งเสริมให้ชาวบ้านพัฒนาการออกแบบลายผ้าและบรรจุภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของตลาด (พงษ์จันทร์ คล้ายอุดม, 2554: 32) โครงการยุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างการเรียนรู้สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มบำเพ็ญประโยชน์ และจากการเสวนา และต่อมาในการเสวนาเรื่องการวิจัยกับการขับเคลื่อนนโยบายแห่งรัฐในการสร้างรายได้ จากการท่องเที่ยว 2 ล้านล้านบาท ภายในปี 2558 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้มองว่าตลาดการท่องเที่ยวที่สามารถ สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ได้แก่ท่องเที่ยวฮันนีมูน ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ท่องเที่ยววิถีชุมชน ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่แสดงความเป็นไทย และการท่องเที่ยวที่เน้นประสบการณ์ เช่นท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งพื้นที่หลักของการเดินทางมาท่องเที่ยวยังเป็นจังหวัดหลัก ๆ

ได้แก่ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต สมุย พัทยา เป็นต้น ทำให้รายได้ยังกระจุกตัวอยู่ในเชิงพื้นที่ ทำอย่างไรที่จะทำให้สามารถกระจายรายได้ไปยังจังหวัดอื่น ๆ ในทั่วถึง อีกทั้งยังสามารถกระจายนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งพื้นที่อื่น ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้ช่วยลดปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวได้ ซึ่งปัจจุบันแนวคิดในการพัฒนาการท่องเที่ยวไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะเรื่องเศรษฐกิจเท่านั้น ควรคำนึงถึงเรื่อง สิ่งแวดล้อม สังคม และความพร้อมของพื้นที่ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวระบุว่า การท่องเที่ยวบำเพ็ญประโยชน์ (Voluntary Tourism) เป็นกลุ่มสำคัญที่ทำให้เกิดกระบวนการเคลื่อนไหวของกลุ่มท่องเที่ยวที่ก้าวหน้าเพื่อสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และแผนการตลาดการท่องเที่ยวไทย ปี 2553 ของ ททท. มีกลยุทธ์ขยายตลาดคุณภาพซึ่งรวมถึงกลุ่มเยาวชน (Youth) ด้วย

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีผู้ทำวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในภาคเหนือตอนบน ส่วนการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่จำเพาะเจาะจงในจังหวัดเชียงใหม่ระหว่างปี 2009 – 2017 นั้นมีเพียง 3 เรื่องเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ในบรรดาสถานที่เฉพาะที่มีการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกิดขึ้นในประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่เป็นที่นิยมมากที่สุดโดยคิดเป็นหนึ่งในสามของสถานที่จัดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ทั้งหมดในประเทศไทย (Keese, 2011) ดังนั้น การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบริการด้านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

ปัญหาการวิจัย

การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นถือเป็นการฝึกฝนคนจากประเทศที่พัฒนาแล้วหรือชาติตะวันตก ซึ่งโดยทั่วไปจะมีความมั่งคั่ง ทักษะและความรู้ที่ดีกว่าและเดินทางมาเพื่อการให้ความช่วยเหลือแก่คนในประเทศที่ยากจนกว่า (Corti et al., 2010) ดังนั้น นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาทำกิจกรรมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทยจึงมีนักท่องเที่ยวจากประเทศที่มีความเจริญมั่งคั่งกว่าประเทศไทย และเมื่อมีการเดินทางเข้ามาเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทยนักท่องเที่ยวการสื่อสารวัฒนธรรมระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์กับคนในท้องถิ่นถือเป็นส่วนสำคัญ เรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วยความคิด พฤติกรรมทั้งในส่วนที่เป็นความคุ้นเคยและส่วนที่แปลกแยกไปจากวิถีชีวิตปกติของคนเรา ภาษา ท่าทาง น้ำเสียง เหล่านี้เป็นส่วนประกอบสำคัญของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและเป็นมิติที่แฝงเร้นอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อย่างเช่นในกรณีที่นักท่องเที่ยวบางคนอาจจะคงเอกลักษณ์และความเคยชินเดิมของตัวเองไว้แม้จะมีกำลังท่องเที่ยว

อยู่ต่างถิ่น มักจะเกิดความสงสัยหรือคับข้องใจในการพบประเพณีปฏิบัติในเมืองที่มีวัฒนธรรมต่างไปจากของตน บ่อยครั้งที่นักท่องเที่ยวมีความลังเลไม่แน่ใจในการประเพณีปฏิบัติได้ ความไม่เข้าใจก็จะยังคงอยู่ และเมื่อนักท่องเที่ยวเหล่านี้ปฏิบัติตนไปตามความเคยชินในวัฒนธรรมของเขาโดยสิ่งที่ประเพณีปฏิบัติเหล่านั้นไม่สอดคล้องกับครรลองในวัฒนธรรมของเราก็ก่อให้เกิดความไม่พอใจในกลุ่มคนท้องถิ่น สิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นในการท่องเที่ยว โดยเฉพาะเมืองที่มีนักท่องเที่ยวมากมายหลายชาติหลายภาษาจนอาจเรียกได้ว่าเป็นเมือง “พหุวัฒนธรรม” (พิมพาภรณ์ สุวัตติกุล, 2546: 1)

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นการติดต่อสื่อสารของคนที่ใช้ภาษาต่างกันและมาจากวัฒนธรรมที่ต่างกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญมากอย่างหนึ่งที่มีผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถ้าคนในภาคการท่องเที่ยวมีทักษะในการสื่อสารวัฒนธรรมดีก็จะช่วยให้การท่องเที่ยวมีคุณภาพมากขึ้น ในทางตรงข้ามกันหากคนในภาคการท่องเที่ยวไม่มีทักษะทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ถึงแม้สถานที่ท่องเที่ยวนั้นจะมีความพร้อมมากเพียงใดก็ไม่สามารถสื่อสารสิ่งที่ดีเหล่านั้นออกไปให้นักท่องเที่ยวทราบได้ นอกเหนือจากนั้นคนที่คนในภาคการท่องเที่ยวของจังหวัดมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะสามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้ (พิมพาภรณ์ สุวัตติกุล และคณะ, 2546: 9)

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ไม่เพียงแต่ทำงาน แต่ยังใช้เวลาในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีแรงจูงใจคือเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ เพื่อพบเจอนักท่องเที่ยวผู้มีความชอบแบบเดียวกัน และเพื่อการมีส่วนร่วมในท้องถิ่น (Proyrungroj, 2017: 52-53) ซึ่งการมีส่วนร่วมในท้องถิ่นนี้เองเป็นลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่จะต้องมีการทำกิจกรรมอย่างใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นซึ่งมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและความคิด ดังนั้น การศึกษารูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจะเป็นเสมือนกุญแจดอกสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้เกิดความเข้าใจอันดีและสร้างความพึงพอใจกับทั้งนักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่น

ดังที่การวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในช่วงระหว่างปี 2550 - 2561 ตามฐานข้อมูล Thai Digital Collection (TDC) และ ฐานข้อมูลห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) นั้นพบว่ามีเพียง 14 เรื่องเท่านั้นที่ศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งในการศึกษาทั้ง 14 เรื่องนั้นมีการศึกษาในประเด็นของ ผลกระทบ การส่งเสริมการท่องเที่ยว อุปสงค์ อุปทาน ศักยภาพ การพัฒนาฐานข้อมูลเว็บไซต์ กว้างแผนการบริหารจัดการ แรงจูงใจ ส่วนการวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นมีเพียง 3 เรื่องเท่านั้น ซึ่งไม่มีงานวิจัยใดที่ทำการศึกษากับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยงานวิจัยที่มีส่วนมากเลือกใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ แต่การศึกษาในเรื่องของ

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นหากมีการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่กับการศึกษาในเชิงปริมาณก็จะช่วยให้เกิดผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจหาคำตอบในเชิงประจักษ์เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลของการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถรู้จักและชื่นชมวัฒนธรรมอื่นๆ และยังช่วยให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจวัฒนธรรมของตนเองได้ดียิ่งขึ้นด้วย รวมทั้งบริษัทนำเที่ยวและองค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการด้านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์สามารถนำข้อมูลที่ได้ใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ สร้างความพึงพอใจและความเข้าใจอันดีสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อระบุความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการวิจัยรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ระดับนโยบาย

1.1 ผลจากการศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยงที่เข้ามาทำกิจกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยงต่อการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเข้าใจถึงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เหมาะสม ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว จะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาคุณลักษณะและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มากำหนดรูปแบบการจัดการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยงเชิงบำเพ็ญประโยชน์

1.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปเป็นแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อขยายฐานนักท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

2. ระดับปฏิบัติการ

2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้แก่บริษัทนำเที่ยว และองค์กรต่าง ๆ จะสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยงเชิงบำเพ็ญประโยชน์

2.2 ผู้จัดกิจกรรม ในแหล่งท่องเที่ยว นำผลการวิจัยไปพัฒนารูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยงเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและช่วยในการให้บริการที่ดีขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยงเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย โดยมีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้คือ

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการศึกษาในแหล่งที่มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ดังนี้ คือ การประชาสัมพันธ์ (ดูแลสัตว์) และการสอน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้เพื่อการศึกษาครั้งนี้คือ

2.1 องค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวผู้จัดนำนักท่องเที่ยวต่างชาติมาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 ราย

2.2 นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 384 ราย

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ศึกษาในครั้งนี้กำหนดให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

3.1 การศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวดังต่อไปนี้คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ รูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

3.2 การวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จะทำการศึกษาในประเด็นดังนี้ คือ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเคารพความเสมอภาค การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา การมีความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถเฉพาะตนและทักษะการสื่อสาร

3.3 การระบุความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดที่ใช้ประกอบการประเมินความคิดเห็นของการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ คือ ระยะเวลาของกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมของการท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

3.4 การกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 21 เดือน

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีการใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ผสมผสานไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งมีระยะเวลาการวิจัย 21 เดือน (ระหว่างเดือนสิงหาคม 2560 – กุมภาพันธ์ 2562) ข้อมูลด้านคุณลักษณะของ นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและความคิดเห็นต่อกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและช่วงเวลา ข้อมูลที่ค้นพบจึงเป็นข้อมูลเฉพาะในช่วงที่ทำการศึกษานั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้คือ

คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หมายถึง คุณสมบัติของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ตามความต้องการขององค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวโดยพิจารณาถึงคุณสมบัติสำคัญ คือระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ รูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หมายถึง การท่องเที่ยวที่ผสมระหว่างกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์และการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษในรูปแบบต่าง ๆ คือ การประชาสัมพันธ์ (ดูแลสัตว์) และการสอน

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์โดยมีวัตถุประสงค์ในการทำกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ (ดูแลสัตว์) และการสอน

การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หมายถึง งานกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่องค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวได้ทำขึ้นสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ คือกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ (ดูแลสัตว์) และการสอน

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หมายถึง กระบวนการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันด้านวัฒนธรรม เชื้อชาติ และภาษา ซึ่งมืองค์ประกอบสำคัญคือ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเคารพความเสมอภาค การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา การมีความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถเฉพาะตน และทักษะการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง ทิศทางการสื่อสาร แบ่งได้ 2 แบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียว และ การสื่อสารแบบสองทาง



บทที่ 2

ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในปัญหาการวิจัย และสามารถระบุตัวแปรได้อย่างรัดกุม รวมทั้งการออกแบบการวิจัยได้อย่างถูกต้อง ผู้วิจัยจึงทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

เป็นการตรวจเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีการปรับตัวทางวัฒนธรรม เพื่อนำมาประมวลองค์ความรู้ และสรุปออกมาสู่ “กรอบทฤษฎีการวิจัย” (Theoretical framework)

1. ทฤษฎีการสื่อสาร

การสื่อสารหรือการติดต่อ (Communication) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินคือคำว่า “Communis” แปลว่าการสร้างอย่างสามัญ (common) ดังนั้น communication จึงหมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั่วไปอย่างสามัญ (สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ, 2541) มีนักวิชาการที่ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับ

Schramm (1973) ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อย จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน สรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้กับพฤติกรรมสื่อสารได้ทุกรูปแบบ แต่ละคำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์ และผลที่เกิดขึ้นต่างกัน จึงทำให้ความหมายของการสื่อสารกว้าง และนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การพิจารณาความหมายของการสื่อสารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมสื่อสารเป็นเรื่อง ๆ ไป ดังนั้นการสื่อสารต้องเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญ ๆ 3 ประการ อันได้แก่ ตัวข่าวสาร (Message) ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) และผู้รับข่าวสาร (Receiver) และ เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

Rogers and Shoemaker (1971) ได้ให้คำนิยามว่า การติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยน พฤติกรรม ของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้ หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคติ และ พฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

เสนาะ ดิยาว (2541) ได้นิยามความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารหมายถึง การกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายคนในการส่งและการรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วย สิ่งรบกวนภายใต้สภาพและผลกระทบและโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ โดยการสื่อสารเป็น ปฏิกริยาซึ่งกันและกันทางสังคมโดยอาศัยระบบสัญลักษณ์และข่าวสาร”

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2541) ให้คำนิยามว่า “การสื่อสารเป็นลักษณะที่ เป็นการส่งและการรับความคิดความรู้สึกรู้สึก และทัศนคติโดยใช้ภาษาหรือถ้อยคำเพื่อก่อให้เกิดปฏิกริยาโต้ตอบ

Samuel and Certo (2013) ได้ให้ความหมายว่าเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไป ยังบุคคลอื่นทำให้ทุกคนที่เข้าถึงข่าวสารนั้นได้เข้าใจและรับรู้แนวคิด หรือทัศนคติของผู้ส่งสาร

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2553) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า คือกระบวนการสื่อข้อมูล ซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นระหว่างผู้บริหารและระหว่างพนักงาน การสื่อสารเกี่ยวข้องกับ ข่าวสารของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนที่ต้องการสื่อเพื่อให้ทุกคนเข้าใจในข่าวสารนั้น

จากนิยามการสื่อสารที่มีความหมายแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการรับรู้ของแต่ละบุคคล ความเป็นปัจเจกบุคคลและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่การงาน การศึกษา สภาพเศรษฐกิจ สภาพครอบครัว ศาสนา สังคม การเมือง สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ และอื่น ๆ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นบริบทล้นก่อให้เกิดการตีความ และเข้าใจความหมายของการสื่อสารที่ แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถสรุปลักษณะของการสื่อสารได้ดังนี้ (เสนาะ ดิยาว, 2541)

1. การสื่อสารเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะด้วยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ พฤติกรรมการสื่อสาร เป็นสิ่งที่บุคคลหลีกเลี่ยงไม่ได้ การสื่อสารเกิดขึ้นแม้ในขณะที่เราตัดขาดจากโลกภายนอกหรือแม้แต่ขณะที่เราหลับ เพราะจากการสื่อสารไม่ได้ครอบคลุมเพียงแค่การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากตนเอง ไปสู่บุคคลหนึ่งเท่านั้น หากแต่ยังหมายถึงการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารภายในตนเอง ที่เรียกว่า “การสื่อสารภายในบุคคล” อีกด้วย

ภัสวาลี นิติเกษตรสุนทร (2551) ซึ่งสามารถสื่อสารพร้อม ๆ กันหลายอย่างได้

- 2 การสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งในเนื้อหา วิธีการ รูปแบบช่องทางการสื่อสาร สัญลักษณ์ที่ใช้ ข่าวสาร ตลอดจนผู้รับสารและผู้ส่งสารไม่ได้เกิดขึ้นตามรูปแบบที่กำหนดขึ้นตาม กฎเกณฑ์เสมอไป ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องสื่อสารอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เคลื่อนไหวตลอดเวลา โดยไม่มีจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุด

3. การสื่อสารทุกอย่างย่อมมีเป้าหมาย เพื่อให้บุคคลบรรลุสิ่งที่ต้องการทั้งการเข้าใจตนเอง บุคคลอื่นและสภาพแวดล้อม เมื่อต้องเผชิญหน้ากับความไม่แน่นอนในเหตุการณ์ใด ก็จะมีการสื่อสาร เพื่อลดความไม่แน่นอนเหล่านั้น ด้วยการเรียนรู้จากบุคคลอื่น ๆ แสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับตนเองเพื่อปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

จูดีร์ตัน นูมน้อย (2554: 14) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถสื่อสารได้ด้วยคำพูด (Verbal communication) เป็นวิธีการสื่อสารทางหนึ่งที่นิยมใช้กันมากที่สุด แต่ก็มักจะประสบปัญหาจากการใช้คำที่ใช้เฉพาะในวงการหนึ่ง ๆ (หรือคำเทคนิคเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีเรื่องของความซับซ้อนของภาษาซึ่งเป็นระบบที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นเพื่อแทนความหมายในวัฒนธรรมกลุ่มของตนเอง ซึ่งอาจพบว่าภาษาที่สื่อสารเองก็มีข้อบกพร่องที่ไม่สามารถใช้คำ ๆ หนึ่งที่จะอธิบายความหมายได้สมบูรณ์

การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Non-verbal communications) บางครั้งอาจเรียกว่า “ภาษาร่างกาย” (Body language) หรือ “ภาษาท่าทาง” การสื่อสารด้วยร่างกายมีทั้งที่แสดงออกมาโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางสีหน้า สายตา น้ำเสียง ระดับเสียง การสัมผัส อื่น ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบททางวัฒนธรรม ประเพณี สถานที่ สถานะภาพทางสังคม เพศ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ฯลฯ

การสื่อสารโดยการใช้สัญลักษณ์ (Symbolic communication) เป็นวิธีการสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์แสดงออกมาในรูปแบบคำพูด เครื่องหมาย รูปร่าง หรือเสียงซึ่งใช้แทนความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ละวัฒนธรรมก็จะมีสร้างระบบสัญลักษณ์เพื่อสื่อสารให้กับสมาชิกในกลุ่มของตนเอง แต่ปัญหาที่มักพบในการสื่อสารด้วยวิธีนี้คือการที่สมาชิกอาจไม่ทราบหรือไม่เข้าใจในเครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ดังกล่าวเหมือนกันทุกคน

ดังนั้น จึงการสื่อสารของมนุษย์นั้นเป็นสิ่งที่ซับซ้อน เป็นกระบวนการทางสังคมที่มีสามารถทำให้เกิดผลกระทบไม่ทางใดก็ทางหนึ่งกับสมาชิกคนใดคนหนึ่งหรือคนอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร ทั้งในด้านความรู้ ความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นเป้าหมายของการสื่อสารของมนุษย์ทั้งสิ้น

อุมพร นิลทวิก (2553) ได้กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ไม่อยู่นิ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน การเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารนั้นมีเหตุผล 4 ประการ คือ

1. ช่วยให้มีโอกาสที่จะเลือกกระบวนการของการสื่อสาร และปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้กับกิจกรรมทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้เพราะว่าไม่มีรูปแบบการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงชนิดเดียวที่สามารถนำเอาไปใช้กับข้อมูลต่าง ๆ ทางการศึกษาได้โดยสมบูรณ์

2. ช่วยให้ค้นพบความจริงใหม่ ๆ เกี่ยวกับการสื่อสาร เพราะการสื่อสารแต่ละรูปแบบย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ กัน

3. ช่วยให้เกิดการคาดคะเนล่วงหน้าเกี่ยวกับการสื่อสารขึ้น และรูปแบบเหล่านี้จะช่วยให้การคาดคะเนได้ว่า อะไรจะเกิดขึ้นในแต่ละสภาพของการสื่อสาร ซึ่งการคาดคะเนเหล่านี้จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

4. ช่วยให้สามารถหาวิธีมาวัดปัจจัย และกระบวนการในการสื่อสารต่าง ๆ ได้ เพราะรูปแบบการสื่อสารแต่ละอย่างมักจะมีลักษณะพิเศษที่เป็นของตัวเองในเรื่องเกี่ยวกับช่องทางของการสื่อสารหรือวิธีการส่งข่าว ซึ่งจะสามารถวัดข้อมูลที่ถูกส่งออกไปได้

การสื่อสารมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ (สมิต สัจฉกร, 2547)

1. ผู้ส่งสาร (Source) คือ ผู้ตั้งต้นทำการสื่อสารกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น ผู้ส่งสารอาจเป็นบุคคลเดียว หรืออาจจะมีมากกว่าหนึ่งคนก็ได้ องค์การหรือหน่วยงานที่เป็นผู้เริ่มกระทำการให้เกิดการสื่อสารก็ถือได้ว่าเป็นผู้ส่งสาร

2. สาร (Message) คือ สาระ เรื่องราว ข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งออกไปสู่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น สารอาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้ เช่น ตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ วัตถุต่าง ๆ หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถให้ความหมายเป็นที่เข้าใจได้

3. ช่องทางที่จะส่งสาร หรือสื่อ (Channel or Medium) คือ เครื่องมือ หรือช่องทางที่ผู้ส่งสารจะใช้ เพื่อให้สารนั้นไปถึงบุคคล หรือกลุ่มบุคคลรับ ช่องที่จะส่งสาร หรือสื่อต่าง ๆ ที่จะนำสารไปยังผู้รับสารตามที่ผู้ส่งสารมุ่งหมาย อาจจะเป็นสื่อธรรมชาติ เช่น อากาศ เป็นช่องทางที่คลื่นเสียงผ่านไปยังผู้ฟังเสียง หรืออาจจะเป็นสื่อที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ฯลฯ

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามารถรับทราบสารของผู้ส่งสารได้ ผู้รับสารเป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสารเป็นบุคคลสำคัญในการชี้ขาดว่า การสื่อสารเป็นผลหรือไม่

วิจิตร อวาทกุล (2525) ได้กล่าวถึง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีองค์ประกอบ 7 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้น ต้องมีความเชื่อถือของในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แลแหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจ หรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น

2. ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบ แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าที ท่าทางภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้น ๆ การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทยย่อมเหมาะสมกว่าการจับมือ หรือการจับมือของฝรั่งย่อมเหมาะสมกว่าการไหว้ เป็นต้น

3. เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับ มีสาระ ประโยชน์ แก่กลุ่มชน หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมายด้วย

4. บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน (Continuity and Consistency) การสื่อข่าวสารจะได้ผลต้องส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำ หรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ส่งข่าวสารชนิดขาด ๆ หาย ๆ ไม่เพียงตรงแน่นอน

5. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีนั้นจะต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้น ๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกสายงาน กรม กองหน่วย หรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง จะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (Capability of Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายาม หรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้ พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

7. ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ คือใช้ภาษาของเขา ศัพท์ที่ยากและสูงไม่มีประโยชน์ควรตัดออกให้หมดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียวอย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกลงข้อความบางตอนที่สำคัญไป

เสนาะ ตีเขาวัว (2541: 27-32) การสื่อสารสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ระดับ ดังนี้

1. การสื่อสารระดับตัวเอง (Intrapersonal Communication) เป็นกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นในใจของบุคคลเพียงลำพัง ที่สำคัญความหมายของการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้นตนเองเป็นผู้แปลความหมายนั้น ๆ

2. การสื่อสารระดับบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นกิจกรรมการสื่อสารตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อสร้างความเข้าใจกันและรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของโลก รวมถึงทำให้รู้จักตนเองด้วย เพราะการสื่อสารเป็นเสมือนภาพสะท้อนของตนเอง การสื่อสารระดับบุคคลนั้นจะก่อให้เกิดผล 3 ประการ คือ 1) ลดความกลัว หรือความรู้สึกไม่เชื่อมั่นในตนเองที่จะติดต่อบุคคลอื่น 2) ความสอดคล้องของการกระทำที่ตรงกับความเชื่อ ทัศนคติ และค่านิยมของตนเอง 3) สร้างความไว้วางใจกัน การสื่อสารที่มีความจริงใจย่อมมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

3. การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย เป็นกระบวนการที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ การสื่อสารระดับกลุ่มย่อยมีประสิทธิภาพสูงกว่าที่ต่างคนต่างทำและความสัมพันธ์มีความสลับซับซ้อนมากกว่า พลังภายในของกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มมีผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จ

และความล้มเหลวส่วนตัวและสมาชิกในกลุ่มและต่อเป้าหมายของกลุ่มด้วย การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย เป็นรากฐานของการทำงานแบบประชาธิปไตย ความเสมอภาค สมาชิกในกลุ่มจะเรียนรู้การทำงานในบรรยากาศที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ของกลุ่มชัดเจนและแน่นอน ทำให้การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และที่เน้นการปรึกษาหารือมากกว่ามุ่งที่จะคัดค้านหรือเอาชนะกัน

4. การสื่อสารระดับเทคโนโลยี เป็นเทคโนโลยีทางการสื่อสารต่าง ๆ ในแง่ของการใช้สื่อทางการสื่อสาร เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระดับนี้ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ทางการสื่อสารอย่างดี เป็นผู้สร้างเนื้อหาที่สามารถส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และมีปริมาณการส่งที่แพร่กระจายได้มาก รวมถึงมีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารโดยสามารถเข้าใจภาษาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อที่จะนำเอาเครื่องมือทุกอย่างมาใช้กับภาษาในรูปแบบต่าง ๆ กันเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสาร

5. การสื่อสารระดับชุมชน (Public Communication) เกิดขึ้นเมื่อผู้รับข่าวสารจำนวนมาก โดยโอกาสที่จะก่อให้เกิดข้อมูลย้อนกลับมีน้อย ในแง่ของจำนวนผู้รับสารอาจเป็นการยากที่จะระบุจำนวนที่แน่นอนแต่จะมีจำนวนที่มากกว่ากลุ่มย่อยแต่น้อยกว่าระดับมวลชน การสื่อสารระดับชุมชนเกิดขึ้นในลักษณะต่อเนื่อง เป็นแนวทางเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ มักจะเกิดขึ้นในโอกาสพิเศษ ซึ่งการเตรียมตัวสำหรับการสื่อสารในระดับชุมชนจึงต้องจัดทำเป็นการเฉพาะ กำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ซึ่งส่วนใหญ่จะสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูลหรือชักชวนให้คล้อยตามและเพื่อความบันเทิง ที่สำคัญการแจ้งข้อมูลจะต้องมีลักษณะการนำเสนอที่ผู้รับสารไม่เคยรู้มาก่อน หรือวิธีการนำเสนอที่แปลกใหม่ไปกว่าเดิม เพื่อให้การสื่อสารระดับชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้รับสาร

6. การสื่อสารระดับมวลชน (Mass Communication) เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าทางสื่อหรือตัวกลางของการสื่อสาร ต้องอาศัยสื่ออย่างมากจึงจะทำให้การสื่อสารมวลชนประสบความสำเร็จ โดยมีผู้รับสารจำนวนมากอย่างไม่จำกัด ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ทั้งด้านชนชั้นทางสังคม และพฤติกรรมส่วนบุคคล รูปแบบของการสื่อสารมวลชนมีลักษณะแตกต่างกันโดยอาศัยสื่อหลากหลายประเภท เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หนังสือ เป็นต้น

Serbănescu (2007) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบต่าง ๆ

6 ส่วนดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (transmitter)
2. ผู้รับสาร (receiver)
3. ช่องทางในการสื่อสาร (channel)
4. สัญลักษณ์ (code)
5. บริบท (context)

6. การอ้างอิง (reference)

การสื่อสารนั้นเป็นการสื่อให้มนุษย์เป็นการส่วนตัว หรือเป็นกลุ่มและมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน และการสื่อสารนั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในระดับที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่ระดับความสัมพันธ์และการแสดงออก (Șerbănescu, 2007)

ทฤษฎีการสื่อสารนี้เป็นทฤษฎีหลักที่ใช้ในการอธิบายถึงความสำคัญของการสื่อสาร ทำให้เกิดความเข้าใจถึงลักษณะของการสื่อสารและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อองค์กรเอกชนและบริษัทผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์จะนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการดำเนินงานให้สอดคล้องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีภาษาและวัฒนธรรมแตกต่างออกไปจากภาษาและวัฒนธรรมไทย

2. ทฤษฎีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมถือเป็นแขนงหนึ่งของมานุษยวิทยา (Anthropology) โดยนักมานุษยวิทยาศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์ในทุกแง่มุมเพื่อทำความเข้าใจวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของมนุษย์แต่เนื่องจากมนุษย์มีหลายมิติทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่เป็นสาขาย่อยของมานุษยวิทยา โดยได้แบ่งออกเป็นสี่หมวด คือ มานุษยวิทยากายภาพ (Physical Anthropology) โบราณคดี (Archaeology) มานุษยวิทยาภาษา (Linguistic Anthropology) และ มานุษยวิทยาวัฒนธรรม (Cultural Anthropology) โดยนักมานุษยวิทยาต้องทำหน้าที่เก็บข้อมูลวัฒนธรรมโดยเรียนรู้ภาษาของกลุ่มคนที่เข้าไปศึกษาเพื่อพูดคุยสัมภาษณ์ รวมทั้งสังเกตสิ่งต่าง ๆ แบบมีส่วนร่วม เพื่อเรียนรู้ความคิดและเข้าใจวิถีชีวิต ของคนเหล่านั้นได้ราวกับเป็นคนในวัฒนธรรมเอง และนำข้อมูลที่ได้มาอธิบายและเรียบเรียงถึงวัฒนธรรมของกลุ่มคนที่ศึกษาภายใต้การตีความและการวิเคราะห์ด้วยกรอบทฤษฎีเพื่อทำความเข้าใจว่ามนุษย์แต่ละที่มีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่เหมือนและต่างกันอย่างไร โดยนักมานุษยวิทยาไม่สามารถตัดสินว่าวัฒนธรรมใดดีกว่ากันเพราะแต่ละชาติล้วนมีแบบแผนวัฒนธรรมเป็นของตนเอง มานุษยวิทยาจึงเป็นศาสตร์ที่ทำให้เราเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของคนที่เราจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วยซึ่งเป็นการทำความเข้าใจเพื่อนมนุษย์และลดปัญหาความขัดแย้งในสังคม

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นศาสตร์ที่มีการศึกษามาตั้งแต่ปลายคริสต์ศตวรรษที่ 20 บอลด์วิน (Baldwin et al., 2014) กล่าวว่า ศาสตร์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้เริ่มต้นมาจากการก่อตั้งสถาบันการต่างประเทศของกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา (Foreign Service Institute) หรือ (FSI) ในปี ค.ศ. 1974 เพื่อฝึกอบรมและเตรียมความพร้อมนักการทูตอเมริกันที่จะไปประจำการยังต่างประเทศ โดยเอ็ดเวิร์ด ที.ฮอลล์ (Edward T. Hall) เป็นนักมานุษยวิทยาและนักวิจัยคนแรกที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม ฮอลล์ได้เข้ามาสอนและอบรมนักการทูตอเมริกันที่สถาบันการต่างประเทศของกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกาให้เข้าใจ

ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของตนและวัฒนธรรมของประเทศที่ต้องไปประจำการเพื่อให้นักการทูตปรับตัวและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในวัฒนธรรมใหม่ที่ตนจะต้องไปอยู่

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (cross – culture communication) มีการให้ความหมายโดยนักวิชาการหลายท่านดังนี้

Lustig and Koester (1993: 51) ได้ให้ความหมาย การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมว่า คือ กระบวนการของการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์และบริบทหนึ่ง ๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากถึงขนาดที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกันออกไป และนำไปสู่การเข้าใจความหมายของสารที่ต้องการสื่อไม่ตรงกัน

Samovar et al. (1998) กล่าวว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หมายถึงการสื่อสารระหว่างสองวัฒนธรรมขึ้นไปที่มีระบบการรับรู้ และสัญลักษณ์ที่ต่างกันมากพอที่จะทำให้เหตุการณ์การสื่อสารนั้นต้องเปลี่ยนแปลงไป แต่เดิมในหมู่นักวิชาการมักใช้คำว่า “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม” (cross culture communication) ซึ่งมักหมายถึงการสื่อสารระหว่างคนที่มาจาก “ประเทศ” ที่มีวัฒนธรรมต่างกัน แต่ในชั้นหลัง คำว่า “วัฒนธรรม” และเกณฑ์ที่ใช้ลากเส้นกำหนดขอบเขตของวัฒนธรรมนั้น ขยายกว้างออกไปมาก จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงมาใช้คำว่า “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” (Intercultural Communication) .

Rogers and Steinfatt (1999) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลผู้มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

The United Church of Canada (2011) ได้กล่าวว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม คือ การที่มีสองหรือมากกว่าสองวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีการเปรียบเทียบหรือมีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม

ALBU (2015) กล่าวว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หมายถึง ขั้นตอนของการสื่อสารส่วนบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

ภาคภูมิ ภักวิภาส (2560: 205-214) ได้กล่าวว่า การสื่อสารต่างวัฒนธรรม หมายถึง การติดต่อการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม ได้แก่ กานสื่อสารภายในสังคมเข้าบ้าน กลุ่มชาติพันธุ์ของตนเอง วัฒนธรรมเจ้าบ้านและสิ่งที่ติดตัวผู้แปลกหน้า

สรลันท์ ภูมิชีษานันท์ (2559: 11) ได้กล่าวว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม คือ การสื่อสารของบุคคลที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันทางวัฒนธรรม โดยคนในแต่ละวัฒนธรรมจะมีมุมมองและทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ต่างกันตามภาษา วัฒนธรรมและค่านิยมของสังคม

เอกชัย พุ่มดวง (2560: 8) ได้กล่าวว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ด้วยการใช้ภาษา การใช้ท่าทาง การใช้ น้ำเสียง (อวัจนภาษา) ที่แสดงออกมาเพื่อสื่อความหมายทางวัฒนธรรม

จากคำจำกัดความของ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ที่กล่าวมาข้างต้นนี้แล้ว สามารถสรุปได้ว่า “การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม” หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความแตกต่างกัน ในด้านวัฒนธรรม ด้านทักษะการสื่อสาร ด้านการเคารพความเสมอภาค การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา การมีความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถเฉพาะตน และทักษะการสื่อสาร

Kim and Gudykunst (1988 อ้างใน กาญจนา แก้วเทพ, 2557) ตั้งข้อสังเกตว่า เมื่อมีการสื่อสารกันระหว่างคนสองคน มักจะเป็นการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอยู่แล้ว โดยอาจจะเป็น วัฒนธรรมระหว่างเพศ ระหว่างรุ่น ระหว่างเชื้อชาติ ระหว่างภูมิภาค ฯลฯ ฉะนั้น “ความเป็นระหว่างวัฒนธรรม” จึงมีความหลากหลาย ดังตัวอย่างคือ การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ (race) ที่มักหมายถึงลักษณะทางกายภาพ

1. การสื่อสารระหว่างเผ่าพันธุ์ (ethic)
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal) ซึ่งมักหมายถึงการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
3. การสื่อสารระหว่างกลุ่ม (intergroup) ซึ่งมักหมายถึงการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
4. Intercultural Communication หมายถึง การสื่อสารของคนกลุ่ม “สองวัฒนธรรม” (Co-culture) คือคนที่มีวัฒนธรรมหนึ่งร่วมกับวัฒนธรรมใหญ่ ๆ พร้อมกันนั้นก็ “วัฒนธรรมย่อย” ของตัวเองที่ต่างจากคนอื่น ๆ ในวัฒนธรรมใหญ่ เช่น คนไทยเชื้อสายจีน
5. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสื่อมวลชนกับวัฒนธรรมอื่น ๆ
6. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมสากลกับวัฒนธรรมท้องถิ่น (Global/ Local communication) แนวทาง (approaches) ในเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

เราอาจแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Cross-culture communication) โดยทั่วไปเราอาจกล่าวได้ว่า ความเชื่อเบื้องต้น (basic assumption) ของแนวทางนี้จะมองเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในแง่บวก
2. กลุ่มจักรวรรดินิยมทางวัฒนธรรม (Cultural Imperialism) ความเชื่อเบื้องต้นของแนวทางนี้จะมองเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรมสากล (Global culture) กับความเชื่อท้องถิ่น (Local culture) ในทางลบ

ความเชื่อเบื้องต้นของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

มีความเชื่อเบื้องต้น 4 ประการ ที่เป็นพื้นฐานของกลุ่มการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ

1. กลุ่มที่ยอมรับว่าในโลกนี้มีวัฒนธรรมที่แตกต่างและหลากหลาย แต่ละวัฒนธรรมมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว แตกต่างไปจากวัฒนธรรมอื่น แต่ในขณะเดียวกันก็เชื่อว่ามีจุดร่วม หรือ ลักษณะร่วม (Commonality) ที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงประสานกันได้

2. กลุ่มการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะสนับสนุนให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนระหว่างวัฒนธรรมกัน ทั้งนี้เนื่องจากเชื่อว่าธรรมชาติของทุกวัฒนธรรมนั้นจำเป็นต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลง (adaptation) อยู่ตลอดเวลา การปรับตัวนั้นเกิดขึ้นได้โดยง่ายที่สุดจากการพบปะกับวัฒนธรรมอื่น ๆ และหลังจากพบปะแลกเปลี่ยนกับวัฒนธรรมอื่น ๆ แล้ว ทั้งสองวัฒนธรรมก็จะร่ำรวย มั่งคั่งทางวัฒนธรรมด้วยกันทั้งคู่ (culture enrichment)

3. กลุ่มการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมแม้จะเชื่อว่าแต่ละวัฒนธรรมสามารถหาจุดร่วมที่สามารถทำให้เข้าใจกันได้ แต่ในอีกด้านหนึ่งการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมต้องไม่ลืมนิวตต่างระหว่างวัฒนธรรมที่นอกจากจะทำให้เริ่มต้นด้วยความไม่เข้าใจกันแล้ว ยังสามารถขยายต่อออกไปเป็นความขัดแย้งทางวัฒนธรรมด้วย และดูเหมือนว่าจุดต่างและความขัดแย้งทางวัฒนธรรมนั้นจะมีสัดส่วนเป็นหลักรมากกว่าจุดร่วม ดังจะเห็นตัวอย่างมากมายในชีวิตประจำวันที่ได้พบได้ทั้งระดับปัจเจกบุคคล (นักท่องเที่ยว นักเรียนต่างชาติ ผู้อพยพต่างชาติ ฯลฯ) ระดับกลุ่มองค์กร (ในบริษัทนานาชาติที่มีคนทำงานจากหลายประเทศ) ระดับสื่อมวลชน (เช่น ภาพยนตร์โฆษณา ฯลฯ) ดังนั้นแนวทางการศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงต้องศึกษาวิจัยเพื่อให้เข้าใจความแตกต่างและความขัดแย้งดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษาที่นอกจากจะเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแล้ว ยังมีผลอย่างจริงจังในภาคปฏิบัติด้วย

4. ในโลกปัจจุบันการศึกษาค้นคว้าด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมยังมีมากขึ้นทั้งในแง่ความจำเป็น และในแง่โอกาสที่จะเป็นไปได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เช่น

4.1 การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและระบบข้อมูลข่าวสาร ในกรณีของประเทศไทยการมีระบบอินเทอร์เน็ตได้เพิ่มโอกาสให้คนไทยได้ค้นหาข้อมูลข่าวสาร และติดต่อสื่อสารได้กว้างขวางขึ้น แต่คนไทยก็ต้องเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมโลกภาษาอังกฤษเช่นกัน

4.2 การเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจซึ่งได้พัฒนาเป็นระบบอุตสาหกรรมข้ามชาติ ธุรกิจระดับโลก ทำให้เกิดโอกาสในการทำงานร่วมกันระหว่างคนในหลายชาติในบริษัทเดียวกัน และต้องมีการสื่อสารในองค์กรที่มีมิติของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

4.3 การเคลื่อนย้ายของประชากร ในโลกสมัยใหม่เนื่องจากความก้าวหน้าของวิธีการเดินทางทำให้ผู้อพยพโยกย้ายจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่งในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมากมาย เช่น

การอพยพไปทำงานชั่วคราวหรือถาวร การไปศึกษา/ฝึกอบรม การท่องเที่ยว รวมทั้งการแต่งงานข้ามชาติ กลุ่มผู้อพยพไปใหม่นี้จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของประเทศเจ้าของบ้าน แต่ถึงอย่างไร พวกเขาก็ยังพกพาเอาวัฒนธรรมเดิมติดตัวไปด้วย และยังอาจติดต่อทางวัฒนธรรมกับสังคมเดิม ตัวอย่างเช่นกลุ่มคนไทยในอเมริกา ที่เรียกว่า co-culture (พวกมีสองวัฒนธรรม)

4.4 ปัจจัยทั้งหลายที่กล่าวมานี้ ทำให้เพิ่มความจำเป็นในเรื่องการทำความเข้าใจระหว่างวัฒนธรรมมากขึ้น เนื่องจากคำกล่าวสรุปย่อสั้น ๆ ที่ว่า “โลกเรานี้เล็กลง” เนื่องจากปัจจุบันมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นแล้วว่า วัฒนธรรมมีผลต่อการสื่อสารและการสื่อสารเป็นทั้งการแสดงความเจ็บไข้ทางวัฒนธรรม (เช่นพูดจากันไม่เข้าใจ) แต่ในเวลาเดียวกันการสื่อสารก็สามารถจะเป็นยารักษาอาการเจ็บป่วยดังกล่าวได้ด้วย

มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม

ในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น ความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม โดยวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน ในขณะที่เราทำการสื่อสารแต่ละคนก็จะมีวัฒนธรรมที่สั่งสมมาจากการเรียนรู้ในบริบทสภาพแวดล้อมของตนเอง ดังนั้น การสื่อสารกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันนั้น ย่อมจะต้องมีการเรียนรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของคู่สื่อสาร โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของคู่สื่อสาร ไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นกับบุคคลที่มาจากคนละประเทศเพียงอย่างเดียวเท่านั้น การสื่อสารกับคนภายในประเทศเดียวกัน หรือแม้กระทั่งการสื่อสารกับสมาชิกในองค์กรเดียวกันก็อาจมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้เช่นเดียวกัน ซึ่งความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้น หมายรวมถึง ความแตกต่างทางภูมิภาค จริยธรรม ศาสนา เพศ ยุคสมัย และชนชั้น (Hofstede et al., 2005: 34)

โดยคู่สื่อสารสามารถเรียนรู้ระบบพื้นฐานทางวัฒนธรรมได้จากการสังเกตซึ่งหมายถึงข้อเท็จจริงทางวัฒนธรรม สถาบันทางธุรกิจ การแต่งงานและครอบครัวองค์กรทางสังคม ภาษา การทหาร เพศ และกฎหมาย โดยกิจกรรมทั้งหมดนี้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของแต่ละคนได้ (Hall, 1981: 106)

Geert Hofstede นักมานุษยวิทยาที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมชาติและวัฒนธรรมองค์กร ชาวเนเธอร์แลนด์ ผู้ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมชาติต่อพฤติกรรมมาเป็นเวลานาน (Molina, 2005: 3)

ได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งผลการศึกษาศึกษาสามารถแบ่งมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมไว้ดังนี้ (Hofstede et al., 2005: 45-238)

1. Power Distance สามารถอธิบายได้ว่า สมาชิกในสถาบันและองค์กรในประเทศที่มีอำนาจน้อย ยอมรับว่าอำนาจมีความไม่เท่าเทียมกันในสังคมโดยสถาบันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของสังคม ดังเช่น สถาบันครอบครัว โรงเรียนชุมชน ส่วนองค์กรนั้นเป็นสถานที่ที่ซึ่งบุคคลกำลังทำงานอยู่ด้วย โดยความไม่เท่าเทียมกันในสังคมนั้นจะเกิดขึ้นอย่างชัดเจนในระดับชนชั้นทางสังคมที่มีความแตกต่างทั้งชนชั้นสูง ชนชั้นกลาง และชนชั้นล่าง โดยความแตกต่างทางชนชั้นนั้นเป็นทางผ่านและโอกาสที่สร้างข้อได้เปรียบทางสังคมให้กับบุคคล โดยความแตกต่างในเรื่องของ power distance ในสังคมนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น

1.1 Large Power Distance โดยส่วนใหญ่แล้วสังคมที่มีลักษณะดังกล่าวนี้จะเป็นประเทศยากจนที่มีกลุ่มชนชั้นกลางน้อย เป็นสังคมที่อำนาจอยู่เหนือสิทธิ บุคคลที่มีอำนาจจะเป็นบุคคลที่มีสิทธิและเป็นคนดี โดยความเชี่ยวชาญความมั่งคั่ง อำนาจ และสถานภาพเป็นสิ่งที่อยู่คู่กันตลอด ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ คนที่มีอำนาจน้อยต้องพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่น โดยประเทศที่มีลักษณะดังกล่าว เช่น ประเทศมาเลเซีย สโลวาเกีย กัวเตมาลา ปานามา ฟิลิปปินส์ เป็นต้น

1.2 Small Power Distance ประเทศที่มีลักษณะสังคมดังกล่าวนี้ส่วนใหญ่จะเป็นประเทศที่มีความร่ำรวยและมีกลุ่มชนชั้นกลางเป็นจำนวนมากการใช้อำนาจอยู่ภายใต้หลักของกฎหมาย โดยเรื่องของความเชี่ยวชาญ ความมั่งคั่งอำนาจ และสถานภาพไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่อยู่คู่กันตลอด วัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าวมีความเท่าเทียมกันในสิทธิเสรีภาพ ความไม่เท่าเทียมกันในสังคมมีน้อยความสัมพันธ์ในสังคมจะอยู่ภายใต้ความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีความเป็นอิสระต่อกันระหว่างบุคคลที่มีอำนาจน้อยกับบุคคลที่มีอำนาจมาก โดยประเทศที่มีลักษณะดังกล่าว เช่น ออสเตรเลีย อิสราเอล เดนมาร์ก นิวซีแลนด์ เยอรมนี สวิตเซอร์แลนด์ เป็นต้น

2. Individualist and Collectivist ในสังคมที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันด้วย โดยกลุ่มสังคมกลุ่มแรกในชีวิตของมนุษย์นั้นคือ ครอบครัว ซึ่งแน่นอนว่าการอบรมเลี้ยงดูในแต่ละครอบครัวนั้น ย่อมทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่ตนเองเติบโตมา โดยครอบครัวบางครอบครัวได้สั่งสอนเลี้ยงดูให้บุคคลรู้จักการช่วยเหลือตนเองตั้งแต่วัยเด็ก ในขณะที่ครอบครัวในบางวัฒนธรรมได้สั่งสอนให้มีการพึ่งพาอาศัยและให้ความเคารพกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัว เป็นต้น ซึ่งวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าวนี้ Gudykunst and Ting-Toomey (1999 อ้างใน Hofstede et al., 2005: 4) ได้กล่าวว่า เป็นมิติทางวัฒนธรรมที่เหมือนกันกับระบบทางวัฒนธรรมของ Edward T. Hall ในส่วนของ High Context Culture และ Low Context Culture ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.1 Individualist เป็นสังคมที่คนเติบโตขึ้นมาจากวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับเรื่องตนเองและครอบครัว โดยไม่สนใจบุคคลที่อยู่รอบข้าง เด็กในวัฒนธรรมดังกล่าวจะถูกสอนให้คิดถึงแต่ตนเอง การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ จะต้องเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของตนเอง สังคมมีบริบททางการสื่อสารเป็นแบบ Low context communication ที่ซึ่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความชัดเจนไม่จำเป็นต้องอาศัยการตีความมาก สิทธิของทุกคนมีความเท่าเทียมกัน โดยประเทศที่มีวัฒนธรรมในลักษณะดังกล่าว เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สหราชอาณาจักร เนเธอร์แลนด์ ฮังการี เป็นต้น

2.2 Collectivist เป็นสังคมที่คนจะถูกเลี้ยงดูมาในรูปแบบของครอบครัวมีความเป็นกลุ่ม ต้องได้รับการปกป้องจากกลุ่ม และต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกลุ่มของตนด้วย เด็กถูกสอนมาให้คิดถึงคนอื่น ๆ นอกจากเรื่องของตนเอง สังคมมีบริบททางการสื่อสารแบบ High context communication ที่ซึ่งข้อมูลข่าวสารในลักษณะของการพูดหรือการเขียนมีน้อย เนื่องจากข้อมูลข่าวสารนั้น จะปรากฏชัดอยู่ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือการรับรู้ของบุคคล ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์โดยความสัมพันธ์มาก่อนหน้าที่ การแสดงออกซึ่งความคิดเห็นใด ๆ นั้นจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของกลุ่ม ชีวิตความเป็นส่วนตัวจะมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่ม สิทธิของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันในกลุ่ม ซึ่งประเทศที่มีวัฒนธรรมในลักษณะดังกล่าวเช่น อินโดนีเซีย กัวเตมาลา ปากีสถาน ไทย เกาหลีใต้ เป็นต้น

3. Masculinity & Femininity ในทุก ๆ สังคมบนโลกใบนี้มีทั้งผู้ชายและผู้หญิงที่ซึ่งมีความแตกต่างกันตามลักษณะทางกายภาพเหมือนกันทั่วโลก แต่ความแตกต่างในเรื่องของบทบาทพฤติกรรมที่เหมาะสมระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในแต่ละวัฒนธรรมนั้นมีความแตกต่างกัน สังคมในโลกใบนี้มีลักษณะเป็นสังคมที่แบ่งแยกวัฒนธรรมในเรื่องของบทบาททางเพศ โดยสังคมมีทั้งประเพณีเก่าแก่ที่สืบทอดต่อกันมา และความทันสมัยในยุคปัจจุบันที่ซึ่งมีส่วนต่อบทบาททางเพศในสังคมโดยความแตกต่างของบทบาททางเพศในสังคมนั้น สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

3.1 Masculinity จะให้ความสำคัญความท้าทาย การหารายได้ การยอมรับและความก้าวหน้า ผู้ชายควรมีความมั่นใจ มีความทะเยอทะยาน เด็ดขาด มีความรับผิดชอบ ในขณะที่ผู้หญิงควรมีความอ่อนโยน และรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ในครอบครัวที่มีลักษณะวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าวนี้ ผู้เป็นพ่อจะอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ในขณะที่ผู้เป็นแม่จะอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึก ผู้หญิงสามารถในขณะที่ผู้ชายร้องไห้ไม่ได้ โอกาสที่ผู้หญิงจะได้ทำงานเป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพมีน้อย โดยประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าว เช่น สโลวาเกีย ฮังการี ออสเตรีย เวเนซุเอลา เป็นต้น

3.2 Femininity ความสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งผู้ชายและผู้หญิงจะมีความทันสมัย มีความอ่อนโยนและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และคุณภาพชีวิต อีกทั้งยังต้องมีความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานและมีความเด็ดขาด ในครอบครัวทั้งผู้เป็นพ่อและแม่จะอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงและความรู้สึก เด็กทั้งผู้ชายและผู้หญิงสามารถร้องไห้ได้ ผู้หญิงสามารถทำงานเป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพได้ โดยประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าวสวีเดน นอร์เวย์ เนเธอร์แลนด์ เดนมาร์ก สโลวีเนีย เป็นต้น

4. Uncertainty Avoidance เป็นส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยมนุษย์จะต้องพบเจอกับเหตุการณ์ที่อาจจะก่อให้เกิดความไม่มั่นใจ ซึ่งความไม่มั่นใจนั้นเป็นบ่อเกิดของความกังวลใจ และแน่นอนว่าบุคคลจะแสดงออกถึงความไม่มั่นใจในรูปแบบที่แตกต่างกัน ซึ่งสังคมในทุก ๆ สังคมจะพัฒนาแนวทางในการบรรเทาความกังวลใจ โดย Uncertainty Avoidance นั้นสามารถนิยามได้ว่าเป็นขอบเขตที่ซึ่งสมาชิกของวัฒนธรรมในสังคมรู้สึกเป็นกังวลกับความกลัว หรือความไม่รู้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งระดับความไม่มั่นใจนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น

4.1 Strong Uncertainty Avoidance ความไม่มั่นใจเป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคลมาตั้งแต่เกิด คนในสังคมจะมีความเครียดและความกังวลใจสูง โดยการพบเจอกับสถานการณ์ที่แตกต่างนั้นเป็นเรื่องที่อันตราย ชีวิตในครอบครัวจะมีแต่ความตึงเครียด บุคคลที่มาจากวัฒนธรรมดังกล่าว จะมีลักษณะก้าวร้าว หวาดระแวงมีความกังวลต่อเรื่องของสุขภาพและเงินทอง คนในวัฒนธรรมดังกล่าวจะมีความสนใจในเรื่องของการเมืองน้อย มีความเชื่อถือนักการเมืองและข้าราชการของประเทศน้อย โดยประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าว เช่น กรีซ โปรตุเกส ติมอร์ เลสเต อิตาลี อิตาลี สเปน เป็นต้น

4.2 Weak Uncertainty Avoidance มองว่าความไม่มั่นใจเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและสามารถยอมรับมันได้เมื่อต้องพบเจอ สถานการณ์ที่มีความแตกต่างเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ชีวิตในครอบครัวมีความผ่อนคลาย บุคคลที่มาจากวัฒนธรรมดังกล่าวจะมีลักษณะเป็นคนเรียบง่าย กฎเกณฑ์ในสังคมจะมีความยืดหยุ่น มีการเปิดรับข่าวสารจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างรวดเร็ว โดยประเทศมีวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าว เช่น สิงคโปร์ ญี่ปุ่น เดนมาร์ก สวีเดน ฮอลแลนด์ เป็นต้น

5. Long and Short Term Orientation ในส่วนของมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมในมิติที่ 5 นั้น เป็นมิติที่ Hofstede ได้เพิ่มเติมขึ้นมาในภายหลังจากการทำงานร่วมกับ Michael Bond และได้พบว่ามิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede บางมิตินั้น สามารถอธิบายได้เฉพาะวัฒนธรรมของชาวตะวันตกเท่านั้น เขาจึงได้เพิ่มเติมมิติดังกล่าวขึ้น เพื่อแทนที่มิติในเรื่องของ Uncertainty avoidance ที่พบว่า ไม่มีความชัดเจนมากนักในสังคมเอเชีย และเป็นมิติที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับแนวคิดเฉพาะของชาวเอเชียซึ่งเชื่อมโยงกับประเด็นเรื่องของ Confucius (Dahl, 2004) โดยมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมในมิตินี้สามารถแบ่งออกได้เป็น

5.1 Long-Term Orientation มีความเกี่ยวข้องกับการประกอบความดีงามเพื่อประโยชน์ในอนาคต มีความประหยัด มีความเชื่อในเรื่องโชคลาง การแต่งงานเป็นเรื่องของการปฏิบัติ นิยม การอยู่ภายใต้กฎหมายเป็นเรื่องปกติ ความอ่อนน้อมถ่อมตนควรเกิดขึ้นทั้งกับผู้ชายและผู้หญิง ช่วงเวลาที่มีความสุขคือ ช่วงที่อายุมากขึ้น เวลาพักผ่อนไม่ใช่สิ่งที่มีความสำคัญ ให้ความสำคัญกับผลกำไรในระยะยาวให้ความสำคัญกับคุณงามความดี สิ่งที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับโชคลาง ถ้าสิ่งหนึ่งสิ่งใดถูกต้องไม่ได้หมายความว่าสิ่งที่อยู่ตรงข้ามจะผิดเสมอไป โดยประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าว เช่น จีน ฮองกง ไต้หวัน ญี่ปุ่น เวียดนาม เป็นต้น

5.2 Short-Term Orientation มีความเกี่ยวข้องกับความดีงามในอดีตและปัจจุบัน เคารพประเพณี รักษาหน้าตา การแต่งงานเป็นเรื่องของศีลธรรมมีปัญหาเกี่ยวกับการอยู่ภายใต้กฎหมาย ความอ่อนน้อมถ่อมตนเป็นเรื่องสำหรับผู้หญิงเท่านั้น ช่วงเวลาที่ไม่มีความสุขคือ ช่วงที่อายุมากขึ้น เวลาพักผ่อนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ให้ความสำคัญกับผลกำไรในระยะสั้น รางวัลได้ตามความสามารถ ให้ความสำคัญกับความเป็นจริง และมีแนวทางมากมายในการอธิบายว่าสิ่งใดดีสิ่งใดไม่ดี ถ้าสิ่งหนึ่งสิ่งใดถูกต้องหมายความว่าสิ่งที่อยู่ตรงข้ามผิด โดยประเทศที่มีวัฒนธรรมในรูปแบบดังกล่าว เช่น ปากีสถาน เซก ไนจีเรีย สเปน ฟิลิปปินส์ เป็นต้น

6. Indulgence & Restraint สำหรับมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมในมิติที่ 6 นั้น เป็นมิติที่ Hofstede ได้เพิ่มเติมขึ้นมาจากการที่ทำงานร่วมกับ Michael Minkov และเป็นมิติที่เพิ่มเติมลงในหนังสือเมื่อปี 2010 โดยมิติทางวัฒนธรรมดังกล่าว มุ่งเน้นไปที่การวิจัยเกี่ยวกับความสุขของบุคคลที่ไม่ได้มีการเชื่อมโยงถึงมิติทางวัฒนธรรมทั้ง 5 ด้านก่อนหน้านี้อาจแบ่งออกได้เป็น (Hofstede, 2011: 15-16)

6.1 Indulgence ประเทศที่มีมิติทางวัฒนธรรมดังกล่าวจะมีความสุขมาก มีอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการพักผ่อนจดจำแต่เรื่องที่ดี กิจกรรมของบุคคลส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับกีฬา ในประเทศที่มีอาหารเพียงพอ บรรทัดฐานเกี่ยวกับเรื่องเพศสามารถยืดหยุ่นได้ คนในสังคมมีอิสระในการตัดสินใจ และการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ โดยประเทศที่มีมิติทางวัฒนธรรมดังกล่าว ได้แก่ อเมริกาเหนือ และอเมริกาใต้ ยุโรปตะวันตก และส่วนหนึ่งของแอฟริกากลาง

6.2 Restraint ประเทศที่มีมิติทางวัฒนธรรมดังกล่าวจะมีความสุขน้อยสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตไม่ใช่สิ่งที่ตนเองเป็นคนทำ ไม่มีอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น มีกฎเกณฑ์ในสังคมไม่ให้ความสำคัญกับการพักผ่อน คนในสังคมไม่ให้ความสำคัญกับการเล่นกีฬา บรรทัดฐานเกี่ยวกับเรื่องเพศเป็นเรื่องที่เคร่งครัดไม่สามารถยืดหยุ่นได้ คนในสังคมถูกควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ด้วยกฎเกณฑ์ต่าง ๆ โดยประเทศที่มีมิติทางวัฒนธรรมดังกล่าว ได้แก่ ยุโรปตะวันออก เอเชีย และประเทศในอิสลาม

จากมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมของ Hofstede ที่ได้กล่าวไปแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า วัฒนธรรมมีมิติที่มีความแตกต่างหลากหลาย โดยลักษณะเด่นในแนวคิดมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมของ Hofstede ที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การพัฒนามิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมเพิ่มเติมเพื่อให้ความทันสมัย สอดคล้องกับความหลากหลายของวัฒนธรรมในโลกปัจจุบัน เห็นได้จากมิติ Long and Short Term Orientation และ Indulgence and Restraint ที่ได้ถูกเพิ่มเติมมาในภายหลังสะท้อนให้เห็นว่า Hofstede ได้มีการศึกษาถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมในมุมมองที่กว้างมากขึ้น มีส่วนช่วยให้ผู้ที่สนใจศึกษางานด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรม สามารถมองเห็นทิศทางของความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้ชัดเจนขึ้น และสามารถนำไปต่อยอดในงานวิชาการต่าง ๆ ได้ เห็นได้จากการที่มีนักวิชาการได้นำเอาแนวคิดของ Hofstede มาเป็นแนวคิดหลักเพื่อศึกษาทำความเข้าใจถึงมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม อาทิเช่น Knutson (2005; ธนภฤต สังข์เฉย, 2555; เอกสิทธิ์ เข้มงวด, 2557; พัชรภา เอื้ออมรวณิช, 2560) เป็นต้น

ซึ่งนักวิชาการที่สนใจศึกษาถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมสามารถนำเอาแนวคิดนี้ไปประยุกต์ เพื่อทำการศึกษาถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมในบริบทสังคมของแต่ละชาติที่แตกต่างกันออกไปได้ แต่ทั้งนี้งานของ Hofstede ก็ยังมีจุดที่เป็นข้อจำกัด ในประเด็นที่เขาได้ทำการศึกษาความหลากหลายทางวัฒนธรรมในภาพรวมของแต่ละชาติ แต่ไม่ได้เจาะลึกถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมภายในชาติ ซึ่งผู้สนใจศึกษางานด้านดังกล่าวต้องศึกษา ค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลอื่นมาประกอบเพิ่มเติม ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละชาติที่ถึงแม้จะเป็นชาติเดียวกัน แต่ความหลากหลายทางวัฒนธรรมภายในชาติก็อาจมีได้ อาทิเช่นในประเทศไทยที่คนในภาคเหนือและภาคใต้จะมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นต้น ถึงแม้ว่างานของ Hofstede จะมีข้อจำกัดที่ไม่ได้เจาะลึกถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมของแต่ละชาติ แต่นักวิชาการที่สนใจศึกษางานเกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม รวมถึงผู้คนในสาขาอาชีพต่าง ๆ ที่ต้องพบเจอกับวัฒนธรรมที่หลากหลายก็สามารถนำเอาแนวคิดของเขามาใช้ในการศึกษาเรียนรู้ ทำความเข้าใจถึงพื้นฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรมของแต่ละชาติเพื่อปรับตัวอยู่ร่วมกับคนที่มาจากวัฒนธรรมที่หลากหลายได้อย่างราบรื่น

เหตุผลสำคัญในการศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

Pearson (2010: 168-169) ได้กล่าวว่ามีเหตุผลที่สำคัญในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ดังจะกล่าวไว้ดังนี้คือ

1. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นการแสดงออกให้แก่ผู้คนจากวัฒนธรรมต่าง ๆ และวัฒนธรรมร่วม ผู้คนจำนวนมากแสดงความแตกต่างในวัฒนธรรมของโลกผ่าน

การเดินทางพักผ่อน การทำงานข้ามทวีป ความขัดแย้งระหว่างชาติ การทหาร และการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยชน และการเข้ามาของผู้ลี้ภัย ผู้อพยพและพลเมืองใหม่

2. เหตุผลที่สองในการศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมคือเรื่อง “รายได้” ในปัจจุบันเราจะเห็นว่าเราขายข้าวโพด เมล็ดพืช และรถยนต์ในเอเชีย และเราซื้อกาแฟจาก โคลัมเบีย ซ็อกกล้วยจากคอสตาริกา และน้ำมันจากแอฟริกาและตะวันออกกลาง และรถยนต์ของเราอาจประกอบมาจากเยอรมันนี ฮังการี หรือแคนาดา ธุรกิจที่เคยทำอยู่ในท้องถิ่นตอนนี้ทำอยู่ทั่วโลก นักศึกษาในปัจจุบันพบว่าตนเองจะต้องทำงานกับคนที่มาจากหลากหลายวัฒนธรรมอันเนื่องจากเศรษฐกิจโลกคืออันหนึ่งอันเดียวกัน

3. เหตุผลที่สามในการศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมคือ ความสงสัยเกี่ยวกับผู้อื่น เรามีความสงสัยเกี่ยวกับคนที่ไม่เหมือนเรา เสียงไม่เหมือนเราและอยู่อาศัยแตกต่างไปจากเรา เรามีความสงสัยเกี่ยวกับการจัดพิธีกรรมการทำงาน การเล่นกีฬาคริกเก็ต เราไม่เข้าใจถึงความแตกต่างของความเลื่อมใสของศาสนา การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวัฒนธรรมร่วมของเพื่อนและฝ่ายตรงข้าม

4. อีกเหตุผลหนึ่งที่ต้องศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้นคือการบรรจบกันของเทคโนโลยี (convergence of technologies) ในศตวรรษที่ 20 กิจกรรมข้ามวัฒนธรรมต้องทำโดยการเดินทางด้วยเครื่องบินราคาแพงหรือการคุยโทรศัพท์ แต่ปัจจุบันเราสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมโดยใช้เทคโนโลยีอันแสนง่ายดายผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เพราะทุกวันนี้เราคือหมู่บ้านโลก (Global Village)

5. เหตุผลที่สำคัญข้อสุดท้ายคือการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้นเป็นการไหลบ่าเข้ามาของผู้ลี้ภัย ผู้อพยพ ชาวต่างชาติที่เข้ามาเปลี่ยนโฉมหน้าของสหรัฐอเมริกา ไนเมหานครวอชิงตันดีซี ท่านจะมีพนักงาน เสิร์ฟที่มาจากโคลัมเบีย อเมริกาใต้ คนขับแท็กซี่ที่มาจากเอธิโอเปีย พนักงานทำความสะอาดจากชูดาน ฯลฯ ท่านสามารถสื่อสารกับคนที่มาจากต่างประเทศต่างวัฒนธรรมได้ดีขึ้นหากท่านมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

นอกจากนี้ มัญชรี โชติรสสุตติ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนไทยในต่างประเทศ ได้กล่าวถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไว้ว่า เนื่องจากวัฒนธรรมในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันไปในหลากหลายรูปแบบ การสื่อสารของบุคคลที่อยู่ต่างวัฒนธรรมกัน ทั้งการสื่อสารด้วยวจนภาษา หรือ วจนภาษาก็มีการตีความหมายที่ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล เหตุเพราะการตีความจากประสบการณ์เดิมที่ได้รับมา หรือการเรียนรู้ส่วนบุคคลต่างกันไป ดังนั้นเพื่อให้สามารถตีความหมายได้เข้าใจตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจึงมีความจำเป็นต้องศึกษา ทำความเข้าใจถึงความหลากหลายและความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อช่วยให้มนุษย์สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมของต่างชาติได้ โดยสามารถสื่อสารข้าม

วัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ มีการตีความหมายของสารได้ถูกต้อง รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจถึง วัฒนธรรมของบุคคลอื่น ก็จะทำให้ส่งสารได้ถูกต้องอีกด้วย

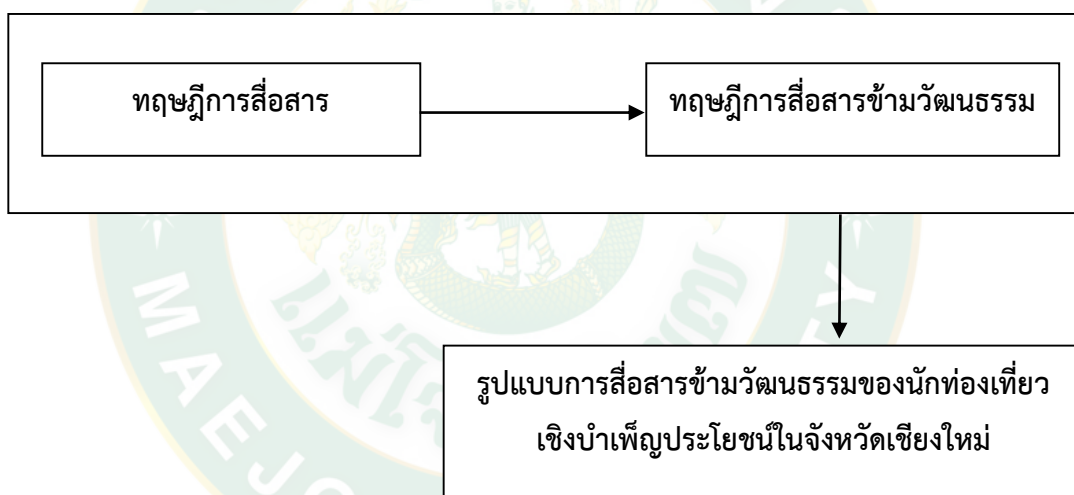
Li (2012: 3) กล่าวว่า วัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อ พฤติกรรมการท่องเที่ยวและการศึกษาหัวข้อพฤติกรรมการท่องเที่ยวข้ามวัฒนธรรมเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมระหว่างประเทศ ในแง่หนึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นและ การเจริญเติบโตของสื่อการสื่อสารข้ามทวีปเร่งการโลกาภิวัตน์ของการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยว ในแง่นี้ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมไม่เพียงแต่เกิดผลต่อนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังก่อให้เกิดความ ทำทายกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงจำเป็นเพื่อให้ผู้จัดการท่องเที่ยวเข้าใจประเด็นข้ามวัฒนธรรมในด้าน การท่องเที่ยวและการต้อนรับอุตสาหกรรมเพื่อตอบสนองได้อย่างรวดเร็วในการกำหนดนโยบายและ การแข่งขันที่ประสบความสำเร็จสำหรับส่วนแบ่งการตลาดทางการท่องเที่ยวต่อไป

LeBaron (2003: 370) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม สามารถทำให้เราสามารถ เรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างและป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาด และข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการแปล ความที่แตกต่างกันได้ การสื่อสารระหว่างผู้คนจากภูมิภาคเอเชีย กับผู้คนจากชาติตะวันตกมักมีโอกาส สูงที่จะเกิดความผิดพลาดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ด้วยการเดินทางติดต่อระหว่างกันของมนุษย์ และเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน การสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่าง วัฒนธรรม และผลของความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มที่สูงขึ้น

จากทฤษฎีการสื่อสาร และทฤษฎีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่กล่าวมาข้างต้นนี้ สามารถสรุป เป็นตัวแปรเพื่อใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย ความแตกต่างทาง วัฒนธรรม เป็นการศึกษาในเรื่องของความเข้าใจความแตกต่างระหว่าง บุคคล ความเข้าใจใน วัฒนธรรมไทย การเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนไทย การเข้าใจทัศนคติความคิด ของคนไทย การเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และความสนใจที่จะเรียนรู้ วัฒนธรรม ของท้องถิ่นที่จะไปบำเพ็ญประโยชน์ ความเสมอภาค การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่มีความ แตกต่างทางวัฒนธรรม การศึกษาระบบและกฎเกณฑ์ในท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ การให้เกียรติและเคารพสิทธิของ บุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการปฏิบัติตนที่มีความ แตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา ความสามารถในการ เผชิญปัญหาที่เกิดจากการ สื่อสารข้ามวัฒนธรรม ความสามารถในการแก้ไขปัญหาจากการสื่อสาร ข้ามวัฒนธรรม ความสามารถในการ เข้าใจถึง การเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการทำงานต่างวัฒนธรรม และ การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความ แตกต่างทางวัฒนธรรม การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นการพิจารณาในเรื่อง การมีความคิดแปลกใหม่ การมีความคิดลึกซึ้งและสามารถพัฒนาให้เป็นจริง ได้ การมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า การมีความคล่องแคล่วในการคิด การมี ความสามารถในการหาคำตอบได้หลายทิศทาง และการคิดในรายละเอียด เพื่อให้เข้าใจความหมายได้

มากยิ่งขึ้น ความสามารถเฉพาะตน ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรม
 บำเพ็ญประโยชน์ ความกล้าแสดงความคิดเห็นเมื่อทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างทาง
 วัฒนธรรม ความ เข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้วัฒนธรรมที่
 ต่าง ความสามารถในการ ควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะกดดัน และการมีทัศนคติที่ดี และทักษะ
 ทางการสื่อสาร ประกอบด้วย ความสามารถในการส่งสารทำความเข้าใจข้อมูลจาก บุคคลที่มีความ
 ต่างทางวัฒนธรรม ความสามารถในการรับสาร การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และ
 ชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความ
 ต่าง ทางวัฒนธรรม และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทาง
 วัฒนธรรม

กรอบทฤษฎี (Theoretical Frame Work)



ภาพที่ 1 กรอบทฤษฎี (Theoretical framework)

ตอนที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในตอนนี้เป็น การตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยทำการศึกษา
 แนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นฐานและแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผล
 ต่อการจัดการอาสาสมัครทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ หลังจากศึกษา
 ทบทวนแนวคิดแล้วผู้วิจัยนำมาประมวลความรู้แล้วนำมาสรุป “กรอบแนวคิดการวิจัย”
 (Conceptual framework) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดรูปแบบการสื่อสาร
2. แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
3. แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา
4. แนวคิดคุณลักษณะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
5. แนวคิดการปรับตัวทางวัฒนธรรม
6. แนวคิดวัฒนธรรมกับการสื่อสาร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดรูปแบบการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการในการใช้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันระหว่างบุคคล ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ทำให้ทุกคนที่เข้าถึงสารนั้นทราบและเข้าใจถึงแนวคิด เพราะการสื่อสารต้องมีทักษะในการจัดการและมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม รวมถึงควรต้องพัฒนาความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (สุดาพร ทองสวัสดิ์ และคณะ, 2559)

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นเป็นการส่งข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ความรู้จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยทั้งสองฝ่ายต้องมีบางอย่างที่เหมือนกัน เช่น การใช้ภาษาเดียวกัน และเมื่อเสร็จสิ้นการสื่อสาร ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีสารที่เหมือนกัน ทั้งนี้ การสื่อสารจะสำเร็จได้ต้องประกอบด้วย ประสพการ ความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อใช้ในการตีความข้อมูล ทักษะในการสื่อสาร โดยการสื่อสารนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ในการสื่อสารนั้นได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางหรือสื่อ และผู้รับสาร (พนิดา เกรียงทวิทรัพย์, 2561)

การติดต่อสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบที่หลากหลาย ที่จะก่อให้เกิด การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้น การติดต่อสื่อสารในองค์กรก็เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ ว่ารูปแบบหรือพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นได้ในหลากหลายวิธีการ รูปแบบและลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบท ความต้องการของการสื่อสาร ความเหมาะสม รวมถึงประโยชน์ในการสื่อสารในแต่ละครั้ง การบริหารจัดการการสื่อสารในองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าประสงค์ยังผลถึงความสำเร็จได้ นั้นบุคลากรและทุกหน่วยงานในองค์กรต้องรู้จักวิธีการและปรับใช้รูปแบบ กระบวนการของการ สื่อสารให้เกิดมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์ในการสื่อสารมากที่สุด เพื่อให้การสื่อสารและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ จากการรวบรวมข้อมูลของนักวิชาการพบว่ารูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารสามารถจำแนกแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้ตามแนวคิดของ วิเชียร วิทย์อุดม (2550) มีดังนี้ คือ

1. การติดต่อสื่อสารที่แบ่งลักษณะของการใช้งานการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการหรือแบบมีพิธีการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีแบบแผน มีข้อกำหนดขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีสาย ลักษณะอักษร กำหนดขั้นตอนตามสายของการบังคับบัญชา การสื่อสารมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่ นำเอานโยบาย คำสั่ง การตัดสินใจ ผ่านเส้นทางการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา (Line of Authority) หรืออาจเรียกว่า สายงานการสั่งการ (Flow of Command)

1.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือไม่เป็นพิธีการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ระบุรูปแบบหรือวางแบบแผนไว้ การติดต่อไม่เป็น ระบบขึ้นอยู่กับความสนใจความชอบ หรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวข้องกับการ บริหารงานภายในองค์กร การสื่อสารจะเป็นในลักษณะเป็นการส่วนตัว มีการกระจายข่าวสาร ข้อมูล กันในแบบเถาองุ่น (Grapevine) ที่จะกระจายข้อมูล ข่าวสารไปได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกันในครั้งเดียว และไม่ต้องเสียเวลาในการชักถาม

2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่ง ออกเป็น 4 วิธี ดังนี้

2.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาสู่ระดับต่ำภายในองค์กร หรือจะเป็นจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การไหลของข่าวจะเป็นจากระดับบนสู่ระดับล่าง โดยมีจุดประสงค์ในการสื่อสารคือ เป็นการส่งสารหรือส่งถ่ายข้อมูล ข่าวสาร ควบคุมดูแลและกำกับงานในองค์กร เป็นการสั่งการลงไปยังผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูล ข่าวสารส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของกฎระเบียบ นโยบาย คำสั่ง ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อการนำไปปฏิบัติ นอกจากการติดต่อสื่อสาร จากบนลงล่างแล้วองค์กรควรส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนเพิ่มขึ้น

2.2 การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่าหรือเป็นการไหลของข่าวสารหรือการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญช้าย้อนกลับขึ้นไปสู่ผู้บังคับบัญชา โดยมีความมุ่งหมายในการสื่อสารเพื่อตรวจสอบและได้รับผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารว่าสิ่งที่ได้สื่อสารลงไปเพื่อการปฏิบัติเกิดผลอย่างไร ช่วยให้ได้ทราบผลการปฏิบัติงาน การสื่อสารรูปแบบนี้ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตอบสนองคำสั่งจากพนักงาน เสนอแนวคิด ข้อคิดเห็น ข้อเรียกร้องจากพนักงาน โดยมีสื่อที่จะใช้ในรูปแบบของ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ขออนุมัติหรือคำ ร้องทุกข์ เป็นต้น

2.3 การติดต่อสื่อสารลักษณะตามแนวนอนหรือแนวเดียวกัน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการไหลของข่าวสารไปในแนวหรือระดับเดียวกันในสายการบังคับบัญชาที่เป็นไปตามลำดับชั้น ตามลำดับที่ใกล้เคียงกันตามผังโครงสร้าง หรือแม้กระทั่ง การ

สื่อสารตามลำดับคนที่อยู่ต่างลำดับกันแต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีจุดประสงค์เพื่อช่วยในการประสานงาน สร้างความร่วมมือกันในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มักจะสื่อสารด้วยการให้คำปรึกษาโดยวาจาหรือจะเป็นรูปแบบลายลักษณ์อักษร

2.4 การติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก ข้ามระดับระหว่างบุคคลต่างหน่วยงานหรืออยู่ต่างระดับกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การสื่อสาร การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน โดยปกติจะเป็นการสื่อสารในการให้คำแนะนำเพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

3. การติดต่อสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

3.1 การติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งออกข้อมูล ข่าวสารไปทางเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบหรือซักถามข้อสงสัยใด ๆ ไม่มีการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับใด ๆ ของผู้รับ การติดต่อสื่อสารช่องทางนี้อยู่ในรูปแบบของระเบียบคำสั่ง นโยบายที่ผู้รับต้องทำตาม และมีรูปแบบเป็นพิธีการหรือเป็นทางการ สามารถพบหรือเกิดข้อบกพร่อง ผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารได้มาก เพราะผู้ส่งไม่อาจรับทราบข้อมูล ย้อนกลับจากสารที่ส่งไปได้

3.2 การติดต่อสื่อสารระบบสองทาง (Two-Way Communication) เป็น การติดต่อสื่อสารโดยที่ผู้รับสามารถตอบสนอง และมีปฏิกิริยาย้อนกลับไปหาผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้เพื่อรับทราบผลของการสื่อสารที่ส่งออกไปและเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มักจะอยู่ในรูปของการจัดสัมมนา ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างกันส่งผลดีตามมาในอันที่จะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างกันให้ดีและมี ประสิทธิภาพ ซึ่งผลของการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ผู้ส่งสารรับทราบข้อผิดพลาด ข้อบกพร่อง และสามารถแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลใหม่ได้ โดยอาจมีผลเสียคือ สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร เพราะ การย้อนกลับของข้อมูลจะเสียเวลามากกว่าปกติ

4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของวิธีการติดต่อสื่อสาร (Method) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังนี้

4.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำหรือการพูด (Verbal Communication) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุด การติดต่อสื่อสารกันโดยใช้วาจา (Verbal) หรือใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) ในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ตัวอย่างเช่น การพูด การติดต่อสื่อสารโดยการพูดมีข้อดี คือ ประหยัดเวลา ง่าย สะดวก เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันทั้งยังสร้างความรู้สึกเป็นกันเองก่อให้เกิดความสนิทสนมกัน

4.2 การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำหรือไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication) อาจเป็นภาษากายหรือภาษาท่าทางเป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้วิธีพูดหรือการ เขียนเป็นตัวหนังสือ

แทนคำพูด แต่จะเป็นการสื่อสารที่ใช้ภาษากาย สัญลักษณ์ การแสดงออกท่าทาง การใช้เครื่องหมายต่าง ๆ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ทางน้ำเสียง หรือแม้แต่การสัมผัส

5. การติดต่อสื่อสารตามจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant) แบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ

5.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือตัวต่อตัว (Interpersonal Communication) มีรูปแบบการสื่อสารโดยเป็นการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากการพบปะสังสรรค์กัน ระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5.2 การติดต่อสื่อสารกลุ่ม (Intergroup Communication) เป็นรูปแบบ ของการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่รวมตัวกันตามความสนใจหรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีความชอบพอ สนับสนุนกัน การรวมกลุ่มกันในแต่ละองค์กรก็ได้หลายกลุ่ม เช่น การประชุมกลุ่ม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะระหว่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของกลุ่มแต่ละกลุ่ม

5.3 การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับสาธารณชน (Public and Organization Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารขององค์กรทั้งหมดทั้งภายในและภายนอกองค์กรจากรูปแบบการสื่อสารทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้เลือกรูปแบบการสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางเป็นหลัก แบ่งเป็น 2 วิธีคือการติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (One-Way Communication) และการติดต่อสื่อสารระบบสองทาง (Two-Way Communication)

2. แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของ Wearing (2001) เป็นรากฐานของ “อาสาสมัคร” ซึ่งหมายความว่าบุคคลต่าง ๆ เสนอบริการของตนเพื่อเปลี่ยนรูปลักษณะของสังคมให้ดีขึ้น / มีส่วนร่วมในกิจกรรมทำความดีและมีประสบการณ์ใหม่ ๆ ในชีวิตของพวกเขา

มีหลายองค์กรที่ให้บริการอาสาสมัครสำหรับบุคคล ให้การสนับสนุนระหว่างประเทศและการสนับสนุนสำหรับการดำเนินงานหรือโครงการวิจัยและการพัฒนาชุมชน

การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์กำลังเติบโตอย่างรวดเร็วในตลาดโดยมีนักท่องเที่ยวหลายประเภทที่มีอายุและจริยธรรมที่แตกต่างกัน มีความสนใจในการค้นหาความรู้ และประสบการณ์ส่วนตัวในวันหยุดของพวกเขามากขึ้น อย่างไรก็ตามปัจจุบันมีหลายทางเลือกสำหรับบุคคลที่จะมีส่วนร่วมได้ทั้งหมดขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่แต่ละคนต้องการจะทำกิจกรรมตั้งแต่หนึ่งสัปดาห์ถึงหนึ่งปีและสิ่งที่พวกเขาต้องการทำงานด้วยความสมัครใจ มีหลากหลายให้เลือก

ผู้คนจำนวนมากขึ้นเปลี่ยนไปเป็นอาสาสมัครในต่างประเทศช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในความต้องการ ความต้องการที่เพิ่มขึ้นทั่วโลกสำหรับอาสาสมัครจะได้รับการตอบสนองจากองค์กรอาสาสมัครจำนวนมากที่กำลังเติบโตขึ้น ส่วนใหญ่ไม่มุ่งเน้นผลกำไร แต่ปริมาณผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์มีเพิ่มขึ้นอย่างมาก

ตามที่ Mintel (2011) ทำการศึกษาพบว่า 10% ของรายจ่ายท่องเที่ยว UKs outbound และ 1% ของการเดินทางขาออกมาจากตลาดปีชองว่างโดยมีผู้เข้าร่วมโครงการ 200,000 รายต่อปี โดยใช้ค่าเฉลี่ย 4,800 ปอนด์ในภาคอาสาสมัครมีมูลค่า ประมาณ 960 ล้านปอนด์ต่อปี

มีผู้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในลักษณะต่าง ๆ กันตามตารางที่ 1 ดังนี้คือ

ตารางที่ 1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ผู้ให้คำนิยาม	ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
VolunTourism.org (1999)	เป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่บูรณาการกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคมเข้ากับกิจกรรมการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวอย่างแยกกันไม่ออก
Wearing (2001)	การเดินทางท่องเที่ยวผ่านการเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ยากไร้ในสังคม การช่วยฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม หรือประเด็นทางสังคมอื่น ๆ
Brown and Morrison (2003)	กิจกรรมแพ็คเกจทัวร์ที่มีภารกิจเล็กน้อย (mini-mission) หรือโอกาสการทำประโยชน์เพื่อสังคมในช่วงเวลาสั้น ๆ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้ร่วมทำอันจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง นักท่องเที่ยว และชุมชนที่เข้าไปท่องเที่ยว
McGehee and Santos (2005)	การใช้เวลาและเงินเพื่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากกิจกรรมการท่องเที่ยวทั่วไปด้วยการเข้าไปช่วยเหลือผู้คนที่ต้องการความช่วยเหลือ
Brown (2008)	การท่องเที่ยวที่สร้างประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวโดยบริษัทนำเที่ยวจัดการท่องเที่ยวที่ให้โอกาสนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมโดยให้ ทางเลือกในการท่องเที่ยวรวมกับการทำกิจกรรมอาสาสมัคร เช่น การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกับคนในท้องถิ่น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ให้คำนิยาม	ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
Callanan and Thomas (2005)	การท่องเที่ยวทางเลือก (Alternative Tourism) ที่เน้นเพื่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และช่วยพัฒนาชุมชนด้านการท่องเที่ยว เช่น การสอนหนังสือการพัฒนาเด็กและเยาวชน การสร้างสาธารณูปโภค ซึ่งในขณะที่นักท่องเที่ยวได้ทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์นั้นนักท่องเที่ยวก็ได้ใช้ชีวิตอยู่กับชุมชนได้เรียนรู้ วัฒนธรรมท้องถิ่น วิถีชีวิต จากภูมิปัญญาท้องถิ่น
วัชรวิ ชูรักษา (2550)	การผสมผสานระหว่างการให้บริการในรูปแบบอาสาสมัครและการเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์และนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560)	เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นไปในกลุ่มนักท่องเที่ยวเยาวชนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพสูงที่สุด เพราะอยู่ในวัยที่แสวงหาประสบการณ์ กระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่อยู่เสมอ รวมทั้งมีจิตสำนึกที่จะสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่สังคม ชุมชน มีแนวคิดที่จะจัดให้มีค่ายอาสาสมัครเดินทางเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อบำเพ็ญประโยชน์และช่วยพัฒนาชุมชนด้านการท่องเที่ยว อาทิ การถ่ายทอดความรู้ด้านการเป็นวิทยากรนาชมพื้นที่ การออกแบบผลิตภัณฑ์หัตถกรรมท้องถิ่น เพื่อพัฒนาเป็นสินค้าที่ระลึก เรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของท้องถิ่นจากการได้ใช้ชีวิตอยู่ในชุมชน ได้ใกล้ชิดกับชาวบ้านที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น
Corti and Marola (2010)	การท่องเที่ยวที่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกับการทำความดีเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อให้การกระทำนั้นเป็นไปได้ อาสาสมัครสละเวลา ความรู้ความสามารถ ทักษะ หรือ ทุนทรัพย์ ทรัพยากร เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นหรือผู้ที่ความจำเป็น

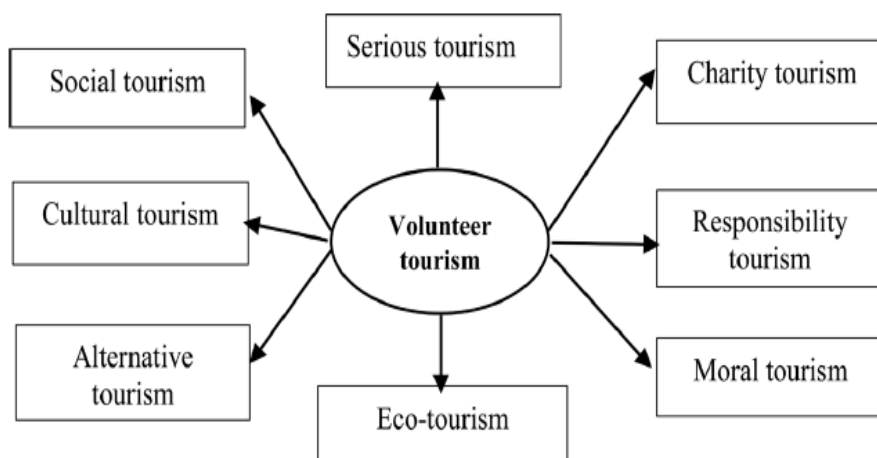
ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ให้คำนิยาม	ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
Proyrungroj (2014)	เป็นการท่องเที่ยวชนิดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวใช้เวลาส่วนหนึ่งในช่วงวันหยุดยาวเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ในพื้นที่ที่เขาไปท่องเที่ยวและมีส่วนในการฝึกฝนการทำความดีของนักท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครเพื่อการสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น
กาญจนา สมมิตร (2556)	การเดินทางท่องเที่ยวทางเลือกรูปแบบหนึ่ง ที่นักท่องเที่ยวเลือกทำกิจกรรมที่แตกต่างจากกิจกรรมการท่องเที่ยวทั่วไปด้วยการเสียสละทรัพยากรของตนเพื่อช่วยเหลือสังคมและชุมชนที่ต้องการ
จาริณี ศานติจรรยาพร และคณะ (2559)	การท่องเที่ยวที่เน้นไปเพื่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และช่วยพัฒนาชุมชนด้านการท่องเที่ยว เช่น ปลูกป่า พัฒนาวัด เก็บขยะชายหาด สร้างสาธารณูปโภค สอนหนังสือ พัฒนายุวมัคคุเทศก์ ซึ่งในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่น จากการที่ได้ใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนและได้เรียนรู้จากชาวบ้านที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น
พรรณี สวนเพลง (2559)	การท่องเที่ยวทางเลือก ที่มุ่งเน้นไปที่นักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม (Niche) เน้นไปเพื่อนักท่องเที่ยว ที่เข้าท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และช่วยพัฒนาชุมชนด้านการท่องเที่ยว เช่น การสอนและให้ความรู้ งานสาธารณสุขในโรงพยาบาลและดูแลเด็ก การเกษตร และการพัฒนาชุมชน ซึ่งในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่น จากการที่ได้ใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนและได้เรียนรู้จากชาวบ้านที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้ให้คำนิยาม	ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์
UNWTO (2017)	การท่องเที่ยวระยะสั้นเพื่อหาประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครที่รวมกับการเดินทางเพื่อการทำงาน การเรียน หรือการพักผ่อน ประสบการณ์อาสาสมัครประกอบด้วยการทำงานเล็กน้อย การซื้อแพ็คเกจการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์จากบริษัทนำเที่ยวเพื่อใช้เวลาไปกับโครงการพัฒนาหรือโครงการช่วยเหลือด้านสิทธิมนุษยชน
APEC (2018)	การรวมเอาการท่องเที่ยวและการบ่าเพื่อประโยชน์เข้าด้วยกัน โดยการบ่าเพื่อประโยชน์ไม่มีค่าใช้จ่าย ณ สถานที่บ่าเพื่อประโยชน์ ระยะเวลาที่บ่าเพื่อประโยชน์จะเป็นชั่วโมงหรือเป็นปี โดยนักท่องเที่ยวผู้บ่าเพื่อประโยชน์จะมาจากในประเทศหรือนานาชาติก็ได้

Callanan and Thomas (2005) ได้กล่าวว่าการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ คือ การท่องเที่ยวทางเลือก (Alternative Tourism) ที่เน้นเพื่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวทำกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์และช่วยพัฒนาชุมชนด้านการท่องเที่ยว เช่น การสอนหนังสือการพัฒนาเด็กและเยาวชน การสร้างสาธารณูปโภค ซึ่งในขณะที่นักท่องเที่ยวได้ทำกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์นั้นนักท่องเที่ยวก็ได้ใช้ชีวิตอยู่กับชุมชนได้เรียนรู้ วัฒนธรรมท้องถิ่น วิถีชีวิต จากภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเราจะสามารถเข้าใจได้จากภาพที่ ด้านล่างนี้



ภาพที่ 2 การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Volunteer tourism)

ที่มา: ดัดแปลงจาก Callanan and Thomas (2005)

นอกจากนี้สามารถอธิบายความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้ดังภาพประกอบด้านล่างนี้

จากความหมายของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์หมายถึง รูปการท่องเที่ยวทางเลือกที่มีการผสมระหว่างการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันกับกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวเป็นผู้จ่ายเงินเพื่อร่วมโปรแกรมการท่องเที่ยวและใช้เวลาในช่วงวันหยุดทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยนักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจสำคัญคือการทำประโยชน์และช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำได้เช่น การสอนและให้ความรู้ งานสาธารณสุขในโรงพยาบาลและดูแลเด็ก การเกษตรและการพัฒนาชุมชน ซึ่งในขณะที่อยู่กับนักท่องเที่ยวจะได้เรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่น จากการใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนและได้เรียนรู้จากชาวบ้านที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น

ความแตกต่างของการเป็นอาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์และการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

กาญจนา สมมิตร (2556) ได้กล่าวถึงความแตกต่างการเป็นอาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์และการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์อาจแตกต่างกันใน 3 ประเด็นใหญ่ ๆ ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความแตกต่างระหว่างอาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์และการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ประเด็น	อาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์	การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
1) วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง	ต้องการเข้าไปช่วยเหลือสังคมด้วยความเสียสละอย่างแท้จริง	การเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ ๆ และมีโอกาสช่วยเหลือสังคมบ้าง
2) ด้านค่าใช้จ่าย	การเป็นอาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์จะไม่มีค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมโครงการ (ค่าเดินทางและค่าใช้จ่ายส่วนตัว) ทั้งนี้ทุนในการทำกิจกรรมอาจได้รับการสนับสนุนมาจากแหล่งทุนอื่น	มีการเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้เข้าร่วมโครงการในลักษณะเดียวกับแพ็คเกจทัวร์
3) ด้านสถานภาพของการร่วมโครงการ	-อาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์จะเป็นส่วนหนึ่งของเจ้าหน้าที่โครงการ มีการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างแท้จริง	-เข้าร่วมโครงการในฐานะผู้สนใจโดยการทำงานกับชุมชนและอาจทำงานตามระดับความสนใจของตน -แผนงานการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นี้จะดำเนินการจัดเก็บกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีวัตถุประสงค์หลักคือการเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ๆ และมีโอกาสช่วยเหลือสังคมในระดับน้อยจนถึงมาก

ผลกระทบเชิงบวกของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการศึกษาของ Mcgehee and Andereck (2008: 28) พบว่าการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีประโยชน์ต่อชุมชนดังต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความเข้าใจวัฒนธรรมของกันและกันระหว่างนักท่องเที่ยวบำเพ็ญประโยชน์และประชาชนในท้องถิ่นที่เข้าไปบำเพ็ญประโยชน์นั้น

2. นักท่องเที่ยวบ่าเพื่อประโยชน์อาจสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมที่ทำในท้องถิ่นให้มีผลในระดับโลกได้
3. นักท่องเที่ยวบ่าเพื่อประโยชน์สามารถเข้าใจประเด็นปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาชายแดน ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ได้มากขึ้น
4. นักท่องเที่ยวบ่าเพื่อประโยชน์อาจได้แรงบันดาลใจเข้าร่วมกับองค์กรต่าง ๆ และทำกิจกรรมอย่างจริงจังมากขึ้น
5. ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนเป้าหมายได้รับการพัฒนาขึ้น
6. การท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์นำประโยชน์ทางเศรษฐกิจไปสู่ชุมชนเป้าหมาย
7. นักท่องเที่ยวบ่าเพื่อประโยชน์สามารถช่วยภาครัฐที่ยังมีงบประมาณไม่เพียงพอในการดูแลประชาชนในบริเวณพื้นที่ห่างไกล ให้ได้รับการพัฒนาในบางเรื่องได้

นอกจากนี้ Daldeniz and Hampton (2010) ยังพบอีกว่าผลกระทบเชิงบวกหลักของการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์นั้นคือ การพัฒนาท้องถิ่นให้มีความทัดเทียมกับชุมชนที่พัฒนาแล้วอื่น ๆ

จากข้อดีของการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ดังกล่าว หากมีการจัดการและควบคุมให้ดีแล้ว การท่องเที่ยวในรูปแบบนี้น่าจะเป็นผลดีกับทั้งตัวนักท่องเที่ยวเองและท้องถิ่นมากกว่าที่จะเป็นผลเสีย

การแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์

การท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์นั้นมีผู้แบ่งประเภทของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้ คือ

Callanan and Thomas (2005) ได้จัดกลุ่มกิจกรรมให้เป็นหมวดหมู่เช่น

1. สวัสดิการชุมชน (Community welfare)
2. การสอน (Teaching)
3. การพัฒนาธุรกิจ (Business developments)
4. การฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม (Environmental regeneration)
5. โครงการก่อสร้าง (Building projects)
6. โครงการพัฒนาวัฒนธรรม (Cultural developments)
7. การวิจัยและการศึกษาสิ่งแวดล้อม (Environmental research and education)
8. การปกป้องสิ่งแวดล้อม (Environmental protection)
9. การแพทย์ (Medical)
10. อื่น ๆ (Other/ Miscellaneous) เป็นต้น

Cheung and Miller (2010) ได้แบ่งประเภทการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ออกเป็น 11 ประเภท ดังนี้

1. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environmental Conservation)
2. โครงการท่องเที่ยวในชุมชน (Community Tourism Projects)
3. การพัฒนาชุมชน (Community Development)
4. โครงการเกี่ยวกับสัตว์ป่า (Wildlife)
5. งานการสอน (Teaching)
6. โครงการสหกรณ์ (Cooperatives)
7. โครงการก่อสร้าง (Building Projects)
8. งานอนุรักษ์ประวัติศาสตร์ (Historical Conservation)
9. งานด้านการเกษตร (Agricultural/Farming)
10. งานดูแลเด็ก (Child Care)
11. งานสาธารณสุข (Health Care)

ส่วน Handups Holiday (2017) ได้แบ่งรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ตามรูปแบบกิจกรรมที่ทำ ได้แก่

1. งานสร้าง (building)
2. งานสอน (teaching)
3. งานบูรณปฏิสังขรณ์ (repairs and renovations)
4. งานบริการทางการแพทย์ (medical services)
5. งานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (environmental conservation)
6. งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ
7. งานบรรเทาสาธารณภัย (disaster reliefs)
8. งานการตลาด (marketing)
9. งานการบัญชี (accounting)
10. งานบริการสังคมทั่วไป (general services)

กาญจนา สมมิตร (2556) ได้แบ่งประเภทการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้แบ่งกิจกรรมออกเป็น 10 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มอาสาสมัคร ประกอบไปด้วย ดูแลสัตว์ ดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ ผู้อพยพ งานเกี่ยวกับเยาวชน บรรเทาสาธารณภัย กฎหมาย บริจาค
2. กลุ่มการสอน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ภาษา อาชีพ กฎหมาย

3. กลุ่มการอนุรักษ์สภาพแวดล้อม ได้แก่ สัตว์ป่า ปลูกป่า เก็บขยะ ทำความสะอาด ทำฝายแนวกันไฟ
4. กลุ่มพัฒนาธุรกิจ ได้แก่ ช่วยทำผลิตภัณฑ์ ทำไร่ ทำนา สอนทำบัญชี การจัดการการตลาด ช่วยทำรายงาน เว็บไซต์ ขอบทุน
5. กลุ่มก่อสร้าง ได้แก่ ก่อสร้าง ปรับปรุง บูรณปฏิสังขรณ์
6. กลุ่มพัฒนาวัฒนธรรม ได้แก่ ศิลปะ พัฒนาบุคลิกภาพ อนุรักษ์ประวัติศาสตร์
7. กลุ่มการวิจัยและศึกษาสภาพแวดล้อม ได้แก่ การวิจัยพืชสัตว์ การเรียนรู้ดูแลสภาพแวดล้อม
8. กลุ่มทางการแพทย์ ได้แก่ งานสาธารณสุข แพทย์ฝึกหัด ทำงานในโรงพยาบาล การดูแลผู้ป่วยเอดส์
9. กลุ่มการพัฒนาชุมชน ได้แก่ การปรับภูมิทัศน์ที่อยู่อาศัย
10. การท่องเที่ยวในชุมชน ได้แก่ การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม

Callanan and Thomas (2005) ได้แบ่งประเภทกิจกรรมตามระดับความเข้มข้นของกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยใช้กรอบแนวคิดโปรเจค การท่องเที่ยวเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ (a conceptual framework for volunteer tourism project) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปล 6 ด้าน ได้แก่ ความยืดหยุ่นของระยะเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม การส่งเสริมการตลาดของกิจกรรมเทียบกับเส้นทางการท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายของนักท่องเที่ยว เพื่อผู้อื่น หรือ ตามความสนใจของตนเอง ทักษะหรือคุณสมบัติของนักท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นหรือไม่กระตือรือร้น และ ระดับการสร้างประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่น ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 โครงสร้างการบำเพ็ญประโยชน์แบ่งตามระดับความเข้มข้นของกิจกรรม

	ผิวเผิน	ปานกลาง	ลึกซึ้ง
ความยืดหยุ่นของ ระยะเวลาในการเข้า ร่วมกิจกรรม	ระดับการยืดหยุ่นและ ทางเลือกของ นักท่องเที่ยวยุคสูง	ระดับการยืดหยุ่นและทางเลือก ของนักท่องเที่ยวสูง	ระยะเวลาถูกกำหนดโดย องค์กรมากกว่า นักท่องเที่ยว
การส่งเสริมการตลาด ของกิจกรรม	มีการส่งเสริมการตลาด เส้นทางการท่องเที่ยวและ	มีการส่งเสริมกิจกรรมภายใน บริบทของเส้นทางการ ท่องเที่ยว	มีการส่งเสริมโครงสร้าง กิจกรรมต่าง ๆ ชุมชน ท้องถิ่นและคุณค่าของ กิจกรรมต่อพื้นที่นั้น
เปรียบเทียบกับ เส้นทางการท่องเที่ยว	โอกาสทางการเดินทาง ท่องเที่ยวอย่างมาก	ท่องเที่ยว	มีการเน้นคุณค่าในชุมชน ส่งเสริมการสร้างประโยชน์ ต่อชุมชนการเรียนรู้ วัฒนธรรมรางวัลเกิดขึ้น ภายในจิตใจและ ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
จุดมุ่งหมายของ นักท่องเที่ยว-เพื่อผู้อื่น หรือ ตามความสนใจ ของตนเอง	ส่งเสริมประสบการณ์และ ทักษะให้ได้ตามวิชาที่ เรียน	ส่งเสริมประสบการณ์และ ทักษะได้ตามวิชาที่เรียนไป พร้อม ๆ กับการทำงานในพื้นที่	เน้นทักษะ ประสบการณ์ คุณสมบัติ หรือเวลา มีส่วนร่วมอย่าง กระตือรือร้นฝังตัวอยู่ใน พื้นที่ชุมชน
ทักษะหรือคุณสมบัติ นักท่องเที่ยว	ไม่จำกัดทักษะที่ต้องการ	จำกัดทักษะที่จำเป็นใน ระดับกลาง	สร้างประโยชน์ค่อนข้าง โดดเด่น สร้างผลกระทบ โดยตรงกับท้องถิ่น ข้อมูล ในการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจมีความชัดเจน
การมีส่วนร่วมอย่าง กระตือรือร้นและไม่ กระตือรือร้น	มีส่วนร่วมแบบไม่ กระตือรือร้น	มีส่วนร่วมปานกลาง	ตัดสินใจมีความชัดเจนเฉพาะ บุคคลสร้างเป็นพื้นฐานสร้างคุณ ค่าที่ชัดเจนให้ท้องถิ่นข้อมูลการ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของ ท้องถิ่นยังคงจำกัด
ระดับการสร้าง ประโยชน์ต่อชุมชน ท้องถิ่น	การสร้างประโยชน์ยัง จำกัดอยู่กับความต้องการ ส่วนบุคคลแต่ก็ยังคงมี คุณค่าต่อท้องถิ่นอยู่บ้าง การมีส่วนร่วมกับท้องถิ่น ในการตัดสินใจไม่จำกัด	ระดับการสร้างประโยชน์ปาน กลางมีความต้องการเฉพาะ บุคคลสร้างเป็นพื้นฐานสร้างคุณ ค่าที่ชัดเจนให้ท้องถิ่นข้อมูลการ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของ ท้องถิ่นยังคงจำกัด	สร้างประโยชน์ค่อนข้าง โดดเด่น สร้างผลกระทบ โดยตรงกับท้องถิ่น ข้อมูล ในการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจมีความชัดเจน

3. แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา

แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา เป็นแนวคิดหนึ่งบนพื้นฐานของสภาวะของจิตแห่งการให้ความดีงามแก่เพื่อนมนุษย์ โดยเต็มใจ สมครใจ อิ่มใจ ซาบซึ้งใจ ปีติสุข ที่พร้อมจะเสียสละเวลา แรงกาย และสติปัญญา เพื่อสาธารณประโยชน์ ในการทำกิจกรรม หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น โดยคำว่าจิตอาสาเป็นคำที่มีความมีความหมาย เช่นเดียวกับคำว่า จิตสาธารณะ (Public Mind) หรือจิตสำนึกสาธารณะ (Public Consciousness) จึงเป็นเรื่องใหม่ที่มีใช้เมื่อไม่นานมานี้ และเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทย โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความคำว่าจิตอาสา ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ. 2542 กล่าวว่า จิต เป็น น.(นาม) หมายถึง จิตใจ, สิ่งที่มีหน้าที่รู้ คิด และนึก อาสา หมายถึง ก.(กริยา) แปลว่าเสนอตัวเข้ารับทำ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ (2550: 32) ได้ให้ความหมายจิตอาสาว่า จิตอาสา คือจิตที่ต้องการให้ผู้อื่น ตั้งแต่การได้เงิน ให้สิ่งของจนกระทั่งให้แรงงาน แรงสมอง หรือที่มักเรียกว่า อาสาสมัคร เพื่อช่วยให้ผู้อื่นหรือสังคมมีความสุขมากขึ้น การให้หรือเสียสละนี้สามารถทำได้จนถึงการเสียสละความเป็นตัวตน หรืออัตตาของเราลงไปเรื่อย ๆ

วัลย์รัตน์ ยิ่งคำนุ่น (2554: 22) กล่าวถึงความหมายของจิตอาสาว่า จิตอาสา คือ กิจกรรมอาสาสมัคร เป็นกระบวนการของการฝึกการ “ให้” ที่ดี เพื่อขัดเกลา ละวางตัวตนและบ่มเพาะความรักผู้อื่นโดยไม่มีเงื่อนไขเป็นการยอมสละตนเพื่อรับใช้และช่วยเหลือผู้ที่ประสบกับความทุกข์ยากลำบาก ในวิถีของพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา

สุภาพร ทศพะรินทร์ (2556: 12) ได้ให้ความหมายจิตอาสา หมายถึงจิตที่พร้อมจะสละเวลา แรงกายสติปัญญาเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นจิตที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดีอันเกิดจากพื้นฐานความคิด 4 ประการ ดังนี้คือ

1. เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ส่วนรวมมิใช่เพื่อส่วนตัว
2. เป็นการกระทำที่เป็นไปด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการกระทำที่ไม่มุ่งหวังผลตอบแทนในรูปสินจ้างรางวัล
4. เป็นการอุทิศกำลังกาย กำลังใจและเวลาให้ส่วนรวมไม่ใช่อุทิศกำลังทรัพย์แต่เพียงอย่างเดียว

เดียว

ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550: 33) กล่าวว่า จิตอาสา หมายถึง ความสำนึกของบุคคลที่มีต่อสังคม ส่วนรวมโดยการเอาใจใส่ และการช่วยเหลือ ผู้ที่มีจิตอาสาจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่อาสาที่ประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น การเสียสละเงิน สิ่งของ เวลา แรงกาย และสติปัญญาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน

สอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2552: 15) ให้ความหมายว่า จิตอาสา หมายถึง การรู้จักเอาใจใส่เป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ มีความสำนึกและยึดมั่นในระบบคุณธรรม และจริยธรรมที่ดีงาม ละอายต่อสิ่งผิด เน้นความเรียบร้อย ประหยัดและมีความสมดุลระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ

ปิยะนาถ สรวินสูตร (2552: 21) กล่าวว่า จิตอาสาหมายถึง บุคคลที่มีจิตที่พร้อมจะให้ หรือสละเวลาร่างกาย และสติปัญญาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน เช่นเดียวกับกับกรรณิกา มาโน (2554: 27) ได้กล่าวว่าจิตอาสา คือ จิตที่พร้อมสละเวลา ร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อประโยชน์เกื้อกูลต่อผู้อื่นหรือสังคม เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ ไม่หวังผลตอบแทน และเป็นการกระทำที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และ วราภรณ์ ศิริภากรชัย (2554: 18) โดยผู้ที่มีจิตใจเป็นผู้ให้ เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำโดยไม่หวังผลตอบแทน

นอกจากนั้น ดวงทิพย์ อันประสิทธิ์ (2555: 31) ได้อธิบายว่า จิตอาสา หมายถึง ผู้ที่มีความเอื้ออาทร มีความเมตตาให้กับผู้อื่น และสร้างประโยชน์ให้กับคนที่อยู่ในชุมชน/สังคมเดียวกัน ทำให้เกิดการพัฒนามีความเจริญยิ่งขึ้นไป

สรุปได้ว่า จิตอาสา คือคุณลักษณะของบุคคล ที่มีความคิดเป็นอิสระในการเลือกที่จะทำหรือไม่ทำ (ตามพรสวรรค์/ความสนใจ) โดยเต็มใจ สมัครใจ อิ่มใจ ซาบซึ้งใจ ปิติสุข ที่พร้อมจะเสียสละเวลา ร่างกาย และสติปัญญา เพื่อสาธารณประโยชน์ ในการทำกิจกรรม หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และส่วนรวม ไม่หวังรางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง และไม่ใช่งานที่ต้องทำตามหน้าที่ ในด้านสภาวะจิตใจของบุคคลที่จะเป็นอาสาสมัครนั้น ต้องมีความรักความปรารถนาที่จะให้ และมีจิตใจที่จะทำความดี เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมถึงยอมเสียสละเวลา โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ

คุณลักษณะของบุคคลที่มีจิตอาสา

ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550: 40) กล่าวว่าลักษณะของนักเรียนที่มีจิตอาสาประกอบไปด้วยพฤติกรรมหลัก 3 ประการ คือ

1. การช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงออกต่อผู้อื่นและคนในสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน ได้แก่ การช่วยแนะนำสิ่งที่ถูกที่ควรแก่ผู้อื่น การให้บริการและอำนวยความสะดวก การมีน้ำใจ แบ่งปันสิ่งของให้ผู้อื่น
2. การเสียสละต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงออกต่อผู้อื่นและสังคมด้วยความเต็มใจ

3. ความมุ่งมั่นพัฒนา หมายถึงพฤติกรรมของนักเรียนที่ตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการเปลี่ยนแปลงให้สังคมดีขึ้น

ชาญณรงค์ วงศ์ชัย (2560) กล่าวว่า คุณลักษณะภาพรวมอาสาสมัครจึงหมายถึงสภาวะการมีจิตใจและพฤติกรรมอาสาสมัครปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเอื้อเพื่อเพื่อแผ่มีหลายด้านด้วยกัน ประกอบด้วยส่วนตน เช่น มีความกล้าหาญ ความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ความใส่ใจ การมีศีลธรรม ไม่ปรารถนาที่จะเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ เคารพตนเอง พึ่งพอใจในตนเอง รักความยุติธรรม เชื่อว่าทุกอย่างแก้ไขได้ ใส่ใจหลักศาสนา ต้องการความใกล้ชิด และลดความรู้สึกสากนิกนิต หรือปัจจัยที่เกิดจากภายนอก และกลับมาสร้างตัวตนอาสาสมัคร ได้รับแบบอย่างที่ดีจากผู้ปกครอง รับผิดชอบต่อสังคม รู้สึกว่าการช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่ควรกระทำต้องการช่วยเหลือชุมชน

ศุภรัตน์ รัตนมูขุย์ (2544) กล่าวว่าองค์ประกอบที่สำคัญของคำว่า “อาสาสมัคร” มีอยู่ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้คือ

1. การเลือก (Choose) อันเป็นการเน้นที่เจตจำนงที่อิสระที่จะกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งใด
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) หมายถึงการกระทำที่มุ่งมั่นเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นได้ทั้ง บุคคล กลุ่มคน หรือสังคมส่วนรวม
3. โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง (Without Monetary Profit) หมายถึงไม่ได้หวังผลรายได้ทางเศรษฐกิจ แต่อาจรับเป็นรางวัลหรือค่าใช้จ่ายทดแทนที่ตนเองได้ใช้จ่ายไป แต่อย่างไรก็ตามก็ไม่อาจเทียบได้กับค่าของสิ่งที่ได้กระทำลงไป
4. ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ (Beyond Basic Obligations) หมายถึงสิ่งที่ทำนั้นอยู่นอกเหนือความจำเป็น หรือสิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะต้องทำตามภาระหน้าที่

ศิวพร ละม้ายนิล (2558: 215-236) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของอาสาสมัคร 8 ประการ กล่าวคือ

1. ผู้ที่มีความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข มีเมตตาจิตต่อผู้อื่น พฤติกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูล ความเอื้อเฟื้อก็จะตามมา
2. ผู้มีความเสียสละ คือเสียสละทั้งกำลังกาย กำลังใจ กำลังความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือผู้อื่น
3. เป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม แม้ทำงานอาสาสมัครเป็นงานที่มีความอิสระ ทำด้วยความเต็มใจ แต่เมื่อตัดสินใจทำประโยชน์เพื่อผู้อื่นแล้วคนที่มิใช่ใจในการเป็นอาสาสมัครต้องมาควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นความรับผิดชอบต่องานอาสาสมัครที่ทำ
4. ผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ แม้เป็นที่ผู้ทำมาทำด้วยความสมัครใจ แต่ความรู้ความสามารถในงานอาสาสมัครที่ตนเองทำก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะงานอาสาสมัครในลักษณะของการให้ความรู้แก่ผู้อื่น เพื่อผู้อื่นจะได้รับประโยชน์จากการให้มากที่สุด

จากแนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสาที่กล่าวไปแล้วนั้นจะสามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะสำคัญของผู้มีจิตอาสาคือ การเป็นผู้มีจิตใจช่วยเหลือผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ

4. แนวคิดคุณลักษณะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Volunteer Tourists) ตามการศึกษาของ Brow and Morrison (2003) ได้สรุปลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เอาไว้ว่า การแบ่งลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นสามารถแบ่งได้โดยการพิจารณาถึง ชุดความคิด (Mindset) ของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีชุดความคิดแบบการบำเพ็ญประโยชน์
2. นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีชุดความคิดแบบการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน

โดยจากการแบ่งตามชุดความคิดนี้ทำให้นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันออกไปกล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีชุดความคิดแบบการบำเพ็ญประโยชน์จะใช้เวลาส่วนใหญ่เพื่อทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เช่น การทำกิจกรรมเผยแพร่ศาสนาคริสต์ ส่วนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีชุดความคิดแบบการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนนั้นจะใช้เวลาส่วนมากเพื่อการพักผ่อนและใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

นอกจากนี้ Rattan (2009) ศึกษาเรื่อง The Role Volunteer Tourism Plays in Conservation: A Case Study of the Elephant Nature Park, Chiang Mai, Thailand. Waterloo, Ontario Canada ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์แล้วนั้น ยังมีข้อจำกัดอยู่มาจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สืบเนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นได้แบ่งแยกออกมาจากการท่องเที่ยวทางเลือก (Alternative Tourism) และแตกแขนงออกมาจากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ (Eco Tourism) และเมื่อกล่าวถึงการท่องเที่ยวทางเลือก (Alternative Tourism) นั้นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) นับว่าเป็นการท่องเที่ยวทางเลือกแขนงหนึ่ง ซึ่ง บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมว่ามีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ คือ

1. เป็นผู้เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวยังท้องถิ่นใดแล้วมีความประสงค์จะสร้างสัมพันธภาพร่วมกันและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันกับชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ
2. เป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน เพื่อเพิ่มคุณค่าทางการท่องเที่ยว เพิ่มพูนคุณภาพชีวิต เรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมของผู้คนและระบบนิเวศน์ของท้องถิ่นนั้น
3. เป็นผู้มีความประทับใจ ตื่นเต้น ซาบซึ้งและแปลกใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ได้ไปชม เช่น ชมโบราณสถาน การแสดงพื้นบ้าน ดนตรีพื้นบ้าน เรียนรู้การทำอาหาร เป็นต้น

4. เป็นผู้มีอาชีพมั่นคง มีความต้องการความปลอดภัยต่อการเดินทาง
5. เป็นผู้มีจิตสำนึกต่อการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น

จากผลการศึกษาของ Coghlan (2008) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ตักท้วงเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Characteristics of a good volunteer) ซึ่งเป็นที่คาดหวังของเจ้าหน้าที่ผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ สรุปได้ดังต่อไปนี้คือ

1. เป็นบุคคลผู้ทำงานหนัก (80%)
2. เป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว (44%)
3. เป็นผู้ที่เข้ากับคนอื่นได้ง่าย (38%)
4. เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นปรับตัวได้ดี (38%)
5. เป็นผู้มีอารมณ์ขัน (20%)
6. เป็นผู้มีร่างกายที่แข็งแรง (10%)

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Proyrungroj (2014) ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ไว้ดังนี้คือ

1. เป็นผู้ที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์และเดินทางท่องเที่ยว
2. มีส่วนในการฝึกฝนและสร้างมิตรไมตรีอันดีระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ด้วยกัน
3. มีการให้ผลประโยชน์ซึ่งกันและกันระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และคนในท้องถิ่น
4. มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างกัน
5. ผู้ทำหน้าที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นผู้ที่มาจากประเทศตะวันตกซึ่งเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว

5. แนวคิดการปรับตัวทางวัฒนธรรม

การปรับตัวทางวัฒนธรรม (Acculturation) เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม เป็นการเรียนรู้วิถีคิด ทัศนคติ และแสดงพฤติกรรมในแบบแผนใหม่เพื่อเข้ากับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน

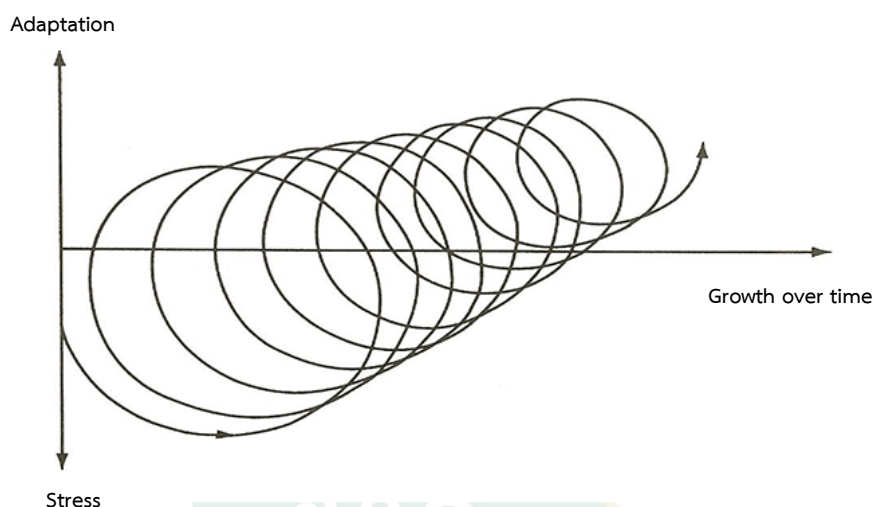
ดังนั้น เมื่อเราเกิดจนกระทั่งเติบโต เราต้องเรียนรู้หลายอย่างรอบตัวเรา แบบแผน พฤติกรรมต่าง ๆ ทางสังคมถูกกำหนดขึ้นโดยวัฒนธรรม การเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมหรือวัฒนธรรมที่ตนเกิดหรือเติบโตมาร่วมกับผู้อื่นจึงเป็นการเข้าสู่วัฒนธรรมของตนเอง หรือ “Enculturation” วัฒนธรรมที่บุคคลเคยจึงเปรียบเสมือนบ้านของเขา และในทางตรงข้าม วัฒนธรรมที่ต่างออกไปก็จะทำให้เขาไม่คุ้นเคยหรือไม่เข้าใจ และเมื่อคนหนึ่งคนใดได้รับการขัดเกลาทางสังคมมาในวัฒนธรรมแบบหนึ่ง แต่

ต้องเข้าไปสู่วัฒนธรรมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม และต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมใหม่ กระบวนการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่จึงเริ่มขึ้น หรือที่เรียกว่า “Acculturation” คนคนนั้นจะเริ่มค้นหาวิถีคิดและพฤติกรรมในรูปแบบใหม่และจะสร้างการปรับตัวขึ้นแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งทำให้คุ้นเคยเกิดการยอมรับบรรทัดฐานหรือค่านิยมบางประการของสังคมเจ้าบ้าน วัฒนธรรมเดิมอาจถูกลืมไป หรืออาจมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างไปจากเดิม ซึ่งกระบวนการออกจากวัฒนธรรมเดิมเรียกว่า “Deculturation”

สำหรับผู้ที่เข้ามาอยู่ใหม่นั้น การปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมจะเป็นไปได้มากกว่าการปรับสิ่งแวดล้อมของเจ้าบ้านให้เข้ากับผู้มาอยู่ใหม่ คนส่วนมากจะเปรียบเทียบวัฒนธรรมของตนเองกับ วัฒนธรรมของเจ้าบ้าน เพราะสังคมและวัฒนธรรมของเจ้าบ้านนั้นมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำรง ชีวิตประจำวันและบทบาทหน้าที่ของเขาซึ่งเป็นแรงกดดันให้ต้องปรับตัวให้เข้ากับระบบวัฒนธรรมใน สังคมใหม่ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548: 21)

ลำดับขั้นการปรับตัวของผู้ที่ไปอยู่ต่างวัฒนธรรม

การที่บุคคลจากวัฒนธรรมหนึ่งเข้าไปอยู่ในสังคมที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกับตน มักจะเกิด ปัญหาต่าง ๆ การเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่และเผชิญหน้ากับสิ่งที่แตกต่างและไม่คุ้นเคยจะก่อให้เกิด ความเครียด ความเครียดจะกระตุ้นให้ผู้เข้ามาอยู่ใหม่พยายามหาทางออกเพื่อนำไปสู่การปรับตัว ผู้เข้ามาใหม่จะต้องมีการเปิดการเรียนรู้ใหม่ ปรับความคิดและพฤติกรรม ซึ่งการปรับตัwnี้จะทำให้ผู้ที่ เข้ามาใหม่สามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้ดีขึ้นและสามารถแสดงสิ่งที่ตนต้องการออกมาได้ ซึ่ง แสดงเป็นแผนภาพดังภาพที่ 2 ด้านล่างนี้ (รัชชา วิทยวิโรจน์, 2552: 10-22)



ภาพที่ 3 ภาพแบบจำลอง Stress-Adaptation-Growth

ที่มา: ดัดแปลงมาจาก Kim (2001)

จากแบบจำลอง Stress-Adaptation-Growth ข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีปัจจัยอยู่สามปัจจัย นั่นคือ ความเครียด (Stress) การปรับตัว (Adaptation) และความก้าวหน้า (Growth) โดยการปรับตัวนี้จะนำไปสู่ความก้าวหน้าภายใน (Internal Growth) คือนอกจากผู้เข้ามาใหม่จะสามารถปรับทิศทางในการปฏิบัติตัวของตนให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมใหม่แล้ว ยังมีผลต่อสุขภาพจิตที่ดีอีกด้วย เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ถ้านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถปรับตัวได้ก็จะมีสุขภาพจิตที่ดี และสามารถใช้ชีวิตในช่วงที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ได้อย่างมีความสุข

อย่างไรก็ตามในช่วงแรกของการเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่นั้น ผู้ที่เข้ามาอยู่ใหม่จะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในการปรับตัวทางวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็น ความเครียด ความกังวล ความไม่แน่ใจในการสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรม รวมถึงสิ่งที่เราเรียกว่า “ความตระหนกทางวัฒนธรรม” (Culture Shock)

เมตตา วิวัฒนานุกูล (2559: 33) ได้ตั้งข้อสังเกตในแบบเดียวกันว่า การตกตะลึงทางวัฒนธรรมเกิดจากการเข้ามาอยู่อาศัยในวัฒนธรรมที่ไม่คุ้นเคย เป็นความไม่สบายกาย ไม่สบายใจ ในการอยู่อาศัยในโลกที่คาดการณ์ไม่ได้ รวมทั้งการสูญเสียความสะดวกสบายในสังคมส่วนตัว ความตระหนกทางวัฒนธรรมจึงเกิดขึ้นเมื่อคนคนหนึ่งต้องพบอุปสรรคของสิ่งเร้าให้เราเกิดการรับรู้ใหม่ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะตีความได้เนื่องจากบริบททางวัฒนธรรมได้เปลี่ยนไป นอกจากนี้ความตระหนกทางวัฒนธรรมยังเป็นผลมาจากสิ่งที่เราคาดคิดในวัฒนธรรมหนึ่ง ไม่ตรงกับสิ่งที่เราพบเห็นจริง ๆ ผู้ที่เข้ามาใหม่จะเกิดความเครียดสูงขึ้น เพราะไม่สามารถสื่อสาร ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่มองเห็นรอบ ๆ ตัว

ว่าทำไมคนในวัฒนธรรมนั้นจึงปฏิบัติเช่นนั้น ซึ่งผลกระทบของความตระหนกทางวัฒนธรรมนั้นจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความตระหนกและความยืดหยุ่นของแต่ละคน

นอกจากนั้น ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ (2541: 7) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารเพื่อการปรับตัว ดังต่อไปนี้

1. การเตรียมการปรับตัวล่วงหน้ามาก่อน

ปัจจัยที่ทำให้เข้าใจถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรม คือระดับความคล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเดิม กับวัฒนธรรมของประเทศที่เข้าไปอยู่ของผู้แปลกหน้า ตัวอย่างเช่น ผู้ที่จากประเทศอเมริกาจะมีศักยภาพในการปรับตัวได้ดีกว่าเมื่อย้ายไปอยู่ในประเทศแคนาดา เมื่อเปรียบเทียบกับ การย้ายมาประเทศไทย การปรับตัวเพียงเล็กน้อยจึงเกิดขึ้นเมื่อรูปแบบวัฒนธรรมเดิม กับวัฒนธรรมใหม่สามารถเข้ากันได้ดี และในทำนองเดียวกัน เมื่อวัฒนธรรมทั้งสองมีความแตกต่างกันมาก ความยากลำบากในการปรับตัวก็จะมีมากขึ้นด้วย

ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปรับตัวคือ การเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะเข้าไปยังสภาพแวดล้อมใหม่ การมีความรู้เกี่ยวกับภาษา บรรทัดฐาน ประเพณี ประวัติศาสตร์ ศิลปะ ระบบสังคม เศรษฐกิจและการปกครองของประเทศที่จะเข้าไปอยู่ จะเป็นส่วนช่วยเสริมความสามารถในการปรับตัวได้

นอกจากนี้ ลักษณะทางประชากรก็มีส่วนช่วยให้เกิดศักยภาพในการปรับตัวเพิ่มขึ้น เช่น ระดับการศึกษา การศึกษาจะช่วยขยายความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และการใช้ชีวิตโดยทั่วไปให้กับผู้ที่เข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้

2. สภาพแวดล้อมของประเทศที่เข้าไปอยู่

กระบวนการในการปรับตัว นอกจากจะได้รับอิทธิพลจากการเตรียมการปรับตัวล่วงหน้าแล้วยังได้รับอิทธิพลจากเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ หรือที่กำลังดำเนินอยู่ในสังคมใหม่นั้นด้วย ประสบการณ์ในการปรับตัวของสองบุคคลที่มีความคล้ายคลึงกันมาก อาจแตกต่างกันได้ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เงื่อนไขทางสภาพแวดล้อมที่สำคัญอย่างหนึ่งเรียกว่า ศักยภาพในการมีปฏิสัมพันธ์ ซึ่งก็คือระดับของโอกาสที่ผู้ที่มาจากอีกวัฒนธรรมหนึ่งได้ใช้เพื่อสื่อสารกับบุคคลที่เป็นเจ้าบ้าน การที่ผู้เข้าไปอยู่ในอีกวัฒนธรรมหนึ่งมีความแตกต่างกันในการปรับตัว สามารถอธิบายได้จากการสื่อสารที่เกิดขึ้น ซึ่งการสื่อสารจัดได้ว่าเป็นหัวใจของการปรับตัวทางวัฒนธรรมเพราะการปรับตัวจะเกิดขึ้นได้ด้วยการสื่อสารระหว่างผู้มาใหม่กับสภาพแวดล้อมที่เข้าไปอยู่ การสื่อสารเป็นเพียงหนทางเดียวเท่านั้นที่จะทำให้ผู้มาใหม่เรียนรู้สัญลักษณ์ต่าง ๆ และสามารถทำกิจกรรมของตนเอง และกิจกรรมของผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ ในบริบทของการปรับตัวทางวัฒนธรรม การสื่อสารจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ดังที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในการปรับตัวของผู้แปลก

หน้าที่เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่หรือในสังคมเจ้าบ้าน ยังได้กล่าวถึงปัจจัย 5 ข้อ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและการปรับตัวไว้ดังนี้ (Kunjara, 1982: 982: 85)

1. กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม เป็นกระบวนการทางธรรมชาติที่บุคคลจะปรับตัวเองเมื่อบุคคลนั้นถูกเลี้ยงดูและหล่อหลอมมาจากสังคมหนึ่งและได้ย้ายเข้าไปอยู่ในอีกสังคมวัฒนธรรมใหม่
2. กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นผ่านกระบวนการสื่อสาร
3. รูปแบบของการสื่อสารของผู้แปลกหน้าจะสะท้อนถึงการปรับตัวทางวัฒนธรรมของผู้แปลกหน้านั้น
4. กระบวนการสื่อสารเพื่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมเป็นขบวนการปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง ที่เกิดขึ้นผ่านความสัมพันธ์ระหว่างผู้แปลกหน้าและสภาพแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม
5. ผู้แปลกหน้าจะเป็นส่วนย่อยส่วนหนึ่งของสังคมเจ้าบ้าน ซึ่งระบบย่อยนี้จะเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและจะมีอิทธิพลต่อการปรับตัวทางวัฒนธรรมมาก และผู้แปลกหน้าไม่สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับระบบสังคมทั้งหมดของสังคมเจ้าบ้านได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของ Ting-Toomey (1999: 159) ได้กล่าวว่า การปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural adaptation) นั้นสามารถพิจารณาได้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent factors) และปัจจัยผลที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome factors)

1. ปัจจัยเหตุที่จะก่อให้เกิดการปรับตัว (Antecedent factors) คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้า ซึ่งจะพิจารณาได้ 3 ระดับ คือ ปัจจัยระดับระบบ (System-level factors) ปัจจัยระดับบุคคล (Individual-level factors) และปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-level-factors)

1.1 ปัจจัยระดับระบบ (System-level factors) คือ ปัจจัยของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในวัฒนธรรมของเจ้าบ้านซึ่งมีผลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้า มีองค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

1) สภาพสังคมเศรษฐกิจ (Socioeconomic conditions) ในประเทศที่มีสภาพสังคมเศรษฐกิจที่รุ่งเรือง บรรยากาศภายในประเทศจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวได้ง่ายกว่าประเทศที่มีสภาพสังคมเศรษฐกิจที่เสื่อมโทรม เพราะประเทศที่มีสภาพเศรษฐกิจที่เสื่อมโทรมคนต่างชาติจะถูกมองว่าเข้าไปแย่งใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดของประเทศนั้น

2) ลักษณะการต้องปฏิบัติตามในเชิงวัฒนธรรม (Cultural assimilation) คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติหรือลักษณะวัฒนธรรมของประเทศเจ้าบ้านที่มีต่อผู้แปลกหน้า ในสังคมที่มีลักษณะต้องให้ผู้แปลกหน้าปรับตัว วัฒนธรรมของกลุ่มคนเจ้าบ้านจะเข้มแข็งมาก ในขณะที่สังคม

แบบพหุวัฒนธรรม สังคมจะยอมรับถึงความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล และเปิดโอกาสให้มีการติดต่อกันระหว่างวัฒนธรรมอีกด้วย

3) สถาบันท้องถิ่น (Local institutions) คือสถาบันที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับผู้แปลกหน้า เช่น โรงเรียน สถานที่ทำงาน หรือสื่อมวลชน ซึ่งสถาบันเหล่านี้จะมีผลต่อการปรับตัวของผู้แปลกหน้าเป็นอย่างมาก

4) ความหมายของผู้แปลกหน้า (Host culture's meaning definition concerning the role of strangers) คนแปลกหน้าในแต่ละวัฒนธรรมย่อมมีความหมายแตกต่างกัน บางวัฒนธรรมมองว่าคนแปลกหน้าเป็นผู้บุกรุก ก็จะเกิดอคติไม่ยอมรับคนจากต่างวัฒนธรรม เป็นต้น

5) ระยะห่างทางวัฒนธรรม (Cultural distance) คือระดับการปรับตัวทางจิตวิทยาของผู้แปลกหน้าที่จะเชื่อมความแตกต่างทางวัฒนธรรมตนเองและความแตกต่างทางวัฒนธรรมเจ้าบ้านเข้ากันได้ โดยอาศัยการใช้ความสามารถทางการสื่อสารเพื่อช่วยในการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรม

1.2 ปัจจัยระดับบุคคล (Individual-levels factors) มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาอยู่ 4 ประเด็นดังนี้

1) แรงจูงใจ (Motivation Orientation) คือแรงจูงใจที่จะย้ายออกจากวัฒนธรรมของตนเพื่อจะเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่

2) ความคาดหวัง (Individual expectation) คือความคาดหวังถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นและผลของเหตุการณ์นั้น ซึ่งความคาดหวังที่จะช่วยให้เกิดการปรับตัวคือความคาดหวังในเชิงบวก

3) ความรู้ด้านวัฒนธรรม (Cultural knowledge) และความรู้ในเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interaction base knowledge) เช่น ความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ การเมืองและเศรษฐกิจของประเทศเจ้าบ้านเรียนรู้ภาษา วิธีการสื่อสาร วิธีการบริหารงาน วิธีการแก้ปัญหาและวิธีการตัดสินใจตามแบบวัฒนธรรมของเจ้าบ้าน

4) ลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality attributes) คนที่มีลักษณะอดทนต่อความกำกวม (Tolerance for ambiguity) ยอมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถเข้าใจได้ มีความยืดหยุ่น มีแรงขับเคลื่อนและความมุ่งมั่นในใจ จะเป็นลักษณะที่ช่วยส่งเสริมการปรับตัวได้

1.3 ปัจจัยระดับระหว่างบุคคล (Interpersonal-level factors) มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาทั้งสิ้น 3 ประเด็นดังนี้

1) เครือข่ายที่ติดต่อด้วย (Contact network) คือ เครือข่ายทางสังคมที่ผู้แปลกหน้าติดต่อด้วยมีความสำคัญ 3 ประการคือ ช่วยเหลือทางด้านจิตใจและความรู้สึก (Affective

support) ช่วยเหลือด้านการงาน (Instrumental support) และช่วยเหลือทางการให้ข้อมูล (Information support)

2) การเปิดรับสื่อมวลชน (Mass media use) สื่อที่เป็นของวัฒนธรรมเดิมของตนนั้นจะเป็นสิ่งที่มีบทบาทในการลดความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากการที่ต้องเข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ ส่วนสื่อของเจ้าบ้านนั้นเป็นเสมือนสถานที่ที่ปลอดภัยสำหรับผู้แปลกหน้าในการที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่โดยที่ผู้แปลกหน้าไม่ต้องไปเผชิญกับสถานการณ์จริงที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการขายนหน้า

3) ทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Adaptive interpersonal skills) คือ ทักษะที่จะจัดการกับความเครียดภายในใจ ทักษะที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ปัจจัยผลที่เกิดจากการปรับตัว (Outcome factors)

ผลของการเปลี่ยนแปลงระหว่างวัฒนธรรมนั้นเป็นขั้นตอนที่ซ้อนทับกันอยู่กับขบวนการในการปรับตัว เพราะขบวนการในการปรับตัวเป็นขบวนการที่เป็นพลวัต ผู้แปลกหน้าจะต้องพบกับความเครียด มีความสับสนในอัตลักษณ์ (Identity confusion) และมีการสูญหายของอัตลักษณ์ (Identity loss) เครือข่ายต่าง ๆ ที่ผู้แปลกหน้าติดต่อดำเนินเข้ามาจะมีบทบาทในการลดความเครียดที่ผู้แปลกหน้าจะต้องเผชิญ ผู้แปลกหน้าควรที่จะเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่ตนรู้สึกความสำเร็จ และสามารถที่จะรักษาความเป็นตัวตนของตนเองไว้ได้ด้วย นอกจากนี้ผู้แปลกหน้ายังต้องเรียนรู้ที่จะขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในวัฒนธรรมใหม่ นอกจากนี้ผู้แปลกหน้าบางคนอาจจะปรับตัวถึงขั้นมองโลกในมุมมองของวัฒนธรรมที่ 3 (3rd culture perspective) คือมองถึงข้อดีข้อเสียของวัฒนธรรมตนเองและวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ติความและประเมินพฤติกรรมต่าง ๆ จากแนวคิดความหลากหลายทางวัฒนธรรม และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อไป

6. แนวคิดวัฒนธรรมกับการสื่อสาร

มนุษย์ในแต่ละสังคมต่างก็ออกแบบสร้างสรรค์วัฒนธรรมเป็นของตนเองซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างกันไปเมื่อสมาชิกเกิดมาก็จะได้รับการอบรมสั่งสอนถ่ายทอดเพื่อสืบสานต่อเพื่อให้เป็นบุคคลที่พึงประสงค์ตามแนวคิดของสังคมนั้นๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่แน่นอนเมื่อมนุษย์เกิดมาก็จะต้องสังกัดอยู่ภายใต้กรอบของวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งเสมอและเมื่อมนุษย์ที่เติบโตมาจากสังคมที่แตกต่างกัน มาสัมพันธ์กันหรือมาสื่อสารกันก็อาจจะมีข้อแตกต่างที่จะต้องเรียนรู้ ซึ่งกันและกันเพื่อให้ ความสัมพันธ์หรือการสื่อสารกันนั้นเป็นไปด้วยความราบรื่น

ความหมายของวัฒนธรรม (Culture)

มีนักวิชาการให้ความหมายหรือคำนิยามของวัฒนธรรมไว้หลากหลาย ดังนี้คือ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้อธิบายความหมายของคำว่า วัฒนธรรมไว้ว่า “วัฒนธรรม” คือสิ่งที่ทำให้เจริญงอกงามแก่หมู่คณะ วิถีชีวิตของหมู่คณะในพระราชบัญญัติวัฒนธรรมพุทธศักราช 2485 หมายถึง ลักษณะที่แสดงถึงความเจริญงอกงามความเป็นระเบียบเรียบร้อยความกลมเกลียวก้าวหน้าของชาติและศีลและทำอันดีของประชาชนทางวิชาการ หมายถึงพฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิตสร้างขึ้นด้วยการเรียนรู้จากกันและกันและร่วมใช้อยู่ในหมู่ของตน

คณะอนุกรรมการจัดพิมพ์เอกสารเนื่องในวาระครบ 100 ปี พระยาอนุนามราชชน (2533: 45-46) ให้บทนิยามคำวัฒนธรรมสรุปได้ว่า

“วัฒนธรรม คือ สิ่งที่มีมนุษย์เปลี่ยนแปลงและปรับปรุง หรือผลิตสร้างขึ้นเพื่อความเจริญงอกงามในวิถีแห่งชีวิตของส่วนรวม ที่ถ่ายทอดกันได้เอาอย่างกันได้เป็นผลผลิตของส่วนรวมที่มนุษย์ได้เรียนรู้จากคนแต่ก่อนสืบต่อเป็นประเพณีกันมาเป็นความคิดเห็น ความรู้สึก ความประพฤติ และกิริยาอาการ หรือ การกระทำใด ๆ ของมนุษย์ในส่วนรวม ลงรูปเป็นพิมพ์เดียวกัน และสำแดงออกมาให้ปรากฏเป็น ภาษา ศิลปะ ความเชื่อถือระเบียบ ประเพณี เป็นต้น เป็นมรดกแห่งสังคมซึ่งสังคมรับและรักษาไว้ให้เจริญงอกงาม”

ปรมะ สตะเวทิน (2533) ได้สรุปความหมายของ คำว่าวัฒนธรรมว่า วัฒนธรรมคือ ผลรวมของพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ของกลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์หนึ่ง ๆ (Geographic Area) พฤติกรรมเหล่านี้ถือว่าเป็นประเพณีของคนเหล่านั้นและถูกถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งมายังรุ่นต่อไป วัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปที่ละน้อยแต่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอวัฒนธรรม แสดงออกให้ปรากฏในรูปแบบของภาษาและความคิดและในรูปแบบของกิจกรรมและพฤติกรรม

นักวิชาการทางสังคมศาสตร์เห็นว่า วัฒนธรรม หรือ Culture เป็นวิถีการดำรงชีวิตของบุคคลแต่ละกลุ่มและเป็นการสืบทอด ค่านิยม ทศนคติ ความรู้ ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ จากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่งด้วยการสั่งสอนอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อม

พิทยา สายหู (2537) สรุปว่า “วัฒนธรรม” หมายถึงแบบอย่างการดำเนินชีวิตที่กลุ่ม หรือสังคมหนึ่งกำหนดขึ้นและยึดถือร่วมกันประกอบด้วย วัตถุ อุปกรณ์ ระเบียบ กฎเกณฑ์ แบบแผน วิธีการ ความคิด ความเชื่อความหมาย และคุณค่าที่คนในกลุ่ม (หรือสังคม) นั้นร่วมรู้ร่วมรับและร่วมใช้เพื่อการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะแยกได้จากกลุ่มอื่น”

Philipsen (1992: 7) ศาสตราจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารแห่ง มหาวิทยาลัยวอชิงตัน ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม วัฒนธรรมไม่ใช่เป็นเพียงแค่การศึกษาภูมิศาสตร์หรือการศึกษาเรื่องการเมือง หรือเชื้อชาติ แต่วัฒนธรรมนั้นต้องศึกษาการสร้างสังคมและการถ่ายทอด

รูปแบบของสัญลักษณ์ ความหมาย หลักฐานและกฎระเบียบ ซึ่งรากของวัฒนธรรมคือระบบสัญลักษณ์

จากความหมายหรือคำนิยามของคำว่าวัฒนธรรมพอจะสรุปถึงลักษณะของวัฒนธรรมได้ว่าเป็นสิ่งที่มนุษย์ประดิษฐ์หรือสร้างขึ้น ไม่ได้เกิดขึ้นเอง เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นนั้นเพื่อความเจริญงอกงามของสังคมนั้น ๆ มีการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นหรือเรียกได้ว่าเป็นมรดกทางสังคม มีทั้งการรักษาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สิ่งที่สร้างขึ้นนั้นมีทั้งสิ่งที่เป็นวัตถุหรืออุปกรณ์และสิ่งที่เป็นความคิดหรือวิธีการ และวัฒนธรรมของสังคมใด ๆ จะปรากฏในรูปของ วัตถุ ความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมที่แสดงออกมาของคนในสังคมนั้น ๆ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะแยกได้จากกลุ่มอื่น

ประเภทของวัฒนธรรม

ประเภทของวัฒนธรรมจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือ 1) วัฒนธรรมทางวัตถุ และ 2) วัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุหรือวัฒนธรรมทางจิตใจ

1. วัฒนธรรมทางวัตถุ (Material Culture) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพกายเพื่อให้ได้กินที่อยู่ดี มีความสะดวกสบายในการครองชีพวัฒนธรรมประเภทนี้ได้แก่สิ่งที่เป็นความจำเป็นเบื้องต้นในชีวิต 4 อย่างและสิ่งอื่น ๆ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพาหนะ ตลอดจนเครื่องมืออาวุธยุทธโธปกรณ์ที่เป็นเครื่องป้องกันตัวต่าง ๆ

การที่มนุษย์มีวัฒนธรรมวัตถุก็เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและความจำเป็นแก่วิถีชีวิตของตนเพื่อความเจริญก้าวหน้าและความสุขสะดวกสบายของชีวิตให้มากขึ้นเท่าที่จะทำได้

วัฒนธรรมวัตถุเกี่ยวข้องอย่างแนบแน่นกับความต้องการปัจจัย 4 เพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เพื่อให้เกิดความอยู่รอดปลอดภัยและสะดวกสบาย ในขณะที่บางสิ่งก็เป็นการแสดงออกถึงความคิดในใจ หรือพัฒนาความต้องการเบื้องต้นนั้นให้มีสุนทรีย์ภาพมากขึ้น

วัฒนธรรมเกี่ยวกับอาหารการกิน ก็สังเกตได้ตั้งแต่สิ่งที่กินในแต่ละถิ่นแต่ละแถบ ก็กินแตกต่างกันไปวิธีการปรุง การถนอมอาหาร หรือแม้กระทั่งวิธีการกินก็อาจจะแตกต่างกันด้วย การปลูกสร้างที่อยู่อาศัยก็ต้องสอดคล้องกับลักษณะทางภูมิศาสตร์และความเชื่อส่วนเครื่องนุ่งห่มปกปิดร่างกายก็เช่นเดียวกันเป็นไปตามสภาพของอากาศและความสามารถในการผลิตของชนชาตินั้น ๆ การผลิตยารักษาโลกและวิธีการรักษาก็เช่นเดียวกันวิถีชีวิตเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีการผลิตเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการหลักหลายลักษณะเป็นผลผลิตทางด้านวัตถุที่มีลักษณะเฉพาะของสังคมนั้น ๆ ไปในที่สุด

2. วัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุหรือวัฒนธรรมทางจิตใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ปัญญาและจิตใจมีความเจริญงอกงาม เป็นความคิด ความเชื่อถือ ความรู้สึก และความรู้ในอันที่จะประกอบการทำงาน สร้างสิ่งที่ดีงามเป็นคุณประโยชน์แก่ตนเอง และแก่ผู้อื่น ได้แก่ การศึกษาวิชาความรู้เพื่อที่จะบำรุง

ความคิดทางปัญญา ศาสนาจรวิทยา ศิลปะ วรรณคดี จารีต ประเพณี และกฎหมายหรือข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งส่งเสริมให้ความรู้สึกทางจิตใจมีความเจริญงอกงามหรือ ทำให้สบายใจรวมถึงสิ่งซึ่งเป็นวัตถุที่แสดงออกมาหรือสร้างขึ้นมาเพื่อผลทางด้านจิตใจนี้ด้วย

ในขณะที่วัฒนธรรมวัตถุเกี่ยวข้องกับหรือตอบสนองประโยชน์การใช้สอยทางกายวัฒนธรรมทางจิตใจจะมุ่งตอบสนองคุณค่าทางจิตใจ แม้สิ่งเหล่านั้นจะถูกแสดงออกมาเป็นวัตถุ เช่น วัตถุอาารามหรือพระพุทธรูปเครื่องรางของขลัง หรือพิธีรีตอง การกระทำกิจกรรมต่าง ๆ แต่ความสำคัญหรือคุณค่าเป็นเรื่องของความเชื่อความรู้สึกต่อสิ่งนั้นเหนือการใช้สอยตามธรรมดาสามัญโดยทั่วไป (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2559: 11)

อิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีต่อการสื่อสาร

สุริยา รัตนกุล (2531) กล่าวว่า วัฒนธรรมและการสื่อสาร เป็นสิ่งผูกพันเกี่ยวพันกัน จะแยกอันหนึ่งออกจากอันหนึ่งไม่ได้ เปรียบเสมือนด้านหัวด้านก้อยของเหรียญเหรียญหนึ่ง เมื่อมีผู้ส่งเหรียญให้เรา เราจะรับแต่ด้านหัวโดยไม่รับด้านก้อยก็มิได้ ที่กล่าวเช่นนี้ เพราะ วัฒนธรรมเกิดขึ้นและเจริญงอกงามขึ้นได้ก็เพราะสังคมมนุษย์ สังคมมนุษย์ร้อยรัดอยู่รวมกัน เป็นสังคมใดสังคมหนึ่งได้ก็เพราะมนุษย์ในสังคมนั้นสามารถสื่อสารกันสำเร็จ นั่นคือมนุษย์ในสังคมนั้น สามารถตกลงกันได้ว่าจะใช้ภาษาใด เป็นเครื่องมือสื่อสาร ทำความเข้าใจกันถ้ามนุษย์ในสังคมนั้นหมดความสามารถที่จะสื่อสารกัน คือทำอะไรก็ไม่สามารถทำความเข้าใจกันได้เลย สังคมมนุษย์สังคมนั้นก็ต้องแตกแยกสลายไปเมื่อต่างคนต่างแยกตนออกจากกลุ่ม บ่ายหน้าไปคนละทิศคนละทาง วัฒนธรรมของสังคมนั้นก็ดำรงต่อไปไม่ได้ อันนี้คือวัฒนธรรมอาศัยการสื่อสารในทางตรงกันข้ามการสื่อสารจะรู้เรื่องกันได้ก็ต้องอาศัยวัฒนธรรมการสื่อสารการจะสำเร็จผลได้ต้องอาศัยความรู้ในวัฒนธรรมเป็นฉากหลังทั้งสิ้นการสื่อสารเกิดขึ้นภายใต้ขอบเขตแห่งวัฒนธรรม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการศึกษา นั่นเอง เพราะวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของสมาชิกของสังคม วัฒนธรรมกับการสื่อสารแยกกันไม่ออก วิธีการสื่อสารของคนก็คือวิธีการดำเนินชีวิตของคนซึ่งเป็นวัฒนธรรมของคน

ปรมะ สตะเวทิน (2533) ได้อธิบายถึงอิทธิพลของวัฒนธรรม ต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการสื่อสารของคน ซึ่งทำให้มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการให้ความหมายของสาร ทัศนคติและพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมได้แก่ 1) ทัศนคติ 2) ระบบความคิด 3) ภาษา 4) การใช้และจัดเนื้อที่ 5) ความคิดเรื่องเวลา และ 6) การแสดงออกเชิงอวัจนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1. ทัศนคติ (Attitudes) วัฒนธรรมเป็นตัวกำกับพฤติกรรม และค่านิยมของคนเราใช้วัฒนธรรมของเราเป็นมาตรฐานในการมองและตัดสินคนอื่น ไม่ว่าจะตัดสิน ความถูกต้อง ความดีเลว ความจริงเท็จ ความงาม ไม่งาม ฯลฯ ซึ่งถือเป็นทัศนคติในการมองโลกหรือมองสิ่งแวดล้อมรอบเรา

ทัศนคติที่มองอาจจะเป็นไปได้ทั้งทัศนคติที่เที่ยงธรรมหรือทัศนคติที่ลำเอียงก็ได้ทัศนคติที่เราเรียกว่าอคติ อาจเป็นทางลบหรือทางบวกก็ได้

2. ระบบการคิด (Patterns of Thought) คือรูปแบบของการใช้เหตุผล การมองโลกหรือ การรับรู้วิธีคิดและการใช้เหตุผลของแต่ละคนย่อมต่างกันตามหลักปรัชญาในการดำเนินชีวิต เช่น คนไทยเชื่อในเรื่องของกรรมตามแนวพุทธทำบาปต้องชดใช้ไม่สามารถลบล้างได้ บางสังคมเชื่อว่ามนุษย์ เป็นผู้ที่มิมีเหตุผลแต่บางสังคมมองว่ามนุษย์ไม่มีเหตุผล เป็นต้น

3. ภาษา (Language) หมายถึงทั้งวัจนภาษาและอวัจน ภาษา ระดับหรือดีกรีของความ รู้สึกที่ถูกถ่ายทอดออกมาทางภาษา คนที่พูดภาษาเดียวกันย่อมเข้าใจได้ดีกว่า และแปลเป็น ภาษาอื่นก็อาจจะได้แค่ใกล้เคียงบาง ภาษามีการแยกเพศเด่นชัดและภาษามีการแยกชนชั้น บางภาษา แยก เวลาอย่างละเอียดบางภาษาแยกระดับความรู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ ชัดเจน ในขณะที่บางภาษาไม่มีการแยกสิ่งเรานี้ การแปลภาษาถ้าแปลตรงตัวก็ไม่ใช่ธรรมชาติของภาษาที่แปล แต่ถ้าจะเอา ธรรมชาติก็จะได้รายละเอียดไม่ครบถ้วน หรือทำทางเหมือนกันแต่การตีความก็อาจไม่เหมือนกันได้ เช่น การควักมือของคนชาติตะวันตกบอกว่าเป็นการทักทายแต่กิริยาเดียวกันนี้คนไทยถือว่าเป็น การเรียกให้ไปหา เป็นต้น

4. การใช้และการจัดการเนื้อที่ (Use and Organization of Space) เป็นการศึกษาถึง อาณาเขตสื่อสารซึ่งแต่ละสังคมจะมีระยะสื่อสารแต่ละประเภทแตกต่างกันไปสังคมไทยระยะสื่อสาร จะห่างกว่าสังคมตะวันตก โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างเพศ ระหว่างวัย และหรือระหว่างสถานภาพ เป็นต้น

5. ความคิดเรื่องเวลา (Time Conceptualization) เวลามีความหมายและสามารถสื่อสาร ความหมายได้ บางสังคมให้ความสำคัญกับเวลามาก ทุกอย่างต้องตรงเวลา มีการกำหนดตารางเวลา ชัดเจนการผิดเวลาถือเป็นความบกพร่องอย่างมาก ในบางสังคมตระหนักเรื่องเวลาอย่างกว้าง แต่ไม่เคร่งครัดการสายการรอสำหรับการนัดหมายต่าง ๆ เป็นเรื่องปกติทั่วไป ไม่ใช่เรื่องราวใหญ่โต และ สำหรับบางสังคมถ้าไม่สนใจเรื่องเวลาเราแม้แต่ในภาษาก็ยังไม่บ่งบอกถึงอดีตหรืออนาคต (เช่น เผ่าอินเดียนบางเผ่า)

6. การแสดงออกเชิงอวัจนะ (Nonverbal Expression) ไม่ว่าจะเป็นการแสดงสีหน้า แววตาท่าทางการเคลื่อนไหวร่างกาย การสัมผัส ทุกอย่างมีความหมายต่อการสื่อสารทั้งสิ้น คนต่าง วัฒนธรรมย่อมแสดงออกต่างความหมายกัน ในเชิงอวัจนะนั้นแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับการกำหนด ท่าทางกับความหมายของสังคมนั้น ๆ การจะเข้าใจความหมายของอวัจนภาษาในแต่ละสังคมได้ จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจให้ลึกซึ้ง

เนื่องจากพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลอิงแอบอยู่กับวัฒนธรรมอย่างใกล้ชิด ไม่สามารถจะแยกออกจากกันได้ การสื่อสารก็เป็นอีกพฤติกรรมหนึ่งที่ถูกรับรู้หรือกำกับโดยวัฒนธรรม ดังนั้นหากบุคคลที่อยู่ในต่างวัฒนธรรมต้องมาสื่อสารกัน ความไม่เข้าใจกันจึงอาจเกิดขึ้นได้เสมอ การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมจึงนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การสื่อสารการเป็นไปด้วยความเข้าใจราบรื่นตรงตามวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่าย

ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

ชิตาภา สุขพลำ (2548) กล่าวว่าวัฒนธรรมคือวิถีชีวิตของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างที่มีความแตกต่างจากกลุ่มอื่นที่เวียนแบบมาเพื่อการดำเนินชีวิตและการสื่อสารต่างวัฒนธรรมก็คือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความคิดและความหมายระหว่างคนที่อยู่ต่างพัฒนาทำกันปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันพอประมวลข้อสรุปปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้ดังนี้

1. การไม่เปิดใจยอมรับความแตกต่างความช่วยเหลือกันก็ถามจากมุมมองของคนในสังคมวัฒนธรรมอื่น ความคิดหรือการกระทำของคนในสังคมหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างจากเราโดยปกติแล้วโดยธรรมชาติของมนุษย์มักยึดตนเองหรือกลุ่มของตนเองเป็นศูนย์กลางของสิ่งต่าง ๆ เรามักจะมองว่าสิ่งที่เราทำคือสิ่งที่ถูกต้องใครไม่ทำแบบเรา หรือทำแบบอื่นที่ต่างออกไปถือเป็นสิ่งผิดไม่ถูกต้องไม่เหมาะสมไม่ถึงจามาตรฐานทางสังคมวัฒนธรรมของเราเป็นตัววัดคนที่มาจากสังคมหรือวัฒนธรรมอื่นซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ถูกต้องแล้วในทางกลับกันถ้าเราไปแสดงออกทางวัฒนธรรมเราในสังคมอื่นคนในสังคมที่มีวัฒนธรรมต่างจากเราขอใช้มาตรฐานของเขาวัดเราก็ได้ ซึ่งเราเองคงรู้สึกได้ว่ามันไม่ชอบธรรมนักที่จะทำเช่นนั้นแม้ว่าบางครั้งเราอาจจะมองความต่างนั้นอย่างเอ็นดูก็ตามแต่ก็ไม่เอ็นดูอย่างดูแลในฐานะที่เป็นของแปลกเหมือนเวลาที่เราเห็นต้นไม้ประหลาดหรือสัตว์น่าพิศวงทำนองนั้นมีจำนวนน้อยที่มองดูอย่างเข้าใจและชื่นชมอย่างที่เขาคือ เป็นเช่นนั้นก็เพราะว่าคนเราใช้มาตรฐานความคิดในวิถีชีวิตของเราเป็นมาตรฐานในการวัดความคิดและการกระทำของคนในสังคมอื่นนั่นเอง เพราะเราอาจลืมไปว่าคนเรานั้นมีความแตกต่างแต่ละสังคมก็เช่นเดียวกันแต่ละครอบครัวก็มีแนวปฏิบัติต่างกันยังอยู่ในสังคมที่ต่างกันก็ยิ่งมีความต่างกันกลุ่มสังคมยิ่งห่างกันเท่าไรความแตกต่างก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้นทั้งนี้เพราะมีปัจจัยต่าง ๆ เป็นตัวกำหนดให้เป็นเช่นนั้น โดยเฉพาะลักษณะทางภูมิศาสตร์เป็นปัจจัยที่มีผลอย่างมากเนื่องจากปัจจัยทางบริษัทจะเป็นตัวกำหนดวิถีชีวิตของคนตั้งแต่การทำมาหากินอยู่อาศัยการป้องกันภัยการคมนาคมสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการพัฒนาวิธีคิดเพื่อจัดการในเรื่องราวต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปหากเราไม่เปิดใจให้กว้างยอมรับความแตกต่างก็เป็นการปิดกั้นโอกาสที่จะเข้าใจผู้อื่นได้อย่างแท้จริง

ถ้าไม่เปิดใจยอมรับนอกจากจะสร้างปัญหาในการสื่อสารแล้วแม้แต่คนในวัฒนธรรมเดียวกัน แต่ต่างสมัยกันก็อาจมีปัญหาในการสื่อสารกันได้เพราะวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาแต่หากความคิดคนไม่ปรับเปลี่ยนตลยังยึดถืออยู่กับสิ่งเดิม ๆ ก็เป็นสาเหตุของความไม่เข้าใจเช่นคนรุ่นพ่อแม่หรือปู่ย่าตายายยึดถือวัฒนธรรมเก่าแต่ลูกหลานเปิดรับวัฒนธรรมใหม่ ทำให้เกิดความแตกต่างทางความคิดและการกระทำแล้วทั้งสองฝ่ายก็ไม่เปิดใจยอมรับความแตกต่างกันก็นำมาสู่ปัญหาในการสื่อสารเรียกว่าเป็นช่องว่างทางปลอดภัยและท่าของคนต่างรุ่นกันนั่นเอง

2. การขาดการเรียนรู้บางครั้งแม้ว่าเราจะเปิดใจยอมรับในความแตกต่างที่มีแต่เราก็ยังไม่เข้าใจในสิ่งที่คนอื่นเป็นหรือกระทำอย่างแท้จริงตอนนี้เพราะอาจเป็นเพราะปัญหาจากการขาดการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งปัจจัยนี้นับได้ว่าเป็นสาเหตุหนึ่งของความไม่เข้าใจกันในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมโดยปกติเราเรียนรู้วัฒนธรรมต่าง ๆ ได้จากกระบวนการในการสื่อสารกัน การสื่อสารกันทำให้เราได้ทราบความคิดความเชื่อค่านิยมและบรรทัดฐานในการดำเนินชีวิตของกันและกันแต่หากการสื่อสารการเป็นเพียงแค่ผิวเผินการเรียนรู้ก็จะเป็นเพียงแค่ผิวเผินด้วย ตัวอย่างเช่น สาวชาวตะวันตกจะยิ้มให้หนุ่มได้ง่ายหากไม่รู้จักหรือไม่สนใจแต่สาวชาวเอเชียโดยเฉพาะชาวไทยจะยิ้มกับแทบทุกสถานการณ์ได้ยิ้มให้ได้กับทุกคนฉันถามพวกความเห็นเป็นชายหนุ่มจากสังคมตะวันตกหรือตีความสิ่งที่เห็นจากประสบการณ์ในสังคมตนก็จะบอกว่าสาวไทยกำลังทอดสะพานให้เป็นต้น ในฐานะนักท่องเที่ยวนักอธิบายจากผู้นำเที่ยวหรือเจ้าบ้านที่อาจเป็นเพียงแค่ ส่วนน้อยนิดจากความหมายหรือโน้โดยรวมทั้งหมดที่มีพ่อแม่ทำให้เกิดความเข้าใจกับสิ่งที่พบเห็นได้อย่างทองแท้ตั้งนั้น การที่จะเข้าใจว่าถ้าทำได้ต้องอาศัยการเรียนรู้ที่มากพอจะทำให้เรามีความเข้าใจอย่างแท้จริงหรือบางครั้งอยากเรียนรู้แต่ขาดโอกาสในการเรียนรู้หรือขาดความสามารถในการเรียนรู้เช่นการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศต้องมืองค์ประกอบหลายด้านและต้องมีปัจจัยทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องด้วย จึงจะเกิดทักษะและเมื่อสามารถเรียนรู้ภาษาแล้วจึงสามารถนำความรู้ไปศึกษาหาความรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับสังคมนั้นต่อไปเพราะการเรียนรู้ภาษาก็คือการเรียนรู้วัฒนธรรมเนื่องจากภาษาก็คือวัฒนธรรมอีกลักษณะหนึ่งของสังคมมนุษย์นั่นเอง

3. การไม่เข้าใจในความหมายและสถานการณ์ที่เราพยายามเรียนรู้แต่ไม่ประสบความสำเร็จในแง่ของการทำความเข้าใจเช่นคนไทยเรียนภาษาอังกฤษตั้งหลายปีแต่ก็มีเพียงไม่กี่คนที่ประสบความสำเร็จสามารถเข้าใจและใช้ได้ถูกต้องในการสื่อสารกันระหว่างเจ้าของภาษา ในการสื่อสารกันของคนเราย่อมมีทั้งสารที่เป็นวจนสารและอวจนสาร บางครั้งออกเสียงเหมือนกันแต่ความหมายแตกต่างกันหรือทำท่าทางอย่างเดียวกันแต่ทางความคิดหรือความรู้สึกคนละอย่างกันซึ่งเราสามารถเห็นได้ในกลุ่มวัฒนธรรมเดียวกันแต่วัฒนธรรมย่อยต่างกันไปจนถึงต่างสังคมต่างวัฒนธรรมอย่างสิ้นเชิงความไม่เข้าใจในความหมายของสารที่ส่งมาสื่อสารกลางจึงสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ

แนวทางในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพ

การที่จะสื่อสารต่างวัฒนธรรมให้ประสบความสำเร็จได้ต้องมีจิตใจคล่องขวางยอมรับในความแตกต่างมีความยุติธรรมมีความเข้าใจในแนวคิดของผู้อื่นที่แตกต่างจากของเราซึ่งความเข้าใจนี้อาจจะมาจากการศึกษาค้นคว้าการลงมือทำ การเข้าไปสัมผัสมีส่วนร่วมซึ่งจะช่วยให้เกิดความซาบซึ้งได้ดีขึ้นซึ่งน่าจะเป็นผลให้การสื่อสารระหว่างกันมีความเข้าใจกันได้ดีขึ้นเป็นไปในทางร่วมมือมากขึ้น (ชิตาภา สุขพลำ, 2548)

1. เปิดใจกว้างยอมรับในความแตกต่างโลกด้านความหลากหลายทั้ง พรรณไม้ แร่ธาตุ สัตว์ ภูมิอากาศและ คนมีหลากหลายเผ่าพันธุ์สร้างสีสันและสร้างความสมดุลให้แก่โลกเราจะความหมายของสิ่งเหล่านี้จะถูกสร้างโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์สุนัขเป็นสัตว์ที่มีสติปัญญาปราดเปรื่องก็อยากได้สร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ประดับโลกไว้อย่างมากมายและแตกต่างกันออกไปเรามีสิ่งมหัศจรรย์ของโลกที่รังสรรค์ขึ้นโดยฝีมือมนุษย์อยู่ในทุกแถบภูมิภาคจะเห็นถึงความหลากหลายในความคิดที่นำทิ้งของมนุษย์เราจึงไม่ควรตั้งข้อรังเกียจหรือกีดกันในความแตกต่าง ที่บอกคนอื่นอาจจะไม่เหมือนเราเพราะเขาก็คือเขาเราก็เรา เราก็ไม่ควรที่จะลืมนึกว่าเราเองก็ชื่นชมและหวงแหนในวัฒนธรรมของเราชนชาติอื่นหรือคนในสังคมอื่นเขาก็ภาพภูมิใจและชื่นชมในวัฒนธรรมของเขา เช่นเดียวกันเราอยากให้อีกสังคมอื่นชนชาติอื่นชื่นชมยกย่องในวัฒนธรรมของเรา ชนชาติอื่นก็ไม่ผิดแปลกไปจากเรา

การยอมรับความแตกต่างและชื่นชมในความแตกต่างของกันและกันเป็นนิมิตหมายแห่งการเข้าใจรองตองซึ่งจะนำไปสู่การร่วมมือช่วยเหลือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งดีงามแก่สังคมและโลกให้เป็นที่ยอมรับต่อไป

2. ศึกษาและทำความเข้าใจการที่เราจะรู้จักวัฒนธรรมอื่นใดจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจในวัฒนธรรมนั้นด้วยใจที่ยุติธรรมการศึกษาอาจศึกษาจากข้อมูลเอกสารตำราหรือจากการสัมภาษณ์พูดคุยสังเกตและการเข้าไปมีส่วนร่วมไปสัมผัสด้วยตนเองซึ่งจะได้อารมณ์ร่วมบรรยากาศและความรู้สึกที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

การได้ศึกษาจะทำให้เราทราบเหตุผลแห่งการกระทำและวิถีคิด รวมทั้งการเกิดขึ้นของสิ่งต่าง ๆ ในสังคมนั้นไม่ตัดสินเขาจากบรรทัดฐานในสังคมของเราจะช่วยให้เราหาคำตอบและเข้าใจเหตุผลได้ดีขึ้น

3. ให้การยอมรับและชื่นชมยกย่อง หลังจากศึกษาธรรมชาติความเข้าใจแล้วจะทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงเหตุผลหรือที่มาที่ไปของสิ่งต่าง ๆ ในสังคมนั้นอันจะทำให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่การยอมรับนับถือในที่สุดก็ยอมรับนับถือและชื่นชมในสิ่งที่แตกต่างไปจากเราแสดงให้เห็นถึงความมีจิตใจที่กว้างขวางและยุติธรรมไม่ยึดตนเองหรือสังคมตัวเองเป็นศูนย์กลาง ชื่นชมเฉพาะสิ่งที่ เป็นของตนหรือเหมือนต้นส่วนสิ่งที่แตกต่างออกไปคือสิ่งที่ผิดหรือยอมรับไม่ได้ซึ่งจะทำให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเต็มไปด้วยการปกป้องตนเองและปิดกั้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

4. ปฏิบัติให้เหมาะสมและให้เกียรติเข้าเมืองตาหลิวต้องหลิวตาตาม ไปสู่ถิ่นฐานสังคมใดก็ควรให้เกียรติปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับแนวทางของเขา จึงจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ที่รู้จักปรับตัวเคารพในคุณค่าความเป็นมนุษย์ของคนอื่นที่น่าชื่นชมอย่างแท้จริงเช่นชาวต่างชาติมาเที่ยวเมืองไทยหรือพม่า ลาวก็แล้วแต่กันเข้าไปชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์หรือสถานที่สำคัญของศาสนาจะต้องถอดรองเท้าก่อนสะใจ ต้องไม่มุ่งกางเกงโดยเฉพาะกางเกงขาสั้น ต้องนุ่งผ้าถุงถึงจะเข้าได้เพราะถือเป็นการแสดงความเคารพ ต่อสถานที่และประชาชนในสังคมนี้ก็ปฏิบัติกันมาจนเป็นบรรทัดฐานแล้วจึงน่าจะบอกว่าเป็น นักท่องเที่ยวคือผู้ที่นำเงินมาให้ก็เชื่อว่าจะสามารถละลายการปฏิบัตินี้หรือการรับประทานอาหารหาก เป็นการรับประทานอาหารตามธรรมเนียมสากล ก็ต้องปฏิบัติตัวได้ใช้อุปกรณ์ต้องอยากเปิบมือให้สนุก ก็ไม่เหมาะ และเช่นเดียวกันไปรับประทานอาหารกับชาวบ้านอย่างเช่นข้าวเหนียวส้มตำ จะขอ ซ้อนส้อมก็ไม่เข้าที่

จากการศึกษาจึงสรุปได้ว่าวัฒนธรรมมีความสำคัญกับการสื่อสารเพราะวัฒนธรรมเป็นส่วน หนึ่งของการดำเนินชีวิตในสังคมมนุษย์ที่แตกต่างจากสังคมของสัตว์อื่นวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ถูกสังสม ปลูกฝังมาตั้งแต่เกิดแล้วติดต่อมาหรือไปทุกที่ วัฒนธรรมคือบ่อเกิดของบุคลิกภาพพฤติกรรมความคิด ความเชื่อต่าง ๆ ของบุคคลกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ล้วนเกิดขึ้นภายใต้กรอบของวัฒนธรรมทั้งสิ้น การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งของมนุษย์ซึ่งเกิดขึ้นและดำเนินไปภายใต้กรอบของ วัฒนธรรมเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่นการ สื่อสารที่อยู่ภายใต้กรอบวัฒนธรรมเดียวกันย่อมสามารถสร้าง ความเข้าใจต่อกันได้ง่ายกว่าคู่สื่อสารที่มีความแตกต่างกัน เพราะในแต่ละวัฒนธรรมย่อมมีกรอบ ความคิดความเชื่อและการกระทำที่แตกต่างกันออกไป

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์กับคนในแหล่งจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวและบริษัทนำเที่ยวและองค์กรพัฒนาเอกชน อาจสามารถจำแนกได้หลายลักษณะนั้น ย่อมหมายความว่ากรอบในการสื่อสารกันของมนุษย์มีหลากหลายรูปแบบด้วยเช่นกันการสื่อสาร ระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันในกรอบเหล่านี้จึงต้องมีความระมัดระวังตำแหน่งแรกของการส่ง สารและการรับสาร ต้องพยายามที่จะทำความเข้าใจกรอบความคิดหรือวัฒนธรรมของอีกฝ่ายด้วยกัน พยายามศึกษาและมองอย่างที่เรามองโดยไม่นำกรอบความคิดหรือวัฒนธรรมของตัวเองไปเป็นบรรทัด ฐานหรือมาตรวัดบุคคลอื่น เพราะมาตรฐานในแต่ละวัฒนธรรมที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ นั้นไม่จำเป็นต้อง เหมือนกันเสมอไปการศึกษาทำความเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกันย่อมก่อให้เกิดความเห็นอกเห็น ใจนำไปสู่ความร่วมมือและบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารในที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีในประเทศไทยดังนี้คือ

1. งานวิจัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

วัชรีย์ ชูรักษา (2555) ได้ศึกษาในหัวข้อรายงานการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและการศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิชาการและการส่งเสริมการขายของบริษัทนำเที่ยว Voluntourism ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ พบว่า จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่า บริษัทนำเที่ยวที่ดำเนินการจัด Package tour ในลักษณะนำเยาวชนในท้องถิ่น (Educational Tourism & Volutourism) มี 2 บริษัท คือ Track of the Tiger จ.เชียงใหม่ เริ่มดำเนินการในปี 2533 และ North by North East Tours จ.นครพนม การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์สร้างรายได้ให้แก่การท่องเที่ยวจำนวนมาก อันเนื่องมาจากมีระยะเวลาพักที่ยาวนานกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป ประกอบกับเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวใหม่ที่สร้างสรรค์ (Innovative Tourism Product) เชื่อมโยงกับสินค้าท่องเที่ยวหลักและกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ก่อให้เกิดการกระจายรายได้สู่ประชาชนท้องถิ่นและก่อให้เกิดการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็น Emerging Product ที่อยู่ในแนวโน้มความสนใจและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสนใจ Activity – interest base มากกว่าการท่องเที่ยวรูปแบบ Destination base

Carter (2008) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความเข้าใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวอาสา และบทบาทของความถูกต้องในประสบการณ์ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยพบว่า ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่ได้รับมี 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ประสบการณ์เกี่ยวกับตนเอง การสื่อสารและความสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวเองและมีประสบการณ์ชีวิตที่เปลี่ยนแปลง นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกที่แตกต่างกันหลังจากการมาทำกิจกรรมและได้ค้นพบตัวเอง ประสบการณ์เหล่านี้เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์ความถูกต้อง ความรู้สึกพึงพอใจ และพบว่าความตั้งใจและความสนิสนมที่เชื่อมโยงกับความคิดระหว่างบุคคลมีความสำคัญในบริบทของการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว และสรุปได้ว่าความถูกต้องมีบทบาทสำคัญในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และช่วยให้แยกแยะการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จากประสบการณ์การท่องเที่ยวอื่น ๆ

Raymond and Hall (2008) ได้เขียนบทความเรื่อง การพัฒนาเรื่องความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการข้ามวัฒนธรรมผ่านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 3 ข้อ สำหรับองค์กรที่สนใจศึกษาความเข้าใจเรื่องข้ามวัฒนธรรม ประการแรกพวกเขาควรพัฒนาโปรแกรมที่มีคุณค่าอย่างแท้จริงต่อชุมชนท้องถิ่นประการที่สองความสำคัญของการใช้โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นกระบวนการเรียนรู้มากกว่าเพียงแค่ “ประสบการณ์” ควรได้รับการยอมรับผ่านการใช้ประสบการณ์ เทคนิคการเรียนรู้ ประการที่สามโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับวัฒนธรรมอื่น ๆ ควรได้รับการอำนวยความสะดวก และได้แนะนำหัวข้อการศึกษาต่อไปคือการศึกษาเกี่ยวกับชุมชนเจ้าของแหล่งกิจกรรมการท่องเที่ยวในด้านปฏิภรณ์ต่อนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

Rattan (2009) ได้ศึกษาในเรื่อง The Role Volunteer Tourism Plays in Conservation: A Case Study of the Elephant Nature Park, Chiang Mai, Thailand การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาบทบาทการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในการอนุรักษ์ช้างในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดว่าการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ Elephant Nature Park เชียงใหม่ (ENP) มีผลต่อการอนุรักษ์ช้างหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่พนักงานท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวช้างการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และการอนุรักษ์ช้างในช่วงเวลาที่พวกเขาใช้เวลาอยู่ที่ ENP และชุมชนรู้สึกว่าเขาได้รับผลประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ยังมีการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อกำหนดบทบาทของ ENP ในการอนุรักษ์ช้างในประเทศไทยและนโยบายของรัฐบาล ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวช้างการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และ ENP ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ENP สร้างความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการอนุรักษ์ช้าง รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของ Elephant Nature Park เชียงใหม่ (ENP) ได้รับการพิสูจน์ว่ามีประสิทธิภาพในการอนุรักษ์ช้างในประเทศไทยและสร้างความตระหนักเกี่ยวกับประเด็นการอนุรักษ์ช้างในประเทศในประเทศไทย

พงศ์วัช ศรีจำนอง (2553) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร โดยทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอาสาสมัคร 4 กิจกรรมคือ เก็บขยะในลำ คลอง สร้างแนวกันไฟ ปลูกป่าชายเลน และสร้างบ้านดินจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวในกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ทั้ง 4 กิจกรรม มีความคาดหวังอยู่ในระดับค่อนข้างมากและได้รับความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครอยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นกันในระดับความคาดหวังที่ค่อนข้างมาก เพราะนักท่องเที่ยวที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับรู้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนแล้วจึงได้ตัดสินใจเข้าร่วม ทำให้เกิดความคาดหวังที่ค่อนข้างมากในการได้มาทำกิจกรรมในระดับความพึงพอใจที่ค่อนข้างมาก เพราะกิจกรรมที่ได้เข้าร่วมนั้น ได้จัดตามแผนที่วางไว้ ได้ทำกิจกรรมอย่างที่คาดหวังไว้ก่อนมารวมถึงมีการบริการที่ดี ได้รับการเอาใจใส่ มีความเป็นกันเองและอัธยาศัยอันดีของบุคลากรที่จัดกิจกรรม

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครของนักท่องเที่ยวที่เข้าร่วมกิจกรรม คือเป็นการท่องเที่ยวที่ได้บำเพ็ญประโยชน์ต่อแหล่งท่องเที่ยวต่อชุมชนหรือสังคมโดยความสมัครใจ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม เป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบของการพัฒนา มีการเรียนรู้ไปพร้อมกับการปฏิบัติและยังได้ท่องเที่ยวไปพร้อมกับการรักษามรดกชาติรวมถึงการช่วยเหลือสังคม

กาญจนา สมมิตร (2556) ได้มีรายงานการวิจัยในเรื่อง การวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีแนวโน้มที่ดี โดยพบผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดคือ 34 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาอยู่ในจังหวัดเชียงราย 7 องค์กร และจังหวัดแม่ฮ่องสอน 6 องค์กร การมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับชุมชนและการมีเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ ถือเป็นจุดแข็งที่สำคัญ ส่วนจุดอ่อนที่ควรพัฒนาคือ ความสามารถด้านการบริหารจัดการอย่างมีระบบและภาษาของผู้ให้บริการ ส่วนด้านการสร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่าส่วนใหญ่สร้างผลกระทบในเชิงบวก สถานการณ์ด้านการตลาดและการแข่งขันพบว่า ถึงแม้การแข่งขันค่อนข้างรุนแรงในบริษัทแม่และเอเยนต์ในตลาดต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แต่แนวโน้มยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันการแข่งขันภายในประเทศ โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนบนยังมีน้อย

Proyrungraj (2014) ก็ได้ศึกษาในหัวข้อ Orphan Volunteer Tourism in Thailand: Volunteer Tourist s' Motivation and On-Site Experiences การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับแก้ สสำรวจแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และประสบการณ์ในสถานที่ต่าง ๆ ควบคู่ไปกับทัศนคติของเจ้าบ้านต่อการเป็นอาสาสมัครที่บ้านและสถานเลี้ยงเด็กกำพร้าในจังหวัดพังงา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจและประสบการณ์ในสถานที่ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีหลายมิติ ได้กำหนดประเด็นหลัก 5 ประการคือ เพื่อช่วยเหลือเด็กที่ได้รับผลกระทบจากสึนามิในปี 2547 เพื่อให้ได้การพัฒนาและการเจริญเติบโตส่วนบุคคล ได้รับประสบการณ์ใหม่เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น และ เพื่อตอบสนองและทำความรู้จักกับเพื่อน ความปรารถนาที่จะช่วยเด็กเป็นปัจจัยสร้างแรงจูงใจที่มีอิทธิพลมากที่สุด งานวิจัยนี้ยังศึกษาถึงทัศนคติของคนในท้องถิ่นต่อนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ผลการวิจัยพบว่านักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์โดยพิจารณาจากสองปัจจัยหลัก ได้แก่ พฤติกรรมและประสิทธิภาพของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และผลประโยชน์ที่พวกเขาได้รับจากการทำงานของนักท่องเที่ยวเหล่านี้ โอกาสสำหรับเด็กที่จะเรียนภาษาอังกฤษกับเจ้าของภาษาถือเป็นประโยชน์ที่สำคัญที่สุด อย่างไรก็ตามคนท้องถิ่นยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และการรับรู้ความสามารถที่ไม่ได้รับผลกระทบซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม

Kontogeorgopoulos (2017) ศึกษาเรื่อง The relationship between volunteer tourism and development in Thailand โดยได้ทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ 55 คน ที่มาทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าการพัฒนาของบริการการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะประกอบไปด้วย ความคาดหวัง กิจกรรมและผลกระทบของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทย และความเข้าใจผ่านทางขอบข่ายการทำงานของกรให้บริการชุมชนนานาชาติมากกว่าการพัฒนาเครือข่าย

กาญจนา สมมิตร (2559) ศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์กับโอกาสของกิจการเพื่อสังคมในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในภาคเหนือตอนบนมีแนวโน้มที่ดีมาก มีผู้จัดกิจกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด กลุ่มผู้จัดกิจกรรมมี 5 กลุ่ม ผู้จัดกิจกรรมแต่ละกลุ่มต่างมีจุดอ่อนจุดแข็งที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของการดำเนินงานของกลุ่ม

Kankaew (2016) ศึกษาเรื่อง Examination of Thailand as International Volunteer Tourism Destination: Profiling of the market and motivations, strengths and weaknesses ผลการศึกษาพบว่าประเทศไทยต้องการให้มีนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาจากนานาชาติ เพราะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นผู้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม ประเทศไทยเป็นประเทศที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั่วไปมาเที่ยวโดยการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดหมายไว้

กาญจนา สมมิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่องแผนงานการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงทิศทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เปลี่ยนไปเช่น ลักษณะความต้องการความช่วยเหลือของชุมชนจะมุ่งความยั่งยืนมากขึ้น ระยะเวลาในการเข้ามาบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้น เป็นต้น ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ทุกภาคส่วนควรติดตามทิศทางของการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้และมีการเตรียมพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นตลอดเวลา และควรมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบนต่อไปเพื่อให้การท่องเที่ยวในรูปแบบนี้เกิดความเข้มแข็ง และสร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติอย่างสมดุล และมีการก่อตั้งเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งสมาชิกในเครือข่ายได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างสมาชิกด้วยกันส่งผลให้เกิดการได้ประโยชน์จากสมาชิกเครือข่ายได้แก่องค์กรสาธารณประโยชน์ PSC ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนสมาชิกในการฟื้นฟูสถานที่ขององค์กรและช่วยพัฒนาโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และจากการทดลองโปรแกรมของเครือข่าย ได้แก่ มูลนิธิอุจันใจ และบ้านหัวทุ่งนั้นเริ่มได้ประโยชน์จากการทดลองโปรแกรมจริง

พรรณี สวนเพลง (2559) ก็ได้ศึกษาในเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในกลุ่มจังหวัดสนุก (สกลนคร-นครพนม-มุกดาหาร) พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติเชิงบวกเปลี่ยนจากผู้รับมาเป็นผู้ให้ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ อิ่มเอิบใจที่ได้ทำสิ่งที่ดี ในระหว่างการท่องเที่ยวสู่สังคม และเกิดประสบการณ์ท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ อุปทานของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในกลุ่มจังหวัดสนุก พบว่า มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้แก่ กิจกรรมการสอนและการให้ความรู้ กิจกรรมการอนุรักษ์เชิงเกษตรและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมงานสาธารณสุขและดูแลเด็ก และ กิจกรรมพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน โดยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปคือ ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทย มีการศึกษาอุปสงค์และอุปทานการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทย ศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทย และศึกษาแผนการตลาดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทย

Kontogeorgopoulos (2017) ก็ได้ศึกษาเรื่อง Finding oneself while discovering others: An existential perspective on volunteer tourism in Thailand โดยทำการศึกษาในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่บทความนี้ได้เสนอว่าความปรารถนาในความถูกต้องของความจริงแท้เป็นแรงจูงใจที่สำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ชาวต่างชาติในภาคเหนือและยังเป็นสัญลักษณ์ของผลประโยชน์ที่ชัดเจนและวัดความสำเร็จของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์แต่ละราย เมื่อมีโอกาสได้สะท้อนให้เห็นอย่างเปิดเผย โดยสิ่งที่ต้องการมากที่สุดคือการรับประสบการณ์ของพวกเขา รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในภาคเหนือมีเหตุผลในการเป็นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และวิธีการในการท่องเที่ยวแตกต่างจากที่อื่น

Pongponrat (2017: 115-148) ได้ศึกษาเรื่อง Volunteer Tourism Development: Perceptions from University Students in Thailand โดยผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีความเข้าใจว่าการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นคือการท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายหลักในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หลังจากนั้นจึงเป็นการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามนักศึกษาที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ไม่ได้ตระหนักถึงการเลือกโปรแกรมการบำเพ็ญประโยชน์ หากพวกเขาต้องการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เขาจะไปติดต่อกับชมรมกิจกรรมนักศึกษาซึ่งจัดโดยมหาวิทยาลัยซึ่งไม่ได้สัมพันธ์กับหน่วยงานภาคการท่องเที่ยว และเพื่อทำความเข้าใจด้านแรงจูงใจของนักศึกษาผู้เข้าทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ พบว่าพวกเขาต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ และต้องการความท้าทาย

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีการเก็บข้อมูลในประเทศไทยดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีการเก็บข้อมูลในประเทศไทย

ผู้วิจัย/ปี/ประเด็นวิจัย	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	ผลการวิจัย
วัชรีย์ ชูรักษา (2550) รายงานการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและการศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิชาการและการส่งเสริมการขายของบริษัทนำเที่ยว Voluntourism ทั้งในประเทศและต่างประเทศ			บริษัทนำเที่ยวที่ดำเนินการจัด Package tour ในลักษณะนำเยาวชนในท้องถิ่น (Educational Tourism & Voluntourism) มี 2 บริษัท คือ Track of the Tiger จ.เชียงใหม่ เริ่มดำเนินการในปี 2533 และ North by North East Tours จ.นครพนม การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์สร้างรายได้ให้แก่การท่องเที่ยวจำนวนมาก
Carter (2008) การสำรวจความเข้าใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวอาสาและบทบาทของความถูกต้องในประสบการณ์	นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ 20 คน	การสัมภาษณ์เชิงลึก	ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่ได้รับมี 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ประสบการณ์เกี่ยวกับตนเอง การสื่อสารและความสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวเองและมีประสบการณ์ชีวิตที่เปลี่ยนแปลง นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกที่แตกต่างกัน หลังจากการมาทำกิจกรรมและได้ค้นพบตัวเอง และสรุปได้ว่าความถูกต้องมีบทบาทสำคัญในประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และช่วยให้แยกแยะการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จากประสบการณ์การท่องเที่ยวอื่น ๆ
Rattan (2009) ได้ศึกษาในเรื่อง The Role Volunteer Tourism Plays in Conservation: A Case Study of the Elephant Nature Park, Chiang Mai, Thailand	นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่ปางช้าง	แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์	นักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวช้างการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และการอนุรักษ์ช้างในช่วงเวลาที่พวกเขาใช้เวลาอยู่ที่ปางช้างและชุมชน รู้สึกว่าพวกเขาได้รับผลประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ปางช้างสร้างความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาการอนุรักษ์ช้าง รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของปางช้างได้รับการพิสูจน์ว่ามีประสิทธิภาพในการอนุรักษ์ช้างในประเทศและสร้างความตระหนักเกี่ยวกับประเด็นการอนุรักษ์ช้างในประเทศไทย

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปี/ประเด็นวิจัย	ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	ผลการวิจัย
พงศ์วิรัช ศรีจำนอง (2553) ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรม ท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร	นักท่องเที่ยว ที่มาทำ กิจกรรมเชิง อาสาสมัคร 120 คน	แบบสอบถาม และแบบ สัมภาษณ์	นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอยู่ในระดับ ค่อนข้างมากและได้รับความพึงพอใจในการ เข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบท่องเที่ยวเชิง อาสาสมัครอยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นกัน เพราะกิจกรรมที่ได้เข้าร่วมนั้น ได้จัดตาม แผนที่วางไว้ มีการบริการที่ดี ได้รับการเอา ใจใส่ มีความเป็นกันเองและอัธยาศัยอันดี ของบุคลากรที่จัดกิจกรรมร่วมกิจกรรม คือ เป็นการท่องเที่ยวที่
กาญจนา สมมิตร (2556) ได้มีรายงานการวิจัยในเรื่อง การวิจัยเพื่อการพัฒนาการ ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ในเขตภาคเหนือ ตอนบน	นักท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ และบริษัทผู้ จัดกิจกรรม	แบบสอบถาม และแบบ สัมภาษณ์	การมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับชุมชนและ การมีเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ ถือเป็น จุดแข็งที่สำคัญ ส่วนจุดอ่อนที่ควรพัฒนาคือ ความสามารถด้านการบริหารจัดการอย่างมี ระบบและภาษาของผู้ให้บริการ ส่วนด้าน การสร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมและ สิ่งแวดล้อม พบว่าส่วนใหญ่สร้างผลกระทบ ในเชิงบวก สถานการณ์ด้านการตลาดและ การแข่งขันพบว่า ถึงแม้การแข่งขันค่อนข้าง รุนแรงในบริษัทแม่และเอเยนต์ในตลาด ต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แต่ แนวโน้มยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันการแข่งขันภายในประเทศ โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือตอนบนยังมีน้อย

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปี/ประเด็นวิจัย	ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	ผลการวิจัย
Proyrungroj (2014) ศึกษาในหัวข้อ Orphan Volunteer Tourism in Thailand: Volunteer Tourist s' Motivation and On-Site Experiences	นักท่องเที่ยวเชิง บำเพ็ญ ประโยชน์ 24 คน	แบบสัมภาษณ์ และการทำ โพกัสกรุป	ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจและประสบการณ์ ในสถานที่ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์มีหลายมิติ ได้กำหนดประเด็นหลัก 5 ประการคือ เพื่อช่วยเหลือเด็กที่ได้รับ ผลกระทบจาก สึนามิในปี 2547 เพื่อให้ได้ การพัฒนาและการเจริญเติบโตส่วนบุคคล ได้รับประสบการณ์ใหม่เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรม ท้องถิ่น และ เพื่อตอบสนองและทำความเข้าใจ รู้จักกับเพื่อน ความปรารถนาที่จะช่วยเด็ก เป็นปัจจัยสร้างแรงจูงใจที่มีอิทธิพลมากที่สุด คนในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญประโยชน์ อย่างไรก็ตามคน ท้องถิ่นยังมีข้อกังวลเกี่ยวกับลักษณะ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์
Kontogeorgopoulos (2014) ศึกษาเรื่อง The relationship between volunteer tourism and development in Thailand	นักท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ 55 คน	แบบสัมภาษณ์	ผลการศึกษาพบว่าการพัฒนาของบริการ การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะ ประกอบไปด้วย ความคาดหวัง กิจกรรมและ ผลกระทบของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ในประเทศไทย และความเข้าใจ ผ่านทางขอบข่ายการทำงานของการ ให้บริการชุมชนนานาชาติมากกว่าการ พัฒนาเครือข่าย
กาญจนา สมมิตร (2556) ศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวเชิง บำเพ็ญประโยชน์กับโอกาส ของกิจการเพื่อสังคมในเขต ภาคเหนือตอนบน	ผู้จัดกิจกรรม 55 องค์กร	แบบสัมภาษณ์	ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์ การ ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในภาคเหนือ ตอนบนมีแนวโน้มที่ดีมาก มีผู้จัดกิจกรรมใน จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด กลุ่มผู้จัดกิจกรรม มี 5 กลุ่ม ผู้จัดกิจกรรมแต่ละกลุ่มต่างมี จุดอ่อนจุดแข็งที่แตกต่างกันไปตามลักษณะ ของการดำเนินงานของกลุ่ม

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปี/ประเด็นวิจัย	ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	ผลการวิจัย
Kankaew (2016) ศึกษา เรื่อง Examination of Thailand as International Volunteer Tourism Destination: Profiling of the market and motivations, strengths and weaknesses	ผู้จัดกิจกรรม การท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ 20 แห่ง	แบบสัมภาษณ์	ผลการศึกษาพบว่าประเทศไทยต้องการให้นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาจากนานาชาติ เพราะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นผู้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม ประเทศไทยเป็นประเทศที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั่วไปมาเที่ยวโดยการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องตรงกับกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้คาดหมายไว้
กาญจนา สมมิตร (2559) ได้ศึกษาเรื่องแผนงานการ บริหารจัดการการท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญประโยชน์ใน ภาคเหนือตอนบน	ผู้จัดกิจกรรม การท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ใน จังหวัด ภาคเหนือ ตอนบน	แบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้าง	ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงทิศทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เปลี่ยนไป เช่น ลักษณะความต้องการความช่วยเหลือของชุมชนจะมุ่งความยั่งยืนมากขึ้น ระยะเวลาในการเข้ามาบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้น เป็นต้น ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ทุกภาคส่วนควรติดตามทิศทางการท่องเที่ยวที่วรูปรูปแบบนี้และมีการเตรียมพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นตลอดเวลา และควรมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบนต่อไป

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปี/ประเด็นวิจัย	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	ผลการวิจัย
พรรณี สวนเพลง (2559) ก็ได้ศึกษาในเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิง บำเพ็ญประโยชน์ในกลุ่ม จังหวัดสกลนคร (สกลนคร- นครพนม-มุกดาหาร)	นักท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ 400 คน แลผู้ ประกอบธุรกิจ นำเที่ยว	แบบสอบถาม และแบบ สัมภาษณ์	พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวมี ทศคติเชิงบวกเปลี่ยน จากผู้รับมาเป็นผู้ให้ กิจกรรมการท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญประโยชน์ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ อิ่มเอิบใจที่ได้ทำสิ่งที่ดี อุปทานของการ ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในกลุ่มจังหวัด สกลนคร พบว่า มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง บำเพ็ญประโยชน์ ได้แก่ กิจกรรมการสอน และการให้ความรู้ กิจกรรมการอนุรักษ์เชิง เกษตรและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมงาน สาธารณสุขและดูแลเด็ก และ กิจกรรมการ พัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน
เมตริญา ใจดี (2559) ศึกษา เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิง อาสาสมัครโดยชุมชนท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่	นักท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ ตัวแทน ชุมชนและ บริษัทนำเที่ยว	แบบสอบถาม แบบ สัมภาษณ์	ผลการศึกษาพบว่าแนวทางในการบริหารจัดการนั้น ควรมี 5 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ด้านองค์กรชุมชน ควรเน้นการมีส่วนร่วมโดย การวางแผน การทำงาน ด้านการบริการ ทางการท่องเที่ยว ควรพัฒนาการเข้าถึงชุมชน ด้านข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวเชิง อาสาสมัครผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต พัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกภายในพื้นที่ชุมชน ด้านประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ควร คำนึงถึงการสร้างประสบการณ์ก่อนมา ท่องเที่ยวอาสาสมัคร ด้วยการเตรียมความ พร้อมให้แก่นักท่องเที่ยวอาสาสมัครก่อนมา เยือนชุมชน สร้างประสบการณ์ระหว่างการ ท่องเที่ยวอาสาสมัคร ด้วยการสร้างการเรียนรู้ ร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวและคนในชุมชน รวมถึงการสร้างประสบการณ์หลังการ ท่องเที่ยวอาสาสมัคร ด้วยการสร้างความ ประทับใจ กระตุ้นให้เกิดการบอกต่อผ่านสื่อ ออนไลน์ และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมี การสร้างเครือข่ายกับชุมชนอื่น ๆ บริษัทนำ เที่ยว ตัวแทนจำหน่ายและองค์กรไม่แสวงผล กำไร

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ปี/ประเด็นวิจัย	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือ	ผลการวิจัย
Kontogeorgopoulos (2017) ก็ได้ศึกษาเรื่อง Finding oneself while discovering others: An existential perspective on volunteer tourism in Thailand	นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และผู้จัดการบริษัทผู้จัดกิจกรรม	แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	(NGO) เพื่อแนะนำชุมชนและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครในชุมชนของตน ทั้งนี้ชุมชนควรมีเว็บไซต์ของตนเอง ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่สำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ชาวต่างชาติในภาคเหนือความปรารถนาในความถูกต้องของความจริงแท้เป็นและยังเป็นสัญลักษณ์ของผลประโยชน์ที่ชัดเจนและวัดความสำเร็จของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์แต่ละราย โดยสิ่งที่ต้องการมากที่สุดคือการรับประสบการณ์ของพวกเขา รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในภาคเหนือมีความแตกต่างจากที่อื่น
Pongporat (2017) ได้ศึกษาเรื่อง Volunteer Tourism Development: Perceptions from University Students in Thailand	นักศึกษา มหาวิทยาลัย 400 คน	แบบสอบถาม	นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีความเข้าใจว่าการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นคือการท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายหลักในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์หลังจากนั้นจึงเป็นการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามนักศึกษาที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ไม่ได้ตระหนักถึงการเลือกโปรแกรมการบำเพ็ญประโยชน์ หากพวกเขาต้องการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เขาจะไปติดต่อกับชมรมกิจกรรมนักศึกษาซึ่งจัดโดยมหาวิทยาลัยซึ่งไม่ได้สัมพันธ์กับหน่วยงานภาคการท่องเที่ยว และเพื่อทำความเข้าใจด้านแรงจูงใจของนักศึกษา ผู้เข้าทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ พบว่าพวกเขาต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ และต้องการความท้าทาย

2. งานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านการท่องเที่ยว

พิมพาภรณ์ สุวัตติกุล และคณะ (2546) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนและอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยและภาคการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตประกอบด้วย โอกาสทางการศึกษา วิธีการทำงานของชาวภูเก็ตเกี่ยวข้องกับท่องเที่ยวเป็นอย่างมากทำให้คนเข้าสู่ธุรกิจจำนวนมาก และธุรกิจการท่องเที่ยวของภูเก็ตเติบโตอย่างรวดเร็วเกินกว่าจะสร้างคนที่มีความสามารถรองรับได้ทัน และการสอนภาษาสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวไม่ใช่แค่เพียงการสอนภาษาเท่านั้น ยังต้องสอนอวัจนภาษาและวัฒนธรรมร่วมด้วย

วิภาวี ฝ่ายเทศ (2549: 119-130) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ขับรถยนต์โดยสารสามล้อรับจ้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ขับรถยนต์โดยสารสามล้อรับจ้างกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 5 อันดับแรกคือ ความจำเป็น ความรู้เกี่ยวกับความคล้ายคลึงและความแตกต่าง ความสามารถในการเก็บสะสมข้อมูลและ ใช้ข้อมูลที่เหมาะสม ความสามารถในการปรับวิธีการสื่อสาร และความรู้ในการตีความในหลากหลายแนวทาง

เอกชัย พุ่มดวง และ ยุสนีย์ โสมทัศน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวในพื้นที่มรดกโลกทางวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศประชาคมอาเซียน ผลการศึกษาพบว่ายุทธศาสตร์การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน และยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวบนฐานวัฒนธรรมและภูมิปัญญา

Chen and Chen (2011: 435-442) ศึกษาเรื่อง The motivations and expectations of international volunteer tourist : A case study of Chinese village Traditions ผลการศึกษาพบว่า มีแรงจูงใจสำคัญในการท่องเที่ยวคือ นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นเป็นผู้ที่ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ชอบความท้าทาย ต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่เป็นวัฒนธรรมแบบชาวจีน ได้พักในบ้านแบบจีนโบราณและ รับประทานอาหารจีน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเป็นครั้งแรก และไม่มีความรู้เรื่องวัฒนธรรมจีนมาก่อน ดังนั้นผู้จัดกิจกรรมควรมีการให้ความรู้และปฐมนิเทศก่อนการมาอยู่ในหมู่บ้านเพื่อลดปัญหาของความแตกต่างทางวัฒนธรรม

Lough (2011: 452-464) ศึกษาเรื่อง International volunteers' perceptions of intercultural competence พบว่าสมรรถนะระหว่างวัฒนธรรมที่สำคัญคือ ระยะเวลาในการบริการ การใส่ใจในวัฒนธรรม การแนะนำผลสะท้อน และการตอบสนองการติดต่อ และยังพบว่า การปรับตัวให้เข้ากับ

สถานการณ์ที่แตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างกัน

Everingham (2014) ศึกษาเกี่ยวกับ Teaching English as Voluntary Tourism : Intercultural Communication and the “Third Space” โดยทำการศึกษาที่ประเทศในอเมริกาใต้โดยใช้การสอน TESOL (การสอนภาษาอังกฤษ) ซึ่งเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่แท้จริงเกี่ยวข้องกับการเชื่อมต่อระหว่าง “ท้องถิ่น” กับ “โลกาภิวัตน์” ซึ่งต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับทั้งสองประเทศ แนวคิดของการสร้างยุคอาณานิคมของประเทศโลกที่สามเป็นแนวคิดที่เป็นประโยชน์สำหรับการทำความเข้าใจความซับซ้อนที่เกิดขึ้นผ่านการสื่อสารทางวัฒนธรรมข้ามพรมแดน ผ่านสื่อภาษาอังกฤษ ประเทศโลกที่สามเป็นพื้นที่ตั้งของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว จากการศึกษาระบุว่าประเทศโลกที่สามมีศักยภาพในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง “ท้องถิ่น” กับ “โลก” ซึ่งช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมและการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในกระบวนการโลกาภิวัตน์มากขึ้น

ALBU (2015) ได้ทบทวนวรรณกรรมเรื่อง Intercultural Communication in tourism ได้กล่าวว่าในสถานการณ์ด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมภายในการท่องเที่ยวอาจมีอุปสรรคด้านการสื่อสารความเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างในพฤติกรรม การรับรู้หรือความหมายที่มีอยู่ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกันไปถึงการใช้ทัศนคติเชิงลบ อุปสรรคในการสื่อสารอาจเกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวกับพนักงานจาก บริษัท การท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจง (โรงแรม ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ) ความเข้าใจผิด การตีความผิดพลาด ช่องว่างในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติโดยธรรมชาติของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ประสบการณ์ของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมช่วยให้บุคคลรู้จักและชื่นชมวัฒนธรรมอื่น ๆ แต่ยิ่งเพื่อให้เข้าใจวัฒนธรรมของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

Dillette (2017) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ Resident perceptions on cross-cultural understanding as an outcome of volunteer tourism programs: the Bahamian Family Island perspective โดยใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสานโดยใช้ทั้งแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นครอบครัวในหมู่เกาะบาฮามาส ประกอบด้วยครอบครัวในเกาะ 4 แห่ง คือ Andros, Eleuthera, Grand Bahama และ Great Exuma โดยผลการศึกษาพบว่าผู้อยู่อาศัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และโครงการต่าง ๆ ควรคำนึงถึงศักยภาพ และข้อจำกัดของวัฒนธรรมท้องถิ่นของพวกเขาและชาวบ้านควรเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดวิธีการรักษาส่วนต่าง ๆ ของวัฒนธรรมและประเพณีของพวกเขาที่มีการแบ่งปันกับนักท่องเที่ยว

3. การสังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อระบุความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ และ 4) เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงนำมาสู่การศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เนื่องจากนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะที่มีอัตราเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การศึกษาถึงคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะมีผลดีต่อการคัดเลือกนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่จะมาทำกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพื่อให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสม เนื่องจากการมีนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งมีคุณลักษณะที่เหมาะสมจะส่งผลให้เกิดการยอมรับและได้บุคคลผู้มีคุณสมบัติในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีประสิทธิผลต่อไป และทำให้การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นการท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาไปในทางที่ดี อันเนื่องจากการมีบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีเข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เป็นการติดต่อสื่อสารของผู้คนที่ใช้ภาษาที่ต่างกันและเดินทางมาจากดินแดนที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้นถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญมากอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศทั้งสิ้น และเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เมื่อมาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์แล้วต้องมีความเป็นอยู่อย่างใกล้ชิดกับชุมชนเนื่องจากกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นกิจกรรมที่ต้องทำเพื่อช่วยเหลือคนในชุมชนท้องถิ่น อีกทั้งนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีแนวโน้มมาท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ก็ยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอันเนื่องมาจากเป็นพื้นที่ที่มีความพร้อมและมีความหลากหลายด้านกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์และแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษนี้ ดังนั้น หากคนในภาคการท่องเที่ยวมีทักษะในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมดีก็จะช่วยให้การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีคุณภาพมากขึ้น และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ดีจะสามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างไม่รู้ลืมส่งผลให้เกิดการกลับมาท่องเที่ยวอีกและยังมีการแบ่งปันความประทับใจนั้นให้แก่บุคคลในครอบครัวและเพื่อนแล้วคนเหล่านั้นก็จะมาเป็นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในอนาคตต่อไป การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้นประกอบไปด้วย ความ

แตกต่างกันทางวัฒนธรรม การเคารพความเสมอภาค การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา ความสามารถเฉพาะตนและทักษะการสื่อสาร

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์ต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องการสร้างประสบการณ์ใหม่ และเป็นประสบการณ์ที่แตกต่างให้แก่นักท่องเที่ยว ฉะนั้น การศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการจัดการกิจกรรมเชิงบ่าเพื่อประโยชน์จึงเป็นประเด็นที่ถูกต้องสำคัญที่จะช่วยให้แก่บรรดาผู้จัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ได้ทราบว่าแท้ที่จริงแล้วบรรดานักท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์นั้นมีความต้องการอะไรต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ และเมื่อทราบถึงผลของความคิดเห็นต่อกิจกรรมแล้วองค์กรผู้จัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์จะสามารถพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการจัดการกิจกรรมให้เกิดคุณภาพสูงสุดตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรป เพราะนักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์ที่มาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์นั้นทั้งหมดเป็นกลุ่มชาวต่างประเทศซึ่งมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและความคิด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาให้เข้าใจถึงความคิดที่นักท่องเที่ยวยุโรปมีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ซึ่งบางอย่างองค์กรผู้จัดการกิจกรรมอาจทำได้เป็นอย่างดีแล้วแต่บางอย่างจะต้องมีการแก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้น โดยการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์นั้น ประกอบไปด้วย ระยะเวลาของกิจกรรมเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ กิจกรรมและเส้นทางของกิจกรรมการมีส่วนร่วมของกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์ และผลที่เกิดจากกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์

โดยสรุปแล้วในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ศึกษาถึง คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์ วิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และนำข้อมูลที่ได้มา กำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมช่วยให้ องค์กรและบริษัทที่จัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับแก้รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ สร้างความพึงพอใจและความเข้าใจอันดีสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวยุโรปซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา ศักยภาพด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสร้างความเข้าใจอันดีและสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์ซึ่งเข้ามาท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 4

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
ในจังหวัดเชียงใหม่ มีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ใน
จังหวัดเชียงใหม่



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของอาสาสมัครที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อระบุมุมมองของอาสาสมัครที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดการต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยจึงจะได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยโดยแยกประเด็นพิจารณาดังต่อไปนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาในเขต จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

Keese (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ The geography of volunteer tourism: Place matters พบว่า ในบรรดาสถานที่ที่มีการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้น จังหวัดเชียงใหม่เป็นที่นิยมมากที่สุดโดยคิดเป็นหนึ่งในสามของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ทั้งหมดในประเทศไทย และ สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ (2560: 9) ได้สรุปว่าในปี พ.ศ. 2559 จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นเมืองน่าท่องเที่ยวมากที่สุดในโลก (World's Best Awards) ของนิตยสารทราเวล แอนด์ เลชเชอร์ (สหรัฐอเมริกา) มีทั้งหมด 25 อันดับ จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองน่าท่องเที่ยวอันดับที่ 1 ของเอเชีย และเป็นอันดับที่ 2 ของโลก ด้วยศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่โดดเด่นดังกล่าวของจังหวัดเชียงใหม่ ภาคการท่องเที่ยวเป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญของการพัฒนาจังหวัดและประเทศไทยโดยรวม

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความเหมาะสมสำหรับการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษาและขั้นตอนการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา และมีความเชื่อถือ ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอรายละเอียดสำหรับวิธีดำเนินการวิจัยโดยแยกเป็นรายวัตถุประสงค์ที่ทำการศึกษา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ทั้งสิ้น 4 วัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ คือ

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อระบุความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ

ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวที่ให้บริการนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) และใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบด้วย

- 1) มูลนิธิอุ๋นใจ
- 2) บริษัท รัสติก พาส เวย์ จำกัด
- 3) Elephant Retirement Park
- 4) Elephant Rescue Park
- 5) มูลนิธิ เป็บซี
- 6) อุทยานสัตว์ (ได้รับรางวัล Thailand Tourism Standard 2008)
- 7) มูลนิธิพิทักษ์รักษสัตว์
- 8) มูลนิธิต้นน้ำ

9) มุลนิธิเฟรนส์ พอร์ เอเชีย

10) บริษัท แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด (ได้รับรางวัล SKAL Ecotourism Award ในปี 2006)

ทั้งนี้เนื่องจากเป็นบริษัทนำเที่ยวและองค์กรที่มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และมีความเชี่ยวชาญสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) โดยสัมภาษณ์ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยมีประเด็นคำถามอันประกอบไปด้วยระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ รูปแบบที่เข้ามาร่วมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์ หมายถึง ความเหมาะสมของระยะเวลาที่เข้ามาทำกิจกรรม ช่วงเวลาฤดูกาลที่เหมาะสมของการมาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หมายถึง ความคาดหวังในประสบการณ์ที่จะได้รับจากการบำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เหมาะสม

รูปแบบที่เข้ามาร่วมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หมายถึง รูปแบบการเข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ การกำหนดช่วงเวลาและการเลือกมาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยผ่านบริษัทตัวแทน

วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ หมายถึง วัตถุประสงค์ที่นักท่องเที่ยวต้องการเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อบำเพ็ญประโยชน์

เมื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในวัตถุประสงค์ที่ 1 เสร็จแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาในวัตถุประสงค์ที่ 2 และ 3 ต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อระบุความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยว
เชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$N = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม .50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ .05)

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

แทนค่า

$$N = \frac{(.05)(1 - .5)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ดังนั้น จึงใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน

2. ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่สองคือ เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างทางวัฒนธรรม
2. การเคารพความเสมอภาค
3. การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา
4. การมีความคิดสร้างสรรค์
5. ความสามารถเฉพาะตน
6. ทักษะการสื่อสาร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่สามคือ เพื่อระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัด เชียงใหม่

ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ระยะเวลาของกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์
2. กิจกรรมและเส้นทางของการท่องเที่ยว
3. การมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์
4. ผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

3. เครื่องมือในการวิจัย

การศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ใน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นโดยอาศัย แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างข้อคำถามตามขอบเขตของเนื้อหา และ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งลักษณะแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และทวีป ของนักท่องเที่ยวที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ ซึ่งมีปัจจัย 6 ประการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์ ซึ่งมีปัจจัย 4 ประการ

ในการสร้างเครื่องมือได้ดำเนินการตามกรอบที่กำหนดไว้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ ได้แก่ มาก ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เนื่องจากได้ค่าคะแนนความคิดเห็นที่ชัดเจน ซึ่งมีเกณฑ์การให้

คะแนนดังตารางที่.4 ซึ่งเป็นมาตรฐานประเมินแบบการจัดลำดับทัศนคติโดยมีทั้งสิ้น 5 ระดับ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

ตารางที่ 5 เกณฑ์การให้คะแนนเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

เกณฑ์คะแนน	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยสุด	1	5

จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean Score : WMS) ในคำถามเชิงบวก ดังนี้

$$WMS = (5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5) / TNR$$

โดย WMS คือ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

f₁ คือ จำนวนผู้ตอบมากที่สุด

f₂ คือ จำนวนผู้ตอบมาก

f₃ คือ จำนวนผู้ตอบปานกลาง

f₄ คือ จำนวนผู้ตอบน้อย

f₅ คือ จำนวนผู้ตอบน้อยที่สุด

TNR คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

และในคำถามเชิงลบ ดังนี้

$$WMS = (5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5) / TNR$$

โดย WMS คือ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

f₁ คือ จำนวนผู้ตอบน้อยที่สุด

f₂ คือ จำนวนผู้ตอบน้อย

f₃ คือ จำนวนผู้ตอบปานกลาง

f₄ คือ จำนวนผู้ตอบมาก

f₅ คือ จำนวนผู้ตอบมากที่สุด

TNR คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
มีการกำหนดอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น (Class interval)} &= \text{Rang} / K \\ &= (X - X) / K\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{เมื่อ Rang} &= \text{พิสัย} \\ X_{\max} &= \text{คะแนนสูงสุด} \\ X_{\min} &= \text{คะแนนต่ำสุด} \\ K &= \text{จำนวนชั้น}\end{aligned}$$

แทนค่า

$$\text{อันตรภาคชั้น (Class interval)} = (5-1) / 5$$

ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และปัจจัยความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีค่าคะแนนต่างกัน 0.80 คะแนน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เกณฑ์เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41-4.20	เห็นด้วยมาก
2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00-1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและความคิดเห็นต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 และ 3 แล้ว ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนารูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในวัตถุประสงค์ที่ 4 ต่อไป

**วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อ
การจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยา
ในจังหวัดเชียงใหม่**

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ 2 กลุ่ม คือ

1. ตัวแทนองค์กรและบริษัทนำเที่ยวที่ให้บริการนำเที่ยวเชิงนิเวศวิทยาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) และใช้การสุ่มเจาะจง (Purposive Sample) ประกอบด้วย

- 1) มูลนิธิอุย่งใจ
- 2) บริษัท รัสติก พาส เวย์ จำกัด
- 3) Elephant Retirement Park
- 4) Elephant Rescue Park
- 5) มูลนิธิ เบ็บซี
- 6) อุดมพรทัวร์ (ได้รับรางวัล Thailand Tourism Standard 2008)
- 7) มูลนิธิพิทักษ์รักษ์สัตว์
- 8) มูลนิธิต้นน้ำ
- 9) มูลนิธิเฟรนด์ ฟอว์ เอเชีย
- 10) บริษัท แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด (ได้รับรางวัล SKAL

Ecotourism Award ในปี 2006)

ทั้งนี้เนื่องจากเป็นบริษัทนำเที่ยวและองค์กรที่มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยาและมีความเชี่ยวชาญสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

2. กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) คือจะมีการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยาโดยการสัมภาษณ์แล้วให้นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยาที่ได้รับการสัมภาษณ์แล้วช่วยแนะนำนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยาคนอื่น ๆ ต่อไปอีกและนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศวิทยาที่ได้รับการสัมภาษณ์ในรายถัดไปก็จะช่วยแนะนำบุคคลอื่นต่อไปอีกเรื่อย ๆ อย่างเป็นลูกโซ่จนเมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเพียงพอแล้ว ผู้วิจัยก็นำมาวิเคราะห์ผล สรุป อภิปรายผลและนำไปสู่การเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

2. ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปรที่จะใช้ในการวิจัยเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่สี่คือ เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดการกิจกรรมการทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์ในบริบทหนึ่ง ๆ โดยบุคคลในการะบวนการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากพอในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่การรับรู้ความหมายที่ไม่เหมือนกัน ประกอบด้วย ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเคารพความเสมอภาค การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา การมีความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถเฉพาะตน และทักษะการสื่อสาร

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (In-Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) โดยสัมภาษณ์ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ 10 องค์กร และตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ 10 คน

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

1. การทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถาม เสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องให้ตรงตามเนื้อหา และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขตามที่ประธานกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะให้ถูกต้อง
2. การทดสอบความเป็นปรนัย (objectivity) โดยผู้วิจัยนำแบบประเมินไปให้ประธานกรรมการที่ปรึกษาการตรวจสอบ เกี่ยวกับความแจ่มชัดของภาษาที่ใช้ในการถาม รวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับวัย และระดับความรู้ของผู้ตอบ เกณฑ์การให้คะแนน และการแปลความหมายคะแนน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 128)
3. การประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC Index : Index of item - Objective Congruence) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 หลักเกณฑ์พิจารณาดัชนีความสอดคล้อง (IOC Index: Index of item Objective Congruence)

คะแนน	หมายถึง
+1	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดผลความรู้ความเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์
0	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดผลความรู้ความเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์
-1	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดผลความรู้ความเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์

หลังจากได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว นำเครื่องมือที่ได้มาประเมินผลว่าข้อคำถามมีค่าเท่าใด ถ้าข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะทำการตัดข้อคำถามนั้นไว้เพราะถือว่าข้อคำถามดังกล่าวใช้ได้ หากข้อคำถามใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือตัดข้อคำถามนั้นทิ้ง ซึ่งการคำนวณหาค่า IOC สามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\text{สูตร } IOC = \frac{R}{N}$$

การแทนค่า

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยการประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC Index: Index of item Objective Congruence) คือ 0.89

4. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการที่ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะมาให้ ถูกต้องสมบูรณ์แล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด พร้อมทั้ง ทดสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีความเข้าใจในประเด็นเนื้อหาข้อคำถามเพื่อหาค่า ความเชื่อมั่น (Test reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค (Conbach's alpha coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:

125) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า แอลฟา α คือ ถ้าหากมีค่าเข้าใกล้กับ 1 แสดงว่าเครื่องมือนั้นมีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยหาค่าจากสูตร

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K \text{ covariance} / \text{variance}}{1 + (K+1) \text{ covariance} / \text{variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนคำถาม

Covariance แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ

Variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถามต่าง ๆ

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Test reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถามของผู้วิจัยเท่ากับ 0.84 มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงความเครื่องมือนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก)

ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้งและเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งเครื่องมือที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือที่สุดแล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไปยังองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ 10 แห่งเพื่อแจ้งรายละเอียด และขออนุญาตเก็บข้อมูลในการวิจัย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่ได้จากการรวบรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องรวมถึงจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
3. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และแบบประเมิน เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม มาวิเคราะห์แปลความ สรุปผล และรายงานผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวม ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยผู้วิจัยนำข้อมูลมา ถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาทำ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพในวัตถุประสงค์นี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ คือ

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
2. จำแนกและจัดระบบข้อมูลเป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนี้
4. นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ และ**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อระบุมุมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่มาทำกิจกรรม และ ทวีปของนักท่องเที่ยวที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์โดย นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละของข้อมูล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ประการ โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

การหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Coefficients) สามารถทำได้ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ค้นหาตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยใช้โปรแกรม

สำเร็จรูปแล้วสร้างสมการ ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จะช่วยให้ได้สมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ Y แทน คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม (ตัวเกณฑ์)
 a แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
 b_1, b_2, \dots, b_k แทน ค่าน้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
 X_1, X_2, \dots, X_k แทน -คะแนนของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
 k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)
 การเขียนสมการในรูปคะแนนดิบจะต้องทราบค่า a และ b เพื่อนำมาแทนค่าในสมการ

ค่า a จากสูตร

$$a = \bar{Y} - b_1 \bar{X}_1 - b_2 \bar{X}_2 - \dots - b_k \bar{X}_k$$

เมื่อ a แทน ค่าคงที่สำหรับสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

\bar{Y} แทน ค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปรตาม

$\bar{X}_1, \bar{X}_2, \dots, \bar{X}_k$ แทน ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึง k

ตามลำดับ

b_1, b_2, \dots, b_k แทน--ค่าน้ำหนักของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึง k

ตามลำดับ

k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)

ค่า b หาจากสูตร

$$b_j = \beta_j \frac{S_y}{S_j}$$

เมื่อ b_j แทน ค่าน้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ j ที่ต้องการหาค่าน้ำหนัก

1 แทน ค่าน้ำหนักเบต้าของตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ j

S_y แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม (ตัวเกณฑ์)

S_j แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)

สัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เป็นค่าที่ชี้ถึงว่า เมื่อตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) (X) ตัวนั้นเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยจะทำให้ตัวแปรตรา (ตัวเกณฑ์) (คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม) เปลี่ยนแปลงไป b หน่วย

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จะต้องคำนวณหาค่า a และ $b_1 b_2 \dots b_k$

เพื่อนำมาแทนค่าลงในสมการ โดยถือหลักการที่ว่า ค่า b ทุกตัวต้องเป็นค่าที่ทำให้สมการพยากรณ์มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์น้อยที่สุด นอกจากจะหาค่า a และ b แต่ละตัวแล้ว ควรทดสอบความนัยสำคัญของค่า b แต่ละตัวด้วย

จุดประสงค์หลักของการวิเคราะห์การถดถอย คือ เพื่อพยากรณ์ตัวแปรหนึ่ง

โดยใช้ค่าที่ทราบของตัวแปรอีกตัวหนึ่ง การพยากรณ์นี้อาศัยหลักการ เช่น $Y = a + bX$ ซึ่งมีไว้เพื่อประมาณค่าของตัวแปรที่ไม่ทราบค่า Y เมื่อทราบค่าของตัวแปร X เรียกสมการนี้ว่า สมการการถดถอย เมื่อทราบสมการการถดถอย เราสามารถพยากรณ์ Y จากค่า X ที่กำหนดให้ สมการการถดถอยไม่เหมือนสมการทางคณิตศาสตร์ทั่ว ๆ ไป ในแง่ที่เราไม่สามารถจะมั่นใจกับค่าของ Y ที่ได้จากสมการการถดถอย เนื่องจากค่านี้มีการคลาดเคลื่อนและเป็นเพียงค่าประมาณของค่าที่แท้จริง (Y) เท่านั้น

วัตถุประสงค์ที่ 4 รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

นำผลการสัมภาษณ์ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวผู้จัดนำนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และผลการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มาวิเคราะห์ ทำการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยเป็นผู้ตีความ (Interpretation) สกัดเนื้อหาสาระ (Content Message) จากการสื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูลทั้งทางตรง (Manifested) และทางอ้อม (Laten) (นิตยา ชูโต, 2548: 202-203) ประกอบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลของวัตถุประสงค์ที่ 2 และ 3 มาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 21 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสัมภาษณ์พูดคุยกับระดับผู้ประกอบการ บุคลากรภายใน และเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อระบุมุมมองความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวิเคราะห์หาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้จัดกิจกรรม รวมไปถึงกลุ่มพันธมิตรทางการค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยนำเสนอผ่านผลของการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและเรียงความแบ่งเป็นขั้นตอนตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ส่วนที่ 3 รูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ส่วนที่ 4 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ตอนที่ 2 ความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ตอนที่ 3 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 4 รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ
ประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้า
มาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสัมภาษณ์ตัวแทนองค์กร
พัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก) ผู้วิจัยได้ใช้แบบ
สัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับ คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยมีรายละเอียด
ของการศึกษาประกอบด้วย ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการ
ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ รูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และวัตถุประสงค์
ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ในรูปแบบความเรียงดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์

การสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยว
ที่มาร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีการใช้เวลาในการทำกิจกรรมที่เหมาะสมกับ
กิจกรรมที่แต่ช่วงเวลา (ฤดูกาล) ยังไม่เหมาะสมดังที่ตัวแทนขององค์กรฯ ได้กล่าวว่า ระยะเวลาที่มาก็
ถือว่าดีเหมาะสม แต่ถ้ามาเรื่องของการสอนนั้นเนื่องจากนักท่องเที่ยวมาทำกิจกรรมในช่วงที่
นักท่องเที่ยวมีเวลาหยุดยาวคือช่วงฤดูร้อนของประเทศตนเองแต่เมื่อมาทำกิจกรรมที่ประเทศไทยเป็น
ช่วงฤดูฝนที่นักเรียนที่นักท่องเที่ยวฯ มาสอนไม่ได้ปิดเทอมทำให้กิจกรรมการสอนทำได้ไม่เต็มที่
ถ้าหากมาในช่วงตุลาคมหรือเมษายนที่เป็นช่วงนักเรียนของเราปิดเทอมจะดีมาก การเข้ามาทำ
กิจกรรมของนักท่องเที่ยวมาร่วมกิจกรรมของในประเทศไทยในช่วงเดือนที่นักเรียนไทยปิดเทอมแต่
นักท่องเที่ยวส่วนมากก็จะมาในช่วงที่นักท่องเที่ยวหยุดพักผ่อน และส่วนมากก็จะมาในเดือนมิถุนายน
กรกฎาคม ซึ่งอยากสำหรับการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับช่วงฤดูกาลเพราะจะต้องมีการพา
นักท่องเที่ยวไปเที่ยวที่อื่นด้วยและช่วงเดือนมิถุนายนและกรกฎาคมที่เป็นฤดูฝนซึ่งจะมีฝนตก ทำให้
การท่องเที่ยวและการจัดกิจกรรมไม่สะดวกและเหมาะสม (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 2 บริษัท รัสติก-
พาร์ทเวียส์ จำกัด, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2561)

ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวมาทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์กับทางมูลนิธิฯ นั้น หากเป็นช่วงของฤดูหนาวจะทำให้การทำกิจกรรมทำได้ง่ายเพราะเป็นช่วงเวลาที่อากาศดี ไม่มีฝนตก โดยเฉพาะช่วงเดือนตุลาคมถึงกุมภาพันธ์ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 7 มูลนิธิพิทักษ์รักษ์สัตว์, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

นอกจากนั้น ตัวแทนองค์กรฯ ซึ่งจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ยังมีความคิดเห็นสอดคล้องกันกับองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นแล้วว่า การมาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นหากมาในช่วงฤดูหนาวของจังหวัดเชียงใหม่เป็นช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมเพราะเป็นช่วงที่สภาพอากาศดี สะดวกในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และการมาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นควรใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 2 สัปดาห์ขึ้นไปจะช่วยให้การทำกิจกรรมมีความต่อเนื่องและสำเร็จผลด้วยดี (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 8 มูลนิธิต้นน้ำ, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561) เพราะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เข้ามาจัดกิจกรรมในช่วงฤดูหนาวจะดี และเหมาะสมเพราะมีสะดวกในการเดินทาง สถานที่ที่ไปทำกิจกรรมบางที่เดินทางลำบากถ้ามาในช่วงฤดูฝน การเดินทางมีข้อจำกัด และยังเป็นช่วงหยุดของนักท่องเที่ยวตะวันตกจะเดินทางไปยาก รถติดหล่ม ในส่วนของระยะเวลาที่มาทำกิจกรรมนั้นอย่างน้อยสักสามเดือนขึ้นไปจะช่วยให้ได้เรียนรู้และทำกิจกรรมได้อย่างเกิดผล (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 9 มูลนิธิเฟรดส์ ฟอว์ เอเซีย, สัมภาษณ์, 29 กรกฎาคม 2561)

จากข้อมูลดังกล่าวมาแล้วข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่จะมาท่องเที่ยวนั้นควรมีระยะเวลาที่นานพออย่างน้อย 2 สัปดาห์ขึ้นไป เพื่อประโยชน์ในเรื่องของความต่อเนื่องในการทำกิจกรรม และช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการมาท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และควรเป็นช่วงของฤดูหนาวของจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากมีสภาพอากาศที่เหมาะสม การเดินทางที่สะดวก เหมาะสมต่อการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 8 สรุปผลการสัมภาษณ์องค์กรประกอบที่ 1 ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์

องค์กรหรือบริษัท / ประเด็น	ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์	
	อย่างน้อย 2 สัปดาห์	ช่วงฤดูหนาว
1. มูลนิธิอุ๋นใจ	✓	✓
2. บจก. รัสติค พาร์ทเวียส	✓	✓
3. Elephant Retirement Park	✓	✓
4. Elephant Rescue Park	✓	✓
5. มูลนิธิเบ็บซี	✓	✓
6. หจก.อุดมพรทัวร์	✓	✓
7. มูลนิธิพิทักษ์รักษ์สัตว์	✓	✓
8. มูลนิธิต้นน้ำ	✓	✓
9. มูลนิธิเฟรตส์ พอร์ เอเชีย	✓	✓
10. บจก. แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ ฯ	✓	✓

2. ส่วนที่ 2 ประสพการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ด้านประสพการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้รับประสพการณ์จากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ดังต่อไปนี้คือ เมื่อนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เขาจะรู้สึกตื่นเต้น ที่ได้มาเห็นและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นวัฒนธรรมไทย เช่น นักท่องเที่ยวมาทำกิจกรรมในหมู่บ้าน กิจกรรมทอดกฐิน ที่มีการแสดงฟ้อนรำ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดตื่นเต้นเพราะไม่เคยเห็นมาก่อน และทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ประสพการณ์ เกิดความประทับใจที่ได้เห็นวัฒนธรรมที่งดงามของไทย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุ๋นใจ, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

นอกจากนั้น นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้รับประสพการณ์ในการช่วยเหลือสังคม เกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง ยิ่งถ้าทำกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อสังคมกว้างยิ่งภูมิใจมาก และได้รับประสพการณ์ที่แปลกใหม่จากวัฒนธรรมเดิมของตัวเอง เช่น นักท่องเที่ยวบางคนเป็นคนที่มาจากรอบครัวที่ร่ำรวยมากไม่เคยทำอะไรด้วยตัวเองเลย แต่เมื่อมาทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ก็มีโอกาสทำอาหารเอง ต้องทำงานหลายอย่างที่ไม่เคยทำมาก่อนในประเทศของตัวเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 2 บริษัท รัสติค พาร์ทเวียส จำกัด, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2561) โดยการที่นักท่องเที่ยวได้มาเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยที่มีความแตกต่างจากวัฒนธรรมตะวันตก และนักท่องเที่ยวได้มีประสพการณ์ว่าการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์นั้น นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีความแข็งแกร่งทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น ช่วงที่ผ่านมามี

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เป็นทหารผู้หญิงซึ่งเขาแข็งแรงมากแต่เมื่อทำกิจกรรมได้สามวันถึงกับเป็นไข้เพราะกิจกรรมดังกล่าวที่ทำนั้นจำเป็นต้องใช้กำลังกายเต็มที่ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 3 Elephant Retirement Park, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561) การที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มาทำกิจกรรมคือความต้องการในการให้กับคนที่ยากจนขาดโอกาสจริง ๆ เพื่อให้ทุกอย่างที่เขาจะให้ได้ทั้งให้ด้วยกำลังกายและกำลังทรัพย์ ทั้งหมดเพื่อช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่เขาไม่มีอะไรเลยจริง ๆ ให้คนที่ลำบากเหล่านั้นเป็นคนที่มีชีวิตที่ดีขึ้นนั่นคือความสุขและประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ปรารถนามากที่สุด (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 10 บริษัท แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด, สัมภาษณ์, 28 พฤศจิกายน 2561)

นอกจากนี้การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ตามประสบการณ์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีความคิดเห็นตรงกันในเรื่องของการมีความคิดในเชิงบวก และเป็นผู้ที่เปิดใจรับกับสิ่งใหม่ได้ดี ปรับตัวได้ดี คนที่มาร่วมทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของที่นี่นั้นต้องมาอยู่ในสถานที่ที่มีความแตกต่างจากสิ่งแวดล้อมที่ตัวเองเคยอยู่ ของที่นักท่องเที่ยวส่วนมากคือมาจากอเมริกา ซึ่งเป็นประเทศที่มีความแตกต่างอย่างมากกับประเทศไทย และต้องมาอยู่ไกลบ้านของตัวเอง ดังนั้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จำเป็นต้องเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นคนที่มีความคิดที่ดี มองโลกในแง่ดี มองปัญหาและความแตกต่างให้เป็นเรื่องสนุกและท้าทาย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุ๋นใจ, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561) นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งคือต้องเป็นคนที่มีความคิดในด้านบวก ไม่เป็นคนที่ไม่เคร่งเครียดมากเกินไปเพราะการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทยจะมีความแตกต่างจากวิถีชีวิตของนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว ถ้าเคร่งเครียดมากก็จะไม่สนุก (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 2 บริษัท รัสติก พาร์ทเวสต์ จำกัด, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2561)

กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในลักษณะการเลี้ยงช้างนั้น ลักษณะสำคัญที่ต้องมีคือ เป็นคนที่เปิดใจกว้างเพราะงานเลี้ยงช้างไม่ใช่งานง่าย เป็นงานหนัก ช้างกินอาหารมากและคนดูแลก็ต้องพบกับสิ่งสกปรกทั้งดินทั้งโคลนและขี้ช้างอีก ถ้าไม่เปิดใจกว้างก็จะไม่สามารถทำงานนี้ได้สำเร็จ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 3 Elephant Retirement Park, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2561) ผู้ที่มาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จะต้องมีความคิดในเชิงบวก และมีใจรักในการช่วยเหลือแบ่งปันคนอื่นเนื่องจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หลายกิจกรรมเป็นงานที่เหน็ดเหนื่อยและอาจเกิดปัญหาในระหว่างทำกิจกรรม ถ้าเราคิดในเชิงบวกและมีใจรักในการช่วยเหลือแบ่งปันก็จะช่วยให้มีความสุขในการมาบำเพ็ญประโยชน์ได้ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพรทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์ของที่นี่ส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป ที่มาเพื่อหาประสบการณ์หลังจากจบการศึกษา เมื่อตัดสินใจว่าจะมาท่องเที่ยวและแบกเป้ญประโยชน์กับทางเรา แล้วนักท่องเที่ยวก็ควรจะต้องเป็นคนที่เปิดใจกว้างรับรู้กับสิ่งใหม่ที่แตกต่างและต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่วัฒนธรรมใหม่ที่ได้มาพบมีนักท่องเที่ยวบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้กับสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของประเทศไทยโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและทุรกันดารท้ายที่สุดก็ต้องกลับประเทศก่อนกำหนดเวลาที่วางแผนไว้ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 9 มูลนิธิเฟรดส์ พอร์ เอเชีย, สัมภาษณ์, 29 กรกฎาคม 2561)

นอกจากนี้ก็มีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่หลายองค์กรเห็นพ้องต้องกัน คือในเรื่องของการเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเอง การมาเป็นนักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์ชาวต่างชาติที่ต้องทำงานกับคนไทยที่มีความแตกต่างด้านภาษาและวัฒนธรรมนักท่องเที่ยวที่มาทำหน้าที่จะต้องเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเองว่าจะสามารถทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้ดีและสามารถทำได้สำเร็จตามที่ตั้งใจเอาไว้ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 5 มูลนิธิเบ็บซี, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561) ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของนักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์ก็คือ ต้องเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเองในการทำงานซึ่งจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อถือให้กับหน่วยงาน และชุมชนที่นักท่องเที่ยวไปแบกเป้ญประโยชน์ไปทำหน้าที่ เพราะหากไม่มีความมั่นใจในตนเองแล้วก็ไม่สามารถใช้ศักยภาพที่มีในตัวเองได้อย่างเต็มที่ และในขณะที่เดียวกันก็ควรเป็นผู้ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมด้วย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 8 มูลนิธิต้นน้ำ, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

คุณลักษณะอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์คือ การเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำ ดังเช่นตัวแทนองค์กรหนึ่งกล่าวว่า ในการมาทำกิจกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์มีลักษณะหนึ่งที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว ที่มาทำกิจกรรมด้านการสอนก็คือการมีความรู้ที่เหมาะสมกับเรื่องที่จะมาสอน เช่น ผู้มาสอนเกี่ยวกับด้านการตลาดให้แก่คนในชุมชนตัวนักท่องเที่ยวเองก็ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการตลาด ซึ่งจะช่วยในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่คนในชุมชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งการที่นักท่องเที่ยวแสดงหนังสือรับรองด้านการศึกษาไปด้วยจะเป็นการช่วยคัดกรองว่านักท่องเที่ยวเหมาะสมที่จะมาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์ในแบบที่ตนเองต้องการได้หรือไม่ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 10 บริษัท แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด, สัมภาษณ์, 28 พฤศจิกายน 2561)

จากที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์ได้รับคือการได้เรียนรู้ประสบการณ์ในวัฒนธรรมไทยที่มีความแตกต่าง และการได้ทำกิจกรรมแบกเป้ญประโยชน์สร้างความภูมิใจและคุณค่าให้แก่ตนเอง ชุมชนมีแหล่งท่องเที่ยวที่เพียงพอให้แก่ นักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์ได้ทำกิจกรรม การมีทักษะทางการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญประโยชน์ ในส่วนของคุณลักษณะสำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงแบกเป้ญ

ประโยชน์คือ การมีความคิดในเชิงบวก และเป็นผู้ที่เปิดใจรับกับสิ่งใหม่ได้ดี ปรับตัวได้ดี การเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเอง และการเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำ

ตารางที่ 9 สรุปผลการสัมภาษณ์องค์กรประกอบที่ 2 ประสพการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

องค์กรหรือบริษัท / ประเด็น	ประสพการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์						
	การเรียนรู้ วัฒนธรรม	แหล่ง ท่องเที่ยว เพียงพอ	ทักษะการ สื่อสาร	ความคิดเชิง บวก	การมีใจ กว้างเปิดรับ สิ่งใหม่	การมีความ มั่นใจตนเอง	การเป็นผู้ มีความรู้ เหมาะสม
1. มูลนิธิอุ๋นใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. บจก. รัสติค พาร์ทเวสต์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Elephant Retirement Park	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Elephant Rescue Park	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. มูลนิธิเบ็บซี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. หจก.อุดมพรทัวร์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. มูลนิธิพิทักษ์ รักษสัตว์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. มูลนิธิต้นน้ำ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9. มูลนิธิเฟรตส์ ฟอร์ เอเชีย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. แทรคออฟ เดอะ ไทเกอร์ฯ บจก.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

3. ส่วนที่ 3 รูปแบบที่เข้ามาร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ารูปแบบการเข้าร่วมกิจกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีรูปแบบเฉพาะของกิจกรรม ดังนี้คือ นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาทำกิจกรรมร่วมกับองค์กรของเราตั้งใจมาทำกิจกรรมด้านการสอนภาษาอังกฤษ และช่วยเหลือพัฒนาชุมชนโดยนักท่องเที่ยวจะเป็นผู้แจ้งความประสงค์ว่าจะมาในช่วงเวลาใด และสามารถช่วยเหลือกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ทางด้านใด ทั้งนี้ทางองค์กรเองก็จะเป็นผู้ประสานงานกับท้องถิ่นและชุมชนเพื่อให้เกิดการ

ทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ตรงตามความต้องการของทั้งท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่วางแผนไว้มีการปฏิบัติได้อย่างประสบความสำเร็จเป็นส่วนใหญ่ และทางชุมชนเองก็มีความเข้าใจและให้การยอมรับต่อการเข้ามาทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นอย่างดี (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุ๋นใจ, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีความตั้งใจมาร่วมทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมกับชุมชนที่ตนเองไปท่องเที่ยวและหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจของการบำเพ็ญประโยชน์แล้วนักท่องเที่ยวได้ใช้เวลาในการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ส่วนมากสามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายและชุมชนมีความเข้าใจและยอมรับการมาบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกิดความประทับใจอย่างมาก (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 2 บริษัท รัสติค พาร์ทเวียส จำกัด, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2561)

อีกองค์กรหนึ่งได้กล่าวว่า การมาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นนักท่องเที่ยวได้กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มาตั้งแต่อยู่ต่างประเทศว่าต้องการมาช่วยดูแลช้าง โดยเฉพาะซึ่งจะใช้เวลาส่วนใหญ่ที่อยู่ในเชียงใหม่กับการดูแลช้างในทุกขั้นตอนตั้งแต่ช้างตื่น การให้อาหารช้าง การอาบน้ำดูแลสุขภาพลักษณะของช้าง การเล่นกับช้างเพื่อให้ช้างผ่อนคลายและการเรียนรู้วิถีการเลี้ยงช้างแบบไทยซึ่งนักท่องเที่ยวถือว่าเป็นประสบการณ์อันทรงคุณค่าในชีวิตของเขาที่ครั้งหนึ่งได้มีโอกาสดูแลช้าง ส่วนการไปท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ นั้นก็จะไปบ้างแต่โดยมากจะใช้เวลากับการดูแลช้าง (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 3 Elephant Retirement Park, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

ในส่วนของอีกองค์กรหนึ่งนั้นได้กล่าวว่า นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมาทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาอังกฤษให้แก่เด็กที่อยู่ในชุมชน ซึ่งนักเรียนที่สอนก็จะเป็นนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา นักท่องเที่ยวเองต้องทำงานร่วมกับครูผู้สอนชาวไทยเพื่อวางแผนการสอนให้สอดคล้องกับความสามารถของผู้เรียน เพราะการสอนภาษาอังกฤษให้กับนักเรียนระดับชั้นประถมนั้นนักเรียนยังไม่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษมากนัก ดังนั้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะต้องมีวิธีการสอนโดยใช้กิจกรรมการเล่นเกมส์เพื่อช่วยทำให้เกิดความสนุกในการเรียนการสอน การสอนที่วางแผนไว้สามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมายและคนในชุมชนมีความเข้าใจและยอมรับการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 5 มูลนิธิเบ็บซี, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561)

ตัวแทนองค์กรอีกแห่งหนึ่งกล่าวว่า นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีการกำหนดเวลาที่แน่นอนว่าต้องการจะมาช่วยดูแลสุนัขในวันใดเวลาใด ซึ่งนักท่องเที่ยวจะวางแผนมาตั้งแต่อยู่ต่างประเทศเพราะการมาทำกิจกรรมการดูแลสุนัขที่นี้จะต้องมีการวางแผนกำหนดวันเวลาให้ชัดเจนเพื่อจัดตารางเวลาให้นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้ทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ด้วยการดูแลสุนัขได้อย่างเต็มที่ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มาทำกับทางเราคือการพาสุนัขเดินเล่น ซึ่งก่อนจะพาสุนัขเดินต้องมีการทำความคุ้นเคยกับสุนัขตัวนั้นก่อน จากนั้นจึงจะพาสุนัขเดินตามเส้นทางที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ก็มีการช่วยดูแลสุนัขที่ป่วยเพื่อให้สุนัขมีสุขภาพที่ดีขึ้นและมีความสุขเนื่องจากมีผู้ดูแลเอาใจใส่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สามารถทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้สำเร็จในส่วนของชุมชนนั้นชุมชนให้การยอมรับและเข้าใจการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวด้วยดีเสมอมา (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพรทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

นอกจากนี้ตัวแทนอีกองค์กรหนึ่ง กล่าวว่า กิจกรรมสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นกิจกรรมหลักคือการสอนภาษาอังกฤษให้แก่เด็ก ๆ ในชุมชน โดยองค์กรของเรามีสถานที่เป็นศูนย์พัฒนาชุมชนที่ใช้เป็นสถานที่ฝึกอบรมและใช้สอนภาษาอังกฤษให้แก่เด็กในชุมชนโดยการสอนภาษาอังกฤษจะทำในวันเสาร์อาทิตย์ ส่วนในระหว่างสัปดาห์นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์สามารถทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อื่น ๆ หรือหากในชุมชนมีกิจกรรมในท้องถิ่นเช่นงานทำบุญงานประเพณีประจำปี นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ก็จะไปร่วมกิจกรรมเหล่านั้นด้วยหากนักท่องเที่ยวมีความประสงค์ หรือในระหว่างสัปดาห์นักท่องเที่ยวก็สามารถไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ และเมื่อถึงเวลาเสาร์อาทิตย์ก็มาสอนภาษาอังกฤษตามแผนการที่ได้วางเอาไว้ นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาสอนภาษาอังกฤษสามารถทำตามแผนงานได้เป็นอย่างดีและคนในชุมชนมีความเข้าใจและให้การยอมรับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นโอกาสดีที่ลูกหลานจะได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยไม่ต้องเสียเงินและไม่จำเป็นต้องเดินทางไปไกล และเป็นการให้ลูกหลานได้ใช้เวลาในวันหยุดได้พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอีกด้วย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 10 บริษัท แทรค ออฟ เดอะไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด, สัมภาษณ์, 28 พฤศจิกายน 2561)

จากที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์คือ การทำกิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษและการดูแลสัตว์ โดยมีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้าเพื่อกำหนดระยะเวลาและกิจกรรมการบำเพ็ญประโยชน์ โดยนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะเน้นที่การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ก่อน จากนั้นจึงไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ในท้องถิ่น ทั้งนี้หากเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสัตว์นั้น

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะใช้เวลาส่วนมากในการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อดูแลสัตว์มากกว่าจะใช้เวลาเพื่อการท่องเที่ยว

ตารางที่ 10 สรุปผลการสัมภาษณ์องค์กรประกอบที่ 3 รูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

องค์กรหรือบริษัท / ประเด็น	รูปแบบการเข้าร่วมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์				
	การสอน	การดูแล สัตว์	การวางแผน ล่วงหน้า	การทำกิจกรรมเชิง บำเพ็ญประโยชน์ ก่อน	การท่องเที่ยวหลังจาก ทำกิจกรรมบำเพ็ญ ประโยชน์
1. มูลนิธิอุ๋นใจ	✓		✓	✓	✓
2. บจก. รัสติก พาร์ทเวย์ส	✓		✓	✓	✓
3. Elephant Retirement Park	✓	✓	✓	✓	✓
4. Elephant Rescue Park	✓	✓	✓	✓	✓
5. มูลนิธิเบ็บซี	✓		✓	✓	✓
6. หจก.อุดมพรทัวร์	✓		✓	✓	✓
7. มูลนิธิพิทักษ์รักษสัตว์		✓	✓	✓	✓
8. มูลนิธิต้นน้ำ	✓		✓	✓	✓
9. มูลนิธิเฟรดส์ ฟอว์ เอเชีย	✓		✓	✓	✓

4. ส่วนที่ 4 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่สำคัญคือ การมาทำประโยชน์ให้แก่ผู้ด้อยโอกาสและในขณะเดียวกันก็ได้เรียนรู้วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างจากวัฒนธรรมของตนเอง ดังที่ตัวแทนองค์กรกล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ของนักท่องเที่ยวที่มาทำกิจกรรมกับทางเรามีความตั้งใจมากที่จะมาช่วยนักเรียนผู้ด้อยโอกาสในจังหวัดเชียงใหม่ เพราะในประเทศของเขามีความสะดวกสบายและทุกอย่างมันเจริญแล้วในขณะที่บางพื้นที่ของจังหวัดเชียงใหม่ยังมีคนที่ยากลำบากและรอความช่วยเหลืออีกจำนวนมาก นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือในส่วนนี้ และเมื่อเสร็จสิ้นจากการทำกิจกรรมแล้วนักท่องเที่ยวก็สามารถไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความสุขจากทั้งการทำกิจกรรมด้วยและการได้ท่องเที่ยวด้วยคือมาแล้วได้ทั้งทำความดีและได้เที่ยว (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุ๋นใจ, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561) และเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวผู้ที่มาทำกิจกรรมช่วยเหลือบำเพ็ญประโยชน์ ส่วนมากมี

วัตถุประสงค์สำคัญคืออยากช่วยเหลือช้างที่แก่แล้ว ซึ่งจะเป็นช้างที่ต้องการความช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิดเป็นพิเศษ เขาต้องการมาใช้เวลาในการดูแลช้างได้เรียนรู้วิถีชีวิตของช้างและคนดูแลช้างซึ่งเป็นประสบการณ์ที่เขาหาไม่ได้ในประเทศของเขา (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 3 Elephant Retirement Park, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561) โดยนักท่องเที่ยวบางส่วนที่มาก็ตั้งใจมาช่วยสอนภาษาอังกฤษให้แก่นักเรียนคนไทย เพื่อช่วยให้เด็กมีความคุ้นเคยกับชาวต่างชาติเจ้าของภาษา ซึ่งเด็กจะสนุกและกล้าแสดงออก และนักท่องเที่ยวเองก็สนุกด้วยเพราะได้ทำในสิ่งที่ตัวเองชอบและสร้างคุณค่าให้แก่เด็กนักเรียนคนไทยในท้องถิ่นอีกด้วย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 5 มูลนิธิเบ็บซี, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561) นอกจากนี้นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มาเที่ยวที่เชียงใหม่ ยังมีความต้องการที่จะมาช่วยในเรื่องของการกุศลการพัฒนา มาด้วยใจและยังเอาเงินทุนมาช่วยในการพัฒนาอีก เมื่อเขาได้มาช่วยแล้วเขามีความสุขซึ่งมันเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและประเมินค่าไม่ได้ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพรทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561) กับผู้คนในท้องถิ่นที่ตัวเองไปทำกิจกรรมทำให้บางคนกลับมาเที่ยวเอง ในสถานที่ที่เขาเคยไปทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 10 บริษัท แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด, สัมภาษณ์, 28 พฤศจิกายน 2561)

ดังนั้น จากคำกล่าวข้างต้นนั้นสะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยว เพื่อการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีความยากลำบากกว่า ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้สึกภาคภูมิใจ และเมื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เสร็จสิ้นแล้ว นักท่องเที่ยวก็จะใช้เวลาเพื่อไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งเป็นการมาท่องเที่ยวที่ได้ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีและยังได้ท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่แปลกใหม่สำหรับนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 11 สรุปผลการสัมภาษณ์องค์กรประกอบที่ 4 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ
ประโยชน์

องค์กรหรือบริษัท / ประเด็น	วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	
	การให้ความช่วยเหลือผู้ที่ยากลำบากกว่า	การไปท่องเที่ยว
1. มูลนิธิอุ๋นใจ	✓	✓
2. บจก. รัสติก พาร์ทเวียส	✓	✓
3. Elephant Retirement Park	✓	✓
4. Elephant Rescue Park	✓	✓
5. มูลนิธิเบ็บซี	✓	✓
6. หจก.อุดมพรทัวร์	✓	✓
7. มูลนิธิพิทักษ์รักษสัตว์	✓	✓
8. มูลนิธิต้นน้ำ	✓	✓
9. มูลนิธิเฟรตส์ พอร์ เอเชีย	✓	✓
10. บจก. แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ ฯ	✓	✓

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ถึงคุณลักษณะของ
นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้ดังนี้คือ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์ นั้นระยะเวลาเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวเชิง
บำเพ็ญประโยชน์ที่จะมาท่องเที่ยวนั้นควรมีระยะเวลาที่นานพออย่างน้อย 2 สัปดาห์เพื่อประโยชน์ใน
เรื่องของความต่อเนื่องในการทำกิจกรรม และช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการมาท่องเที่ยวเพื่อทำ
กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์จะเป็นช่วงของฤดูหนาวของจังหวัดเชียงใหม่เนื่องจากมีสภาพอากาศที่
เหมาะสมต่อการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และการท่องเที่ยว

2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยว
เชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้รับคือการได้เรียนรู้ประสบการณ์ในวัฒนธรรมไทยที่มีความแตกต่าง และการ
ได้ทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สร้างความภูมิใจและคุณค่าให้แก่ตนเอง ในส่วนของคุณลักษณะสำคัญ
ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์คือ การมีความคิดในเชิงบวก และเป็นผู้ที่เปิดใจรับกับสิ่งใหม่ได้
ดี ปรับตัวได้ดี การเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเอง และการเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำ

3. รูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์คือ
การทำกิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษและการดูแลสัตว์ โดยมีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้าเพื่อกำหนด
ระยะเวลาและกิจกรรมการบำเพ็ญประโยชน์ โดยนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะเน้นที่การทำ

กิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ก่อนจากนั้นจึงไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ในท้องถิ่น ทั้งนี้หากเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสัตว์นั้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะใช้เวลาส่วนมากในการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อดูแลสัตว์มากกว่าจะใช้เวลาเพื่อการท่องเที่ยว

4. วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์คือการมาท่องเที่ยวเพื่อการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีความยากลำบากกว่าซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้สึกภาคภูมิใจ และเมื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เสร็จสิ้นแล้วนักท่องเที่ยวก็นำเวลาเพื่อไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งเป็นการมาท่องเที่ยวที่ได้ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีและยังได้ท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่แปลกใหม่สำหรับนักท่องเที่ยง

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้ ดังตารางที่ 12



ตารางที่ 12 (ต่อ)

องค์กร คุณลักษณะ	มูลนิธิฉุนใจ	บจก. รัตติก พาร์ทเวสต์	Elephant Retirement Park	Elephant Rescue Park	มูลนิธิเบ๊ซี	หจก.อุดมพร ทัวร์	มูลนิธิพิทักษ์ รักษัสัตว์	มูลนิธิดีน้ำ	มูลนิธิเฟรดส์ ฟอร์ เอเชีย	บจก.แทรคออฟ เดอะ ไทเกอร์
-การทักกิจกรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
บำเพ็ญประโยชน์ ให้เสร็จก่อนแล้วจึง เดินทางท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
-การช่วยเหลือผู้ที่ ยากลำบากกว่า			✓	✓						
- การช่วยเหลือ สัตว์			✓	✓		✓				
- การไปท่องเที่ยว ยังสถานที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ท่องเที่ยวในจังหวัด										

ตอนที่ 2 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญประโยชน์

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม ด้านการเคารพความเสมอภาค ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ด้านความสามารถเฉพาะตน และด้านทักษะทางการสื่อสาร โดยแสดงข้อมูลในภาพรวมและรายด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และทวีปของนักท่องเที่ยวที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จำนวน 384 คน แสดงผลดังตารางที่ 13 ดังนี้

1.1 เพศ

ผลจากการศึกษาพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 เปอร์เซ็นต์ และเป็นเพศชายจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 เปอร์เซ็นต์ ดังตารางที่ 13

1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 26-35 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เปอร์เซ็นต์ รองลงมามีอายุในช่วง 36-55 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 เปอร์เซ็นต์ ช่วงอายุ 15-25 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 เปอร์เซ็นต์ ช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 เปอร์เซ็นต์ และช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 เปอร์เซ็นต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 เปอร์เซนต์ รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 เปอร์เซนต์ และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.49 เปอร์เซนต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

1.4 ระยะเวลาที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์มากกว่า 4 วัน จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10 รองลงมา ใช้ระยะเวลาทำกิจกรรม จำนวน 1-2 วัน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.45 และใช้ระยะเวลาทำกิจกรรม 3-4 วัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 เปอร์เซนต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

1.5 ทวีปของนักท่องเที่ยวที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน โดยส่วนใหญ่มาจากทวีปยุโรป จำนวน 213 คน คิดเป็น 55.50 เปอร์เซนต์ รองลงมา มาจากทวีปอเมริกาเหนือ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 เปอร์เซนต์ ทวีปเอเชีย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24 เปอร์เซนต์ ทวีปออสเตรเลีย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 เปอร์เซนต์ ทวีปอเมริกาใต้ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 เปอร์เซนต์ และมาจากทวีปแอฟริกา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 เปอร์เซนต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n=384)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	228	59.4
ชาย	156	40.6
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	11	2.90
15-25 ปี	86	22.40

ตารางที่ 13 (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n=384)	
		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	26-35 ปี	175	45.50
	36-55 ปี	89	23.20
	56 ปีขึ้นไป	23	6.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	71	18.49
	ปริญญาตรี	93	24.22
	สูงกว่าปริญญาตรี	220	57.30
ระยะเวลาที่มาทำกิจกรรม เชิงบำเพ็ญประโยชน์	มากกว่า 4 วัน	277	72.10
	1-2 วัน	67	17.45
	3-4 วัน	40	10.42
ทวีปของนักท่องเที่ยวที่มาทำ กิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์	ยุโรป	213	55.50
	อเมริกาเหนือ	76	19.79
	เอเชีย	47	12.24
	ออสเตรเลีย	24	6.25
	อเมริกาใต้	23	5.99
	แอฟริกา	1	0.26

2. ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

การศึกษาในครั้งนี้ได้นำเสนอรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเคารพความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านความสามารถเฉพาะตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านทักษะทางการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตามลำดับ ตามตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารสองทาง	4.55	0.70	มากที่สุด
การสื่อสารทางเดียว	1.70	1.35	น้อย
รวม	3.12	1.02	

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยภาพรวม

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การเคารพความเสมอภาค	4.35	0.81	มาก
การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา	4.16	0.84	มาก
ความสามารถเฉพาะตน	4.05	0.91	มาก
ความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.87	0.96	มาก
ทักษะทางการสื่อสาร	3.86	1.01	มาก
การมีความคิดสร้างสรรค์	3.84	0.99	มาก
รวม	4.02	0.92	มาก

2.1 ด้านการเคารพความเสมอภาค

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านการเคารพความเสมอภาค โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา ได้แก่ การยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 การปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และการศึกษาระบบและกฎเกณฑ์ของท้องถิ่นที่ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ตามลำดับ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ด้านการเคารพความเสมอภาค

ด้านการเคารพความเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	4.42	0.78	มาก
2. การยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	4.36	0.81	มาก
3. การปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค	4.33	0.79	มาก
4. การศึกษาระบบและกฎเกณฑ์ของท้องถิ่นที่ลงไปบำเพ็ญประโยชน์	4.27	0.88	มาก
รวม	4.35	0.82	มาก

2.2 ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีความสามารถในการเผชิญปัญหาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมา ได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

ความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ดังรายละเอียดตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา

ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้	4.26	0.82	มาก
2. การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	4.25	0.85	มาก
3. ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม	4.20	0.89	มาก
4. ความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	4.17	0.82	มาก
5. ความสามารถในการเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม	4.09	0.80	มาก
6. ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	3.97	0.87	มาก
รวม	4.16	0.84	มาก

2.3 ด้านความสามารถเฉพาะตน

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านความสามารถเฉพาะตน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะตน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีทัศนคติที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมา ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ความเข้าใจเป้าหมายในการบ่าเพื่อประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ความกล้าแสดงความคิดเห็น

เมื่อทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ภายใต้สภาวะกดดัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์ ด้านความสามารถเฉพาะตน

ด้านความสามารถเฉพาะตน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีทัศนคติที่ดี			
2. ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์	4.12	0.85	มาก
3. การทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง	4.19	0.82	มาก
4. ความเข้าใจเป้าหมายในการบ่าเพื่อประโยชน์	4.08	0.91	มาก
5. ความกล้าแสดงความคิดเห็นเมื่อทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.82	1.02	มาก
6. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะกดดัน	3.82	1.03	มาก
รวม	4.05	0.91	มาก

2.4 ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเข้าใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ไปบ่าเพื่อประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.29 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมาก ความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบ่าเพื่อประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจทัศนคติความคิดของคนไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนไทย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังรายละเอียดตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร
ข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ด้านความแตกต่างทาง
วัฒนธรรม

ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเข้าใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ไป บำเพ็ญประโยชน์	4.29	0.78	มาก
2. ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.27	0.84	มาก
3. ความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไป บำเพ็ญประโยชน์	4.25	0.80	มาก
4. ความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย	4.05	1.00	มาก
5. ความเข้าใจทัศนคติความคิดของคนไทย	3.24	1.10	ปานกลาง
6. ความเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนไทย	3.13	1.24	ปานกลาง
รวม	3.87	0.96	มาก

2.5 ด้านทักษะการสื่อสาร

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านทักษะการสื่อสารพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะทางการสื่อสารโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ความสามารถในการส่งสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และความสามารถในการรับสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร
ข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ด้านทักษะทางการสื่อสาร

ด้านทักษะทางการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	4.15	0.87	มาก
2. ความสามารถในการส่งสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.65	1.17	มาก
3. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	4.02	0.96	มาก
4. การเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.97	0.92	มาก
5. ความสามารถในการรับสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.52	1.13	มาก
รวม	3.86	1.01	มาก

2.6 ด้านความคิดสร้างสรรค์

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านความคิดสร้างสรรค์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีความคิดสร้างสรรค์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา ได้แก่ การมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 การมีความคิดที่คล่องแคล่วในการคิดและการมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.79 การคิดในรายละเอียดเพื่อให้เข้าใจความหมายได้มากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และการมีความคิดที่ลึกซึ้งและสามารถพัฒนาให้เป็นจริงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการสื่อสาร
ข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพ็ญประโยชน์ ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์

ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิด ธรรมดาทั่วไป	4.09	0.93	มาก
2. การมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมี คุณค่า	3.96	0.92	มาก
3. การมีความคิดที่คล่องแคล่วในการคิด	3.79	1.03	มาก
4. การมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลาย ทิศทาง	3.79	0.99	มาก
5. การคิดในรายละเอียดเพื่อให้เข้าใจความหมาย ได้มากยิ่งขึ้น	3.78	1.01	มาก
6. การมีความคิดที่ลึกซึ้งและสามารถพัฒนาให้เป็น จริงได้	3.63	1.05	มาก
รวม	3.84	0.99	มาก

**ตอนที่ 3 ความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบ่าเพ็ญประโยชน์
ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพ็ญประโยชน์
ในจังหวัดเชียงใหม่**

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน
384 คน ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่มาทำกิจกรรมเชิงบ่าเพ็ญประโยชน์ และทวีปของนักท่องเที่ยวที่มาทำ
กิจกรรมเชิงบ่าเพ็ญประโยชน์ จำนวน 384 คน แสดงผลดังตารางที่ 22 ดังนี้

1.1 เพศ

ผลจากการศึกษาพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 เปอร์เซนต์ และเป็นเพศชายจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 เปอร์เซนต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

1.2 อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 26-35 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เปอร์เซนต์ รองลงมามีอายุในช่วง 36-55 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 เปอร์เซนต์ ช่วงอายุ 15-25 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 เปอร์เซนต์ ช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 เปอร์เซนต์ และช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 เปอร์เซนต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 เปอร์เซนต์ รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 เปอร์เซนต์ และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.49 เปอร์เซนต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

1.4 ระยะเวลาที่มากทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์มากกว่า 4 วัน จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10 รองลงมาใช้ระยะเวลาทำกิจกรรม จำนวน 1-2 วัน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.45 และใช้ระยะเวลาทำกิจกรรม 3-4 วัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42 เปอร์เซนต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

1.5 ทวีปของนักท่องเที่ยวที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน โดยส่วนใหญ่มาจากทวีปยุโรป จำนวน 213 คน คิดเป็น 55.50 เปอร์เซนต์ รองลงมามาจากทวีปอเมริกาเหนือ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 เปอร์เซนต์ ทวีปเอเชีย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24 เปอร์เซนต์ ทวีปออสเตรเลีย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 เปอร์เซนต์ ทวีปอเมริกาใต้ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.99 เปอร์เซนต์ และมาจากทวีปแอฟริกา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 เปอร์เซนต์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n=384)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	228	59.4
ชาย	156	40.6
อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	11	2.90
15-25 ปี	86	22.40
26-35 ปี	175	45.50
36-55 ปี	89	23.20
56 ปีขึ้นไป	23	6.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	71	18.49
ปริญญาตรี	93	24.22
สูงกว่าปริญญาตรี	220	57.30
ระยะเวลาที่มาทำกิจกรรม เชิงบำเพ็ญประโยชน์		
มากกว่า 4 วัน	277	72.10
1-2 วัน	67	17.45
3-4 วัน	40	10.42
ทวีปของนักท่องเที่ยวที่มา ทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์		
ยุโรป	213	55.50
อเมริกาเหนือ	76	19.79
เอเชีย	47	12.24
ออสเตรเลีย	24	6.25
อเมริกาใต้	23	5.99
แอฟริกา	1	0.26

2. ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยแสดงข้อมูลในภาพรวมและรายด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา ได้แก่ ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ ดังรายละเอียดตารางที่ 23

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นขององค์ประกอบที่เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยภาพรวม

การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
กิจกรรมของการท่องเที่ยว	4.30	0.85	มาก
การมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	4.12	0.90	มาก
ระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	3.69	1.04	มาก
รวม	4.12	0.91	มาก

2.1 ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สามารถสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยชุมชนได้รับประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 การทำกิจกรรมบำเพ็ญ

ประโยชน์สร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บำเพ็ญประโยชน์ด้วยกันและชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ทำให้ผู้บำเพ็ญประโยชน์นำประสบการณ์ที่ได้ไปพัฒนาตนเอง เช่น การช่วยเหลือสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยพัฒนาความสามารถในการทำประโยชน์ต่อชุมชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ โดยทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังรายละเอียดตารางที่ 24

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สามารถสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ท่าน	4.60	0.80	มากที่สุด
2. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยชุมชนได้รับประโยชน์	4.43	0.81	มาก
3. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บำเพ็ญประโยชน์ด้วยกันและชุมชน	4.32	0.82	มาก
4. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ทำให้ผู้บำเพ็ญประโยชน์นำประสบการณ์ที่ได้ไปพัฒนาตนเอง เช่น การช่วยเหลือสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน	4.23	0.87	มาก
5. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยพัฒนาความสามารถในการทำประโยชน์ต่อชุมชน	4.18	0.87	มาก
รวม	4.35	0.83	มาก

2.2 ด้านกิจกรรมและเส้นทางของกิจกรรม

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านกิจกรรมและเส้นทางของกิจกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมของการท่องเที่ยว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในข้อกิจกรรมมีความท้าทายและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา ได้แก่ การเลือกสถานที่ทำกิจกรรมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 กิจกรรมมีความเหมาะสมปรับเปลี่ยนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 การเลือกกิจกรรมสามารถส่งเสริมและพัฒนาชุมชนให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 การทำกิจกรรมของการท่องเที่ยวช่วยให้เรียนรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 สถานที่ท่องเที่ยวเชิงบำบัดเพื่อประโยชน์มีความหลากหลายตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ดังรายละเอียดตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำบัดเพื่อประโยชน์ ด้านกิจกรรมและเส้นทางของกิจกรรม

ด้านกิจกรรมและเส้นทางของกิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจกรรมมีความท้าทายและน่าสนใจ	4.52	0.73	มากที่สุด
2. การเลือกสถานที่ทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.47	0.83	มาก
3. กิจกรรมมีความเหมาะสมปรับเปลี่ยนได้	4.46	0.79	มาก
4. การเลือกกิจกรรมสามารถส่งเสริมและพัฒนาชุมชนให้เกิดประโยชน์	4.36	0.89	มาก
5. การทำกิจกรรมของการท่องเที่ยวช่วยให้เรียนรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน	4.31	0.88	มาก
6. สถานที่ท่องเที่ยวเชิงบำบัดเพื่อประโยชน์มีความหลากหลายตรงตามความต้องการ	4.02	0.86	มาก
7. สถานที่ท่องเที่ยวเชิงบำบัดเพื่อประโยชน์มีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจ	3.99	0.97	มาก
รวม	4.30	0.85	มาก

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมา ได้แก่ การอุทิศตนเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อช่วยเหลือชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 การมีความต้องการในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์มุ่งเน้นการช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 การมีความมุ่งมั่นและเป้าหมายชัดเจนในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และการมีส่วนในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ เช่น การเสนอความคิดร่วมตัดสินใจ การประสานงานและประเมินโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 26



ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ
การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรม
บำเพ็ญประโยชน์

ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานเพื่อทำ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	4.26	0.88	มาก
2. การอุทิศตนเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อ ช่วยเหลือชุมชน	4.24	0.80	มาก
3. การมีความต้องการในการทำกิจกรรมบำเพ็ญ ประโยชน์ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.18	0.87	มาก
4. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์มุ่งเน้นการ ช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับชุมชน	4.10	0.96	มาก
5. การมีความมุ่งมั่นและเป้าหมายชัดเจนในการทำ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือชุมชน	4.04	0.88	มาก
6. การมีส่วนในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ เช่น การเสนอความคิด ร่วมตัดสินใจ การประสานงานและประเมินโครงการ	3.90	1.01	มาก
รวม	4.12	0.90	มาก

2.4 ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

จากผลการศึกษาพบว่า ผลวิเคราะห์ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาของการทำกิจกรรมมีความยืดหยุ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และในช่วงที่ทำกิจกรรมสามารถไปพักผ่อนท่องเที่ยวในเวลาเดียวกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ โดยทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนในข้อฤดูกาลมีผลต่อการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ
การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรม
บำเพ็ญประโยชน์

ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม	4.50	0.70	มาก
2. ระยะเวลาของการทำกิจกรรมมีความยืดหยุ่น	3.92	0.97	มาก
3. ในช่วงที่ทำกิจกรรมสามารถไปพักผ่อนท่องเที่ยวในเวลาเดียวกันได้	3.82	1.11	มาก
4. ฤดูกาลมีผลต่อการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	2.51	1.36	ปานกลาง
รวม	3.69	1.04	มาก

ตอนที่ 4 รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจำนวน 2 กลุ่มคือ การสัมภาษณ์ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวที่ให้บริกการนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 คน และการสัมภาษณ์ตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 คน โดยมีรายละเอียดของการศึกษาประกอบด้วย ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเคารพความเสมอภาค การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา การมีความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถเฉพาะตน โดยผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ในรูปแบบความเรียงและตารางดังนี้

1. ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

1.1 ข้อมูลจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยว

จากการได้ไปสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้ข้อมูลดังนี้คือ

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ส่วนมากมาจากประเทศตะวันตก มีความคิดและวัฒนธรรมไม่เหมือนกับคนไทย เช่น เรื่องของความตรงเวลาเห็นได้อย่างชัดเจน ชาวตะวันตกจะให้ความสำคัญมากเรื่องของความตรงเวลา ในขณะที่คนไทยนั้นมีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลามากกว่า เช่น ถ้ามีการนัดหมายกันในเวลา 8 นาฬิกา นักท่องเที่ยวจะมาถึงก่อนหรือตรงเวลานัด แต่คนไทยก็จะมาช้ากว่าเวลานัดบางครั้งล่าช้ากว่าถึงครึ่งชั่วโมง ในจุดนี้เองเราต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้เข้าใจวัฒนธรรมนี้ของคนไทยเพื่อว่าเมื่อเขามาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์แล้วจะไม่เกิดความอึดอัดใจเกิดขึ้น (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุ่นใจ, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

นักท่องเที่ยวที่มาจากสังคมตะวันตก มีความคิดและ วัฒนธรรมในแบบของตนเอง แม้จะมาเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ในท้องถิ่นที่มีความแตกต่างจากประเทศตนเองแต่ก็มีหลายคนที่ต้องการให้มีมาตรฐานตามแบบวัฒนธรรมของประเทศตนเอง เช่น การที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต้องพาสุนัขเดินออกกกำลังกายไปในชุมชนซึ่งเป็นพื้นดินธรรมชาติและเป็นคันทนาซึ่งมีดินโคลนที่ทำให้เปรอะเปื้อนเท้าสุนัข นักท่องเที่ยวก็มีความคิดว่าต้องช่วยให้สุนัขเดินในพื้นที่สะอาดไม่มีดินโคลน นักท่องเที่ยวก็เสนอให้มีการปูพรมตามพื้นที่เป็นโคลนเพื่อความสะอาด ซึ่งในวัฒนธรรมไทยเรานั้นมองว่าเป็นเรื่องปกติที่สุนัขจะเดินในที่ที่มีดินโคลนเปรอะเปื้อน ซึ่งความคิดหรือความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์สะท้อนให้เห็นถึงการนำเอาวัฒนธรรมและมาตรฐานตามแบบตะวันตกมาใช้ในสังคมและวัฒนธรรมไทยที่มีความแตกต่างกันมาก (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 7 มูลนิธิพิทักษ์รักษ์สัตว์, สัมภาษณ์ 27 กรกฎาคม 2561)

มีนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่แสดงความขอบคุณแก่คนในชุมชนตามแบบอย่างวัฒนธรรมของตนเองซึ่งนักท่องเที่ยวไม่ได้คำนึงถึงว่าในวัฒนธรรมไทยนั้นการแสดงความขอบคุณด้วยการยกมือไหว้และกล่าวขอบคุณ แต่นักท่องเที่ยวที่มาจากตะวันตกแสดงความขอบคุณคนไทยด้วยการหอมแก้มซึ่งในสังคมไทยจะไม่แสดงความขอบคุณด้วยวิธีการนี้ ทำให้คนไทยเกิดความไม่สบายใจที่นักท่องเที่ยวหอมแก้มในที่สาธารณะ ในขณะที่นักท่องเที่ยวนั้นคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อแสดงความขอบคุณ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 2 บริษัท รัสติก พาร์ทเวียส จำกัด, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2561)

การมาบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์กับข้างนั้น นักท่องเที่ยวบางคนไม่ได้เข้าใจถึงวัฒนธรรมการเลี้ยงดูช้างในแบบไทยอย่างแท้จริง การเลี้ยงช้างในแบบไทยนั้นจะมีการล่ามโซ่ข้างเป็นเรื่องปกติเพราะข้างถือเป็นสัตว์ป่าที่อาจทำร้ายมนุษย์ได้ แต่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์บางคนมองว่าการล่ามโซ่ข้างเป็นการทรมานสัตว์และไม่ควรทำและเรียกร้องให้ทาง

ปางช้างเลิกการล่ามโซ่ช้างซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจะทำได้เพราะหากไม่ล่ามโซ่ไว้อาจเกิดอันตรายได้ ดังนั้นนักท่องเที่ยวต้องเปิดใจให้กว้างทำความเข้าใจวัฒนธรรมการเลี้ยงช้างแบบไทยด้วย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 4 Elephant Rescue Park, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

ในการสอนภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ต้องไปสอนในโรงเรียนที่อยู่ห่างไกลความเจริญ นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์บางคนเรียกร้องมาตรฐานบางอย่างเพื่อสุขอนามัยเช่นการขอให้มีเครื่องกรองน้ำในที่พักเพื่อมีน้ำสะอาดดื่ม หรือการขอให้ติดเครื่องทำน้ำอุ่นเพื่อความสบายของตนเองในช่วงเวลาที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ หรือบางคนก็ต้องการความสะดวกในเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงซึ่งทางโครงการไม่สามารถตอบสนองได้ตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 7 มูลนิธิพิทักษ์รักษ์สัตว์, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ไม่เคยไปบำเพ็ญประโยชน์ในพื้นที่ชนบทห่างไกล ยังไม่คุ้นเคยกับความยากลำบากและความจำกัดของสถานที่เช่น นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาจากประเทศตะวันตกคุ้นเคยกับการต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา เมื่อไปทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในพื้นที่ชนบทห่างไกลซึ่งไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกหงุดหงิดใจ เพราะไม่ได้รับความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งในความเป็นจริงแล้วก็เป็นระยะเวลาที่ไม่นานนักที่จะไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพรทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

ในการสอนภาษาอังกฤษให้นักเรียนชาวไทยนั้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้ใช้เกมส์เพื่อเป็นสื่อในการสอนให้เกิดความสนุกในชั้นเรียน แต่หลายครั้งเกมส์ที่เตรียมมาเมื่อนำมาใช้ในชั้นเรียนแล้วนักเรียนไม่เข้าใจวิธีการเล่นทำให้การสอนไม่สนุกตามที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์คาดหวังไว้ และนักเรียนก็ไม่สนุกเพราะไม่เข้าใจการเล่นเกมส์นั้น ๆ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 5 มูลนิธิเบ็บซี, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561)

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้านภาษา นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เข้ามาทำกิจกรรมส่วนมากใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับคนไทย แต่คนไทยส่วนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนไทยที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลเมืองจะไม่มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดีทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจกับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 10 บริษัท แทรค ออฟ เดอะไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด, สัมภาษณ์, 28 พฤศจิกายน 2561)

1.2 ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์

การมาเที่ยวและบำเพ็ญประโยชน์เป็นประสบการณ์ที่สนุกมาก ได้เรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่าง ได้ทราบวัฒนธรรมเรื่องการนัดหมายว่าถ้ามาที่ประเทศไทยการต้องรอคอยเวลาตามนัดเป็นเรื่องปกติ แต่ถ้าคนไทยรักษาเวลาก็จะดีมากเพราะจะทำให้การทำงานเกิดผลเต็มที่ ไม่เสียเวลาต้องรอคอยนาน (William, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

การที่เรามีความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นเรื่องดีที่เราจะได้รู้จักการปรับตัวเองให้เข้ากับ วัฒนธรรมอื่น ที่ประเทศออสเตรเลียไม่ถนัดตรงเท่าก่อนจะเข้าบ้าน แต่เมื่อมาประเทศไทยเรารู้ว่าเรา ต้องถนัดตรงเท่าก่อนเข้าไปในบ้าน (Lynnett, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

เรื่องของภาษาอังกฤษถือเป็นเรื่องสำคัญมากที่คนไทยควรจะพัฒนาให้ดีขึ้นเนื่องจากประเทศไทยไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ คนไทยจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษ แต่เมื่อ ต้องใช้ในการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ผมเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะหาก สื่อสารไม่เข้าใจแม้จะใช้ภาษาท่าทางก็ไม่อาจสื่อให้เข้าใจความต้องการที่แท้จริงได้ (Kendall, สัมภาษณ์, 29 กรกฎาคม 2561)

ชาวไทยส่วนใหญ่ไม่พูดภาษาอังกฤษ ทำให้การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เกิดความสับสน และไม่เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่นเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการอธิบายให้แก่คนที่ดูแลสุนัขว่า เขาต้องการให้มีการจัดการสถานที่ในการดูแลสุนัขให้ได้ตามมาตรฐานแบบสากล แต่คนดูแลสุนัขชาวไทยไม่เข้าใจความต้องการเนื่องจากสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่เข้าใจ และไม่พอใจเนื่องจากเห็นว่าคนไทยไม่ใส่ใจและไม่ได้ให้ความสำคัญในสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ (Amy, สัมภาษณ์, 29 กรกฎาคม 2561)

เมื่อมีการมาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เรามีการวางแผนล่วงหน้าและมีการทำงานตามลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน และมีการประเมินผลการทำงานเมื่อเสร็จสิ้นภาระกิจการบำเพ็ญประโยชน์ แต่เมื่อมาทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันกับคนไทยเราจะเห็นว่าคนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่อง การวางแผน บางครั้งไม่ได้ทำตามแผนการที่ได้กำหนดไว้และเกิดความสับสนในการทำงาน (Kendall, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561)

คนไทยไม่ชอบการวางแผนและไม่สามารถทำตามแผนที่วางไว้ แต่คนอเมริกันมีการวางแผน และจะทำตามแผนการที่วางเอาไว้ (Glen, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

ถ้าเป็นคนอเมริกันแล้วเมื่อทำสิ่งไหนก็จะทำสิ่งนั้นอย่างเต็มที่ให้ดีที่สุดอย่างเต็มที่ แต่เมื่อมา ทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ที่ประเทศไทยได้เห็นความแตกต่างว่าคนไทยมักจะทำหลายอย่างในเวลา เดียวกัน จึงทำให้คนอเมริกันที่มาจากวัฒนธรรมที่ต่างกับคนไทยเห็นว่าถ้าต้องทำหลายอย่างพร้อม กันเป็นเสมือนการถูกรบกวนสมาธิในการทำงาน ทำให้ทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ (Jonathan, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

จากคำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคนไทยและนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งเป็นชาวตะวันตกนั้นประกอบด้วยการให้ความสำคัญด้านเวลา โดยคนไทยจะยึดหยุ่นด้านเวลานัดหมายแต่ชาวตะวันตกให้ความสำคัญเรื่องการรักษานัดหมาย และนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ชาวตะวันตกให้ความสำคัญกับการวางแผนและทำตามแผน ในขณะที่คนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องการทำตามแผนและเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทย ต้องพัฒนาขึ้นให้มากเพื่อจะสามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจและสามารถทำได้ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตก

2. การเคารพความเสมอภาค

2.1 ข้อมูลจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นการเคารพความเสมอภาค มีรายละเอียดดังนี้คือ

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาจากทางตะวันตกจะยึดความคิดของตัวเองเป็นใหญ่ พวกเขาจะเชื่อชาวตะวันตกด้วยกันมากกว่าคนไทย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุ๋นใจ, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

เมื่อได้ทำงานร่วมกันกับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และเมื่อเกิดปัญหาในระหว่างการทำงานนักท่องเที่ยวจะเชื่อนักท่องเที่ยวด้วยกันมากกว่าที่จะฟังคนไทย แม้ว่าประเด็นปัญหานั้นคนไทยจะมีความเข้าใจดีวกว่าก็ตาม หลายครั้งเราต้องปล่อยให้เขาได้ประสบความสำเร็จด้วยตนเองก่อนจนเมื่อเขาเห็นว่าการแก้ไขปัญหามันในวิธีการของเขาไม่สำเร็จ เขาจึงจะมาถามวิธีการในการแก้ไขปัญหาในแบบคนไทย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 2, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2561)

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะเชื่อมั่นในข้อมูลที่ตนเองได้รับมาจากประเทศของตัวเองมากกว่าที่จะเชื่อข้อมูลที่ได้มาจากคนไทย แม้ว่าข้อมูลที่รับมาจะเป็นข้อมูลที่ถูกต้องก็ตามเขาก็จะเชื่อมั่นในข้อมูลที่ตนเองได้รับนั้น หรือแม้แต่การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเขาก็ให้ความเชื่อถือข้อมูลในอินเทอร์เน็ตมากกว่าที่เราให้ข้อมูลเขาเสียอีก (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 9 มูลนิธิบ้านต้นน้ำ, สัมภาษณ์, 29 กรกฎาคม 2561)

เมื่อมีการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะมีการให้อิสระทางความคิด มีการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา คนยอมรับฟังความคิดเห็นและคำวิพากษ์วิจารณ์ได้ ถึงแม้บางครั้งจะใช้ภาษาที่ค่อนข้างรุนแรงแต่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ก็สามารถยอมรับได้ แต่หากเป็นประเด็นที่ไม่ถูกต้องก็จะมีการโต้แย้งกันอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งเป็นลักษณะที่จะแตกต่างออกไปจากคนไทยที่จะไม่ยอมรับคำพูดตรงซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกเสียหน้า (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพร ทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

ในการทำกิจกรรมการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันกับคนไทยบางครั้งเกิดปัญหาระหว่างการ ทำงาน นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งเป็นชาวตะวันตกจะพูดคำหยาบตรงไปตรงมา แต่คนไทยจะไม่ยอมรับการพูดแบบนั้นเนื่องจากทำให้คนไทยรู้สึกเสียหน้า (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 10 บริษัท แทรค ออฟ เดอะ โทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด, สัมภาษณ์, 28 พฤศจิกายน 2561)

2.2 ข้อมูลจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นการ เคารพความเสมอภาค มีรายละเอียดดังนี้คือ

คนอเมริกันชอบพูดกันแบบตรงไปตรงมาในขณะที่คนไทยชอบพูดในทางอ้อมซึ่งการพูดแบบนี้ ทำให้เกิดความสับสนในการสื่อสาร (Glen, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

การสื่อสารของคนไทยจะไม่พูดตรง แต่หากเป็นชาวยุโรปแล้วชอบที่จะพูดให้ตรงประเด็น ใ้ ก็จะบอกว่าใช่ ไม่ใช่ก็จะบอกไม่ใช่ ซึ่งการพูดตรงจะสื่อสารได้อย่างเข้าใจมากกว่า (Sarah, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561)

เมื่อมีการทำงานหรือทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกับคนไทยและเกิดปัญหาระหว่างการ ทำงานหากเป็นความผิดที่เกิดจากคนไทย นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะพูดคำหยาบตรงไปตรงมาทันทีและจะไม่มี การพูดกลับหลังหรือต่อว่าซ้ำอีก แต่คนไทยจะไม่ยอมรับการกระทำแบบนี้เนื่องจากทำให้ตนเองเสียหน้า (Norma, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

ที่อเมริกา เราจะไม่พูดคุยหรือถามคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการถาม อายุ น้ำหนัก รายได้ การถามแบบนี้จะถือเป็นเรื่องที่ไม่สุภาพ (Jonathan, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

จากคำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเสมอภาคนั้น ตัวแทนองค์กร พัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวมีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะเชื่อมั่นในความคิด แบบตะวันตกของตนเองมากกว่าที่จะเชื่อแนวคิดหรือวิธีการแก้ไขปัญหาในแบบไทย และถือเอา ความคิดของตนเองเป็นใหญ่และชอบการพูดสื่อสารแบบตรงไปตรงมาไม่อ้อมค้อม ส่วนนักท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความคิดเห็นว่าคุณคนไทยชอบพูดในทางอ้อมทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร และคนไทยจะมีการถามคำถามที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งในวัฒนธรรมของตะวันตกถือว่าเป็นเรื่องไม่ สุภาพ

3. การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา

3.1 ข้อมูลจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นความสามารถในการเผชิญปัญหา มีรายละเอียดดังนี้คือ

เมื่อมีการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์แล้วมีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เกิดขึ้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะพยายามแก้ไขปัญหาที่ตนเองก่อน หากแก้ไขไม่ได้ก็จะขอให้เพื่อนชาวต่างชาติช่วยก่อน แล้วหากเพื่อนช่วยไม่ได้เขาจึงจะมาขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่คนไทย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุ่นใจ, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์สามารถปรับตัวได้ดีเมื่อพบกับปัญหาต่าง ๆ ระหว่างการทำงานหรือในกรณีที่การทำกิจกรรมแล้วมีปัญหาไม่เป็นไปตามแผนการที่วางไว้ เขาสามารถที่จะปรับตัวและหาทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ดี (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 4 Elephant Rescue Park, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

ด้วยความที่เป็นชาวตะวันตกและมาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศกำลังพัฒนามีความแตกต่างกันในหลายด้าน เมื่อมีสภาพปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้มีความมั่นใจในตัวเองสูงบางครั้งการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ผิดพลาดไปเนื่องจากยึดถือแนวปฏิบัติแบบวัฒนธรรมตะวันตกซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้กับบริบทของสังคมไทย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมทร ทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

3.2 ข้อมูลจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นความสามารถในการเผชิญปัญหา มีรายละเอียดดังนี้คือ

เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างที่ทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เราจะวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและรีบแก้ไขในทันที จะไม่ทิ้งปัญหาไว้ เพราะการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วย่อมลดความเสียหายที่จะเกิดต่อไปได้ (Lynnett, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

ในการทำงานย่อมมีปัญหาและอุปสรรคเป็นเรื่องปกติ เมื่อปัญหาเกิดขึ้นแล้วเราต้องมีสติในการแก้ไขปัญหา ไม่ปล่อยให้ปัญหานั้นผ่านไป และเราจะมองที่ปัญหาว่าปัญหานั้นคืออะไรจะหาวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างไร ในขณะที่คนไทยจะมองว่าปัญหานั้นเกิดจากใคร (Elvira, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เวลาเกิดปัญหาในการทำงานคนไทยจะไม่บอกไม่ตรง ๆ ทำให้บางครั้งไม่ทราบที่เกิดปัญหาอะไร ดังนั้นควรบอกกันให้ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น

จะทำให้การทำงานและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แก้ไขได้ทันเวลาที่และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด (Kendall, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561)

จากคำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหานั้น ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวมีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้ดี มีการปรับตัวที่ดีและมักใช้แนวความคิดแบบตะวันตกในการแก้ไขปัญหา ส่วนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มองเรื่องนี้ว่าเมื่อเกิดปัญหาก็จะแก้ไขปัญหาทันทีและจะมองหาสาเหตุแห่งปัญหาไม่ได้มองว่าใครเป็นคนที่สร้างปัญหาและเมื่อเกิดปัญหาก็จะบอกกันอย่างตรงไปตรงมา

4. การมีความคิดสร้างสรรค์

4.1 ข้อมูลจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นการมีความคิดสร้างสรรค์มีรายละเอียดดังนี้คือ

ในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์นักท่องเที่ยวมักมีแนวคิดบางอย่างที่จะช่วยเหลือชุมชนที่ตนเองเข้าไปทำกิจกรรม ซึ่งเป็นการทำนอกเหนือจากโครงการที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ทั้งนี้จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในด้านนั้น ๆ เช่น การมาทำกิจกรรมการสอนหนังสือ แต่ชุมชนมีปัญหาเรื่องการกรองน้ำ นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นวิศวกรที่เคยช่วยทำเครื่องกรองน้ำอย่างง่ายก็จะสามารถนำความรู้ที่นำมาช่วยชุมชนได้ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุณหภูมิตนนิ่ง, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 256)

เมื่อนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เข้าไปทำกิจกรรมมักมีแนวคิดที่แปลกใหม่ที่แตกต่างไปจากสิ่งที่คนไทยทำเพื่อช่วยให้การทำกิจกรรมมีประสิทธิภาพขึ้น เช่น การขนของลงจากรถบรรทุกเพื่อเก็บเข้าถังที่พิกักนักท่องเที่ยวมีการยื่นแถวเรียงหนึ่งเพื่อลำเลียงของส่งต่อกันไป หากเป็นคนไทยก็จะแยกยกของกันและเดินจากรถเอาของไปเก็บซึ่งความคิดสร้างสรรค์ของนักท่องเที่ยวช่วยให้คนไทยได้เรียนรู้ความคิดดี ๆ ที่มีความแตกต่าง (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพร ทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

มีการเสนอความคิดเห็นหลังจากทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์มาระยะหนึ่ง เช่น กิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษซึ่งนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้รับมอบหมายให้สอนเด็กในระดับประถมศึกษาตอนต้นซึ่งนักเรียนมีความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษไม่มากนัก กลุ่มนักท่องเที่ยวจึงเสนอว่าต้องการสอนนักเรียนที่มีทักษะภาษาอังกฤษมากขึ้นเช่นเด็กในระดับประถมปลายหรือมัธยมต้นซึ่งเป็นการท้าทายความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้นไปอีก (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 5 มูลนิธิเบ็บซี, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม)

เมื่อเสร็จสิ้นการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในแต่ละวัน นักท่องเที่ยวจะมีการประชุมร่วมกันเพื่อสรุปถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำกิจกรรม พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการทำกิจกรรมให้ดีขึ้น และในช่วงสุดท้ายของการทำกิจกรรมก็จะมีการสรุปภาพรวมทั้งหมด และมีการสะท้อนความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ด้วยกันเองว่ามีความคิดเห็นต่อเพื่อนที่มาร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างไรบ้าง พร้อมทั้งการวิเคราะห์จุดอ่อนของเพื่อนเพื่อนำไปพัฒนาตนเองต่อไป (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพร ทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

4.2 ข้อมูลจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นการมีความคิดสร้างสรรค์มีรายละเอียดดังนี้คือ

การมาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นโอกาสที่ดีที่เราจะได้ฝึกฝนตัวเองและทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นและเมื่อเราได้มาทำกิจกรรมจริงได้พบปัญหาหรือความยากลำบากที่เรามีความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาได้เรายินดีช่วยและทำทันทีเพื่อช่วยเหลือผู้คนที่ยากไร้และลำบากกว่าเรา (William, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

การได้ทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์นับว่าเป็นความสนุกและท้าทายที่จะ ไม่เพียงแต่ทำกิจกรรมที่เราได้รับมอบหมาย เราได้ทำกิจกรรมอื่นที่ถือเป็นการช่วยเหลือชุมชนที่เราไปบำเพ็ญประโยชน์ เป็นการแบ่งปันประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ที่มีความต้องการ (Glen, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

เมื่อเราได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของเราในทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ยากลำบาก เรารู้สึกถึงความภาคภูมิใจในตัวเองและเห็นคุณค่าในตัวเองมากยิ่งขึ้น เพราะหากเราไม่ได้ออกเดินทางมาเพื่อบำเพ็ญประโยชน์เราจะไม่มีโอกาสได้ทำสิ่งดี ๆ เหล่านี้ซึ่งนับว่าน่าเสียดายอย่างยิ่ง (Elvira, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

การได้แก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ในระหว่างการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นความสนุกเป็นความท้าทายของนักท่องเที่ยว เพราะเราไม่มีโอกาสที่จะได้ทำแบบนี้ในประเทศของเรา ดังนั้นเราจึงทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพราะนักท่องเที่ยวเองก็มีประสบการณ์ที่แตกต่างและหลากหลายก่อนจะมาบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งจุดนี้ จะช่วยให้เกิดประโยชน์อย่างมากในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Norma, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

จากคำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์นั้น ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวมีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยแก้ไขปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ตนเองทำ ถือเป็นประโยชน์ต่อชุมชนที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ ส่วนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความคิดเห็นว่าการได้ทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์และได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยแก้ไขปัญหาเป็นการท้าทายความสามารถ เป็นเรื่องที่สนุกและเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง

5. ความสามารถเฉพาะตน

5.1 ข้อมูลจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นความสามารถเฉพาะตน มีรายละเอียดดังนี้คือ

ในกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ทำด้านการสอน ประสบการณ์และความสามารถด้านการสอนและการทำสื่อการสอนมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง หากไม่มีความสามารถด้านนี้จะไม่สามารถควบคุมชั้นเรียนให้อยู่ในระเบียบวินัยและไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเป็นระบบ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 5 มูลนิธิเบ็บซี, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561)

การมีความสามารถที่ดีของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการทำกิจกรรมให้เกิดผลสำเร็จเพราะนักท่องเที่ยวที่มีความสามารถย่อมจะทำกิจกรรมให้บรรลุผลได้เป็นอย่างดี (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 3 Elephant Retirement Park, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

เมื่อนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มาทำกิจกรรมได้มีการวางแผนงานมาเป็นอย่างดี ประกอบกับการมีความสามารถเฉพาะตนทำให้การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นเกิดผลและมีประสิทธิภาพเป็นอย่างดี (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 7 มูลนิธิพิทักษ์รักษสัตว์เพื่อสังคม, สัมภาษณ์, 27 กรกฎาคม 2561)

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาจากตะวันตก แต่ละคนจะมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันออกไปเมื่อได้มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกันเป็นความลงตัวที่ดีมากเพราะสามารถนำเอาทักษะความสามารถของทุกคนมาช่วยกันให้การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกิดผลสำเร็จที่ดีที่สุด (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 10 บริษัท แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ อาร์ ดี จำกัด, สัมภาษณ์, 28 พฤศจิกายน 2561)

5.2 ข้อมูลจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นความสามารถเฉพาะตน มีรายละเอียดดังนี้คือ

เมื่อได้มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในพื้นที่ห่างไกล การที่เรามีความสามารถเฉพาะตัว ในบางเรื่องเป็นการสนับสนุนการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้การทำกิจกรรมนั้น ๆ สำเร็จผลดี และง่ายขึ้น เช่นความสามารถด้านการสอน การดูแลเด็ก เป็นต้น (Kelly, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

การมีความสามารถเฉพาะตัวช่วยให้การแก้ไขปัญหาและการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นไปด้วยความราบรื่น เช่นการดูแลช่างนั้นต้องมีความสามารถในการใช้ร่างกายเพราะการดูแลช่าง เป็นงานที่หนักและเหนื่อยต้องใช้ร่างกายในการทำงานตลอดเวลา (Jonathan, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

การได้มาสอนภาษาอังกฤษให้แก่เด็กนักเรียนไทยนั้นเป็นเรื่องที่ทำทลายความสามารถมาก เนื่องจากนักเรียนที่ได้สอนไม่ได้มีความสามารถทางภาษาอังกฤษมากนัก ดังนั้นนักท่องเที่ยวเชิง บำเพ็ญประโยชน์ที่มีความสามารถด้านการสอนและการถ่ายทอดความรู้รวมทั้งการมีจิตวิทยาในชั้น เรียนจะช่วยให้การสอนเกิดผลดีนักเรียนสนุกกับการเรียนมีความกล้าแสดงออก (Amy, สัมภาษณ์, 29 กรกฎาคม 2561)

จากคำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะตนนั้น ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวมีความเห็นว่่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และ นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ความสามารถเฉพาะตนช่วยให้เกิดผลดีในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยการมีความสามารถเฉพาะตนจะช่วยให้การทำ กิจกรรมเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสนับสนุนให้การทำกิจกรรมมีความสนุกสนานและราบรื่น

6. ทักษะการสื่อสาร

6.1 ข้อมูลจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญ ประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นทักษะการสื่อสารมีรายละเอียดดังนี้คือ

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ผู้ทำการสื่อสารควรสื่อสารได้อย่างชัดเจน ทั้งทักษะการพูด การฟัง ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารมีความสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 1 มูลนิธิอุณหภูมิตัดรายวัน, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ควรมีความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยเบื้องต้นเพื่อจะ สามารถสื่อสารกับคนไทยได้บ้างพอสมควร จะช่วยทำให้เข้าใจการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้ ดีขึ้น (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 2 บริษัท รัสติก พาร์ทเวเยส จำกัด, สัมภาษณ์, 7 กรกฎาคม 2561)

การมีทักษะในการสื่อสารภาษาไทยมีความสำคัญเพราะคนไทยส่วนใหญ่จะไม่สามารถสื่อสาร ด้วยภาษาอังกฤษได้ ดังนั้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาไทยจะทำ

กิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกับคนไทยได้ดี และทำให้คนไทยไม่รู้สึกรังเกียจ (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 6 ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพร ทัวร์, สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2561)

นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต้องมาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์กับคนไทยต้องมีทักษะทางสังคมที่จะสามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ดี มีความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกันเพราะมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและความคิดแบบตะวันตกและแบบไทย (ตัวแทนองค์กร แห่งที่ 8 มูลนิธิ เฟรนด์ส ฟอร์ เอเชีย, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

6.2 ตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกี่ยวกับประเด็นทักษะการสื่อสารมีรายละเอียดดังนี้คือ

ทักษะในการสื่อสารภาษาไทยไม่จำเป็นต้องมีก็ได้เนื่องจากเรามาทำกิจกรรมในระยะเวลาอันสั้น แต่เราคิดว่าคนไทยควรฝึกทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เกิดผลดี (William, สัมภาษณ์, 4 กรกฎาคม 2561)

เมื่อมาทำกิจกรรมการบำเพ็ญประโยชน์กับคนไทย เราจะมีปัญหาด้านการสื่อสารเพราะคนไทยไม่เข้าใจภาษาอังกฤษและเราก็ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ ดังนั้นทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษสำหรับคนไทยมีความจำเป็นอย่างยิ่ง (Elvira, สัมภาษณ์, 28 กรกฎาคม 2561)

การมาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เราต้องมาทำกิจกรรมกับคนที่มีวัฒนธรรมต่างกันมาก ทักษะทางสังคมการทำงานเข้ากับผู้อื่นช่วยให้การทำกิจกรรมเกิดผลดีและผู้ที่ทำกิจกรรมมีความรู้สึกผ่อนคลายไม่ตึงเครียด (Glen, สัมภาษณ์, 11 กรกฎาคม 2561)

หากสามารถฝึกการสื่อสารด้วยภาษาไทยพื้นฐานจะช่วยให้เข้าใจความคิดและวัฒนธรรมไทยมากยิ่งขึ้น แต่คิดว่าคนไทยควรพัฒนาทักษะความสามารถภาษาอังกฤษด้วยเพราะมีความจำเป็นในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และการท่องเที่ยวของประเทศไทย (Sarah, สัมภาษณ์, 13 กรกฎาคม 2561)

จากคำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ทักษะการสื่อสารนั้นตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยว มีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ควรมีทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสารภาษาไทย และควรเป็นผู้มีทักษะทางสังคมเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ส่วนตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีความคิดเห็นว่าทักษะภาษาไทยไม่จำเป็นเพราะนักท่องเที่ยวมาทำกิจกรรมในระยะสั้น และคิดว่าคนไทยควรพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อประโยชน์ในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์และการท่องเที่ยว และเห็นว่าทักษะทางสังคมมีความสำคัญในการทำงานร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และคนไทย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปซึ่งสามารถแสดงให้เห็นโดยเขียนเป็นตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 28 สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

องค์ประกอบ	ตัวแทน	องค์กรพัฒนา เอกชนและบริษัท	นักทองเทียเวเชิง บำเพ็ญประโยชน์
1. ความแตกต่างทางวัฒนธรรม			
-ความยืดหยุ่นด้านเวลา		✓	
- การไม่วางแผนและการไม่ทำตามแผน		✓	
-การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาไทย		✓	
-การรักษาเวลา			✓
-การให้ความสำคัญกับการวางแผน			✓
-การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ			✓
2.การเคารพความเสมอภาค			
- การพูดในทางอ้อมเพื่อรักษาหน้า		✓	
- การถามข้อมูลส่วนบุคคล		✓	
- การพูดตรงไปตรงมา			✓
- ความเชื่อมั่นแนวคิดแบบตะวันตกในการแก้ไขปัญหา			✓
3. การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา			
-การปรับตัวได้ดีเมื่อเผชิญปัญหา		✓	
-การใช้แนวคิดแบบตะวันตกในการแก้ไขปัญหา		✓	
-การแก้ไขปัญหาทันที			✓
-การมุ่งแก้ไขปัญหา			✓
-การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา			✓
4.การมีความคิดสร้างสรรค์			
- ความคิดสร้างสรรค์ช่วยแก้ไขปัญหา		✓	✓
- การท้าทายความสามารถ		✓	✓
-การสร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง		✓	✓
-การสร้างความสุขในการทำกิจกรรม		✓	✓

ตารางที่ 28 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวแทน	องค์กรพัฒนา เอกชนและบริษัท	นักทองเที่ยวเชิง บำเพ็ญประโยชน์
5. ความสามารถเฉพาะตน			
- การสนับสนุนให้กิจกรรมสำเร็จผลด้วยดี		✓	✓
- การทำกิจกรรมมีประสิทธิภาพ		✓	✓
- การช่วยให้เกิดความสนุกในการทำกิจกรรม		✓	✓
6. ทักษะการสื่อสาร			
- ทักษะภาษาไทยพื้นฐาน			✓
- ทักษะทางสังคมเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น		✓	✓
- ทักษะภาษาอังกฤษ		✓	

**ผลการวิจัยรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรม
การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์**

ในการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้กำหนดให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นตัวแปรตาม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นตัวแปรย่อย 6 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายให้ตรงกับนักศึกษาจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และตัวอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

R	คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์
F	คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา
Adjusted R Square	คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว
Std. Error of the Estimate	คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย
Sig	คือ ค่าความน่าจะเป็น
*	คือ ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	คือ ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1. การวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้กำหนดให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นตัวแปรตาม และปัจจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรย่อย 6 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise และได้กำหนดสัญลักษณ์ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

X ₁	หมายถึง	ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล
X ₂	หมายถึง	ความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย
X ₃	หมายถึง	ความเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนไทย
X ₄	หมายถึง	ความเข้าใจทัศนคติความคิดของคนไทย
X ₅	หมายถึง	ความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญประโยชน์
X ₆	หมายถึง	ความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์
Y	หมายถึง	การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
X ₂	.547**					
X ₃	.069	.141**				
X ₄	.114*	.152**	.524**			
X ₅	.286**	.285**	.101*	.142**		
X ₆	.406**	.330**	.011	.085	.429**	
Y	.366**	.341**	.052	.105*	.340**	.433**

หมายเหตุ ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

จากตารางที่ 29 พบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ปัจจัยด้านความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (X_1) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.366 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ปัจจัยด้านความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย (X_2) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.341 ระดับนัยสำคัญ 0.01

ปัจจัยด้านความเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนไทย (X_3) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.052 ทั้งที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ 0.05

ปัจจัยด้านความเข้าใจทัศนคติความคิดของคนไทย (X_4) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.105 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยด้านความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ (X_5) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.340 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ปัจจัยด้านความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ (X_6) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.433 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 30 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

ตัวแปรอิสระ	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
X ₆	.433 ^a	.188	.186	1.78840	88.385	.000 ^a
X ₆ X ₂	.482 ^b	.232	.228	1.74144	57.549	.000 ^b
X ₆ X ₂ X ₅	.501 ^c	.251	.245	1.72214	42.426	.000 ^c
X ₆ X ₂ X ₅ X ₁	.514 ^d	.264	.256	1.70930	33.982	.000 ^d

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 30 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จากตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร และมีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งหมด 4 ตัวแปรตามลำดับ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ (X₆) ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย (X₂) ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ (X₅) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (X₁) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ (X₆) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.186 ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร้อยละ 18.6 เมื่อต้องการเพิ่มตัวแปรทีละตัว

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย (X₂) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.228 และทำให้ทราบว่าความเข้าใจในวัฒนธรรมไทยส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.80

เมื่อเพิ่มปัจจัยความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ (X₅) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.245 และทำให้ทราบว่าความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.50

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (X_1) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.256 และทำให้ทราบว่าความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.60

ส่วนตัวแปรอีก 2 ตัว คือ ปัจจัยด้านความเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนไทย (X_3) และปัจจัยด้านความเข้าใจทัศนคติความคิดของคนไทย (X_4) ถูกตัดออกจากสมการ เนื่องจากว่าตัวแปรดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ นั่นคือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 31 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta
(Constant)	9.468	0.617	
X_6	.687	.132	.269
X_2	.263	.106	.133
X_5	.361	.123	.146
X_1	.338	.130	.143

R = 0.514 R Square = 0.264 F = 33.982
Adjusted R Square = 0.256 Std. Error of the Estimate = 1.7093

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 31 พบว่า การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ (X_6) ปัจจัยด้านความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย (X_2) ปัจจัยด้านความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ (X_5) และปัจจัยด้านความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (X_1) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างตัวแบบพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ จะได้ดังนี้

$$Y = 9.468 + 0.687X_6 + 0.263X_2 + 0.361X_5 + 0.338X_1$$

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.514

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.264

หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 26.4

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.256

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error) = 1.7093

2. การวิเคราะห์การเคารพความเสมอภาคที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์การเคารพความเสมอภาคที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้กำหนดให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นตัวแปรตาม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการเคารพความเสมอภาคเป็นตัวแปรย่อย 4 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise และได้กำหนดสัญลักษณ์ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

X_1	หมายถึง	การยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
X_2	หมายถึง	การศึกษาระบบและกฎเกณฑ์ของท้องถิ่นที่ลงไปบำเพ็ญประโยชน์
X_3	หมายถึง	การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
X_4	หมายถึง	การปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค
Y	หมายถึง	การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเคารพความเสมอภาคที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเคารพความเสมอภาคที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
X ₂	.641**			
X ₃	.667**	.630**		
X ₄	.566**	.609**	.644**	
Y	.438**	.396**	.429**	.434**

หมายเหตุ ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 32 พบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการเคารพความเสมอภาคที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนี้

ปัจจัยด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₁) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.438

ปัจจัยด้านการศึกษาาระบบและกฎเกณฑ์ของท้องถิ่นที่ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ (X₂) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.396

ปัจจัยด้านการให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₃) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.429

ปัจจัยด้านการปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค (X₄) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.434

ตารางที่ 33 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

ตัวแปรอิสระ	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
X ₁	.438	.192	.190	1.78426	90.569	.000 ^a
X ₁ X ₄	.493	.243	.239	1.72942	61.009	.000 ^b
X ₁ X ₄ X ₃	.502	.252	.246	1.72133	42.585	.000 ^c

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 33 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จากตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร และมีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งหมด 3 ตัวแปรตามลำดับ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องการยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₁) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค (X₄) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องการให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₃) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₁) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.190 ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร้อยละ 19.0 เมื่อต้องการเพิ่มตัวแปรทีละตัว

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านการปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค (X₄) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.239 และทำให้ทราบว่า การปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาคส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 23.90

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านการให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₃) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.246 และทำให้ทราบว่า การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.60

ส่วนตัวแปรอีก 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านการศึกษาระบบและกฎเกณฑ์ของท้องถิ่นที่ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ (X_2) ถูกตัดออกจากสมการ เนื่องจากว่าตัวแปรดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ นั่นคือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 34 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta
(Constant)	10.144	.567	
X_1	.539	.150	.220
X_4	.550	.150	.218
X_3	.359	.168	.142

R = 0.502 R Square = 0.252 F = 42.585
Adjusted R Square = 0.246 Std. Error of the Estimate = 1.72133

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 34 พบว่า การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค (X_4) และปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_3) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และเมื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างตัวแบบพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ จะได้ดังนี้

$$Y = 10.144 + 0.539X_1 + 0.550X_4 + 0.359X_3$$

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.502

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.252

หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 25.2

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.246

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error) = 1.72133

3. การวิเคราะห์การมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์การมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้กำหนดให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นตัวแปรตาม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสามารถในการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรย่อย 6 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise และได้กำหนดสัญลักษณ์ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

X ₁	หมายถึง ความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
X ₂	หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
X ₃	หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม
X ₄	หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้
X ₅	หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม
X ₆	หมายถึง การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
Y	หมายถึง การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 35 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
X ₂	.459**					
X ₃	.525**	.563**				
X ₄	.481**	.399**	.534**			
X ₅	.489**	.420**	.564**	.645**		
X ₆	.465**	.329**	.463**	.667**	.663**	
Y	.419**	.275**	.371**	.436**	.454**	.441**

หมายเหตุ ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 35 พบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (X_1) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.419

ปัจจัยด้านความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (X_2) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.275

ปัจจัยด้านความสามารถในความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม (X_3) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.371

ปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ (X_4) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.436

ปัจจัยด้านความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม (X_5) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.454

ปัจจัยด้านการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_6) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.441

ตารางที่ 36 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

ตัวแปรอิสระ	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
X_5	.454	.206	.204	1.76783	99.394	.000 ^a
$X_5 X_1$.507	.257	.253	1.71256	65.985	.000 ^b
$X_5 X_1 X_6$.527	.277	.272	1.69153	48.600	.000 ^c
$X_5 X_1 X_6 X_4$.534	.285	.277	1.68477	37.758	.000 ^d

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 36 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จากตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร และมีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งหมด 4 ตัวแปรตามลำดับ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม (X_5) ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (X_1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_6) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ (X_4) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม (X_5) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.204 ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร้อยละ 20.4 เมื่อต้องการเพิ่มตัวแปรทีละตัว

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (X_1) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.253 และทำให้ทราบว่าความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.30

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_6) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.272 และทำให้ทราบว่า การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 27.20

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ (X_4) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.277 และทำให้ทราบว่าความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 27.70

ส่วนตัวแปรอีก 2 ตัว คือ ปัจจัยด้านความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (X_2) และปัจจัยด้านความสามารถในความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม (X_3) ถูกตัดออกจากสมการ เนื่องจากว่าตัวแปรดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ นั่นคือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 37 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta
(Constant)	10.005	.539	
X ₅	.392	.141	.177
X ₁	.495	.126	.204
X ₆	.334	.150	.144
X ₄	.311	.154	.128

R = 0.534 R Square = 0.285 F = 37.758
Adjusted R Square = 0.277 Std. Error of the Estimate = 1.68477

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 37 ประสิทธิภาพที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม (X₅) ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (X₁) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₆) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ (X₄) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างตัวแบบพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ จะได้ดังนี้

$$Y = 10.005 + 0.392X_5 + 0.495X_1 + 0.334X_6 + 0.311X_4$$

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.534

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.285

หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 28.50

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.277

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error) = 1.68477

4. การวิเคราะห์การมีความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์การมีความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้กำหนดให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นตัวแปรตาม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรย่อย 6 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise และได้กำหนดสัญลักษณ์ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

X ₁	หมายถึง	การมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป
X ₂	หมายถึง	การมีความคิดที่ลึกซึ้งและสามารถพัฒนาให้เป็นจริงได้
X ₃	หมายถึง	การมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า
X ₄	หมายถึง	การมีความคิดที่คล่องแคล่วในการคิด
X ₅	หมายถึง	การมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทาง
X ₆	หมายถึง	การคิดในรายละเอียดเพื่อให้เข้าใจความหมายได้มากยิ่งขึ้น
Y	หมายถึง	การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 38 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
X ₂	.534**					
X ₃	.482**	.568**				
X ₄	.323**	.559**	.539**			
X ₅	.391**	.571**	.559**	.661**		
X ₆	.443**	.567**	.501**	.602**	.740**	
Y	.421**	.324**	.412**	.361**	.413**	.360**

หมายเหตุ ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 38 พบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนี้

ปัจจัยด้านการมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป (X_1) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.421

ปัจจัยด้านการมีความคิดที่ลึกซึ้งและสามารถพัฒนาให้เป็นจริงได้ (X_2) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.324

ปัจจัยด้านการมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า (X_3) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.412

ปัจจัยด้านการมีความคิดที่คล่องแคล่วในการคิด (X_4) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.361

ปัจจัยด้านการมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทาง (X_5) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.413

ปัจจัยด้านการคิดในรายละเอียดเพื่อให้เข้าใจความหมายได้มากยิ่งขึ้น (X_6) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.360

ตารางที่ 39 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

ตัวแปรอิสระ	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
X_1	.421	.177	.175	1.80050	82.082	.000
$X_1 X_5$.500	.250	.246	1.72099	63.479	.000
$X_1 X_5 X_3$.516	.266	.261	1.70424	45.995	.000

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 39 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จากตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร และมีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งหมด 3 ตัวแปร ตามลำดับ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป (X_1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทาง (X_5) และปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า (X_3) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.175 ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร้อยละ 17.50 เมื่อต้องการเพิ่มตัวแปรทีละตัว

เมื่อเพิ่มปัจจัยการมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทาง (X_5) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.246 และทำให้ทราบว่าความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทางส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.60

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านการมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า (X_3) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.261 และทำให้ทราบว่าการมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่าส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 26.10

ส่วนตัวแปรอีก 3 ตัว คือ ปัจจัยด้านการมีความคิดที่ลึกซึ้งและสามารถพัฒนาให้เป็นจริงได้ (X_2) ปัจจัยด้านการมีความคิดที่คล่องแคล่วในการคิด (X_4) และปัจจัยด้านการคิดในรายละเอียดเพื่อให้เข้าใจความหมายได้มากยิ่งขึ้น (X_6) ถูกตัดออกจากสมการ เนื่องจากว่าตัวแปรดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ นั่นคือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 40 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta
(Constant)	11.169	.462	
X ₁	.543	.108	.254
X ₅	.442	.107	.221
X ₃	.354	.121	.165

R = 0.516 R Square = 0.266 F = 45.995
Adjusted R Square = 0.261 Std. Error of the Estimate = 1.70424

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 40 พบว่า การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป (X₁) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทาง (X₅) และปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า (X₃) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างตัวแบบพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ จะได้ดังนี้

$$Y = 11.169 + 0.543X_1 + 0.442X_5 + 0.354X_3$$

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.516

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.266

หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 26.20

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.261

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error) = 1.70424

5. การวิเคราะห์การมีความสามารถเฉพาะตนที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์การมีความสามารถเฉพาะตนที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้กำหนดให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นตัวแปรตาม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสามารถเฉพาะตนเป็นตัวแปรย่อย 6 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise และได้กำหนดสัญลักษณ์ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

X_1 หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

X_2 หมายถึง ความกล้าแสดงความคิดเห็นเมื่อทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

X_3 หมายถึง ความเข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์

X_4 หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง

X_5 หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะกดดัน

X_6 หมายถึง การมีทัศนคติที่ดี

Y หมายถึง การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความสามารถเฉพาะตนที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 41 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีความสามารถเฉพาะตนที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6
X_2	.455**					
X_3	.519**	.529**				
X_4	.499**	.387**	.497**			
X_5	.340**	.486**	.450**	.460**		
X_6	.486**	.427**	.538**	.612**	.434**	
Y	.473**	.321**	.436**	.420**	.320**	.446**

หมายเหตุ ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 41 พบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเฉพาะตนที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ (X_1) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.473

ปัจจัยด้านความกล้าแสดงความคิดเห็นเมื่อทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_2) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.321

ปัจจัยด้านความเข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์ (X_3) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.436

ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง (X_4) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.420

ปัจจัยด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะกดดัน (X_5) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.320

ปัจจัยด้านการมีทัศนคติที่ดี (X_6) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.446

ตารางที่ 42 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

ตัวแปรอิสระ	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
X_1	.473	.224	.222	1.74831	110.203	.000
$X_1 X_6$.534	.285	.281	1.68044	75.882	.000
$X_1 X_6 X_3$.552	.304	.299	1.65973	55.380	.000

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 42 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จากตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร และมีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งหมด 3 ตัวแปร ตามลำดับ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ (X_1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีทัศนคติที่ดี (X_6) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความเข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์ (X_3) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.222 ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร้อยละ 22.20 เมื่อต้องการเพิ่มตัวแปรทีละตัว

เมื่อเพิ่มปัจจัยการมีทัศนคติที่ดี (X_6) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.281 และทำให้ทราบว่า การมีทัศนคติที่ดีส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 28.10

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านความเข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์ (X_3) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.299 และทำให้ทราบว่า การมีความเข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 29.90

ส่วนตัวแปรอีก 3 ตัว คือ ปัจจัยด้านความกล้าแสดงความคิดเห็นเมื่อทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_2) ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง (X_4) และปัจจัยด้านความสามารถในการควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะกดดัน (X_5) ถูกตัดออกจากสมการ เนื่องจากว่าตัวแปรดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ นั่นคือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 43 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta
(Constant)	10.022	.511	
X ₁	.642	.121	.276
X ₆	.526	.129	.217
X ₃	.382	.117	.176

R = 0.552 R Square = 0.304 F = 55.380
Adjusted R Square = 0.299 Std. Error of the Estimate = 1.65973

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 43 พบว่า การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ (X₁) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีทัศนคติที่ดี (X₆) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความเข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์ (X₃) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างตัวแบบพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ จะได้ดังนี้

$$Y = 10.022 + 0.642X_1 + 0.526X_6 + 0.382X_3$$

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.552

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.304

หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 30.40

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.299

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error) = 1.65973

6. การวิเคราะห์ทักษะทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์การมีทักษะทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้กำหนดให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นตัวแปรตาม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีทักษะทางการสื่อสารเป็นตัวแปรย่อย 5 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise และได้กำหนดสัญลักษณ์ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

X_1 หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

X_2 หมายถึง ความสามารถในการรับสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

X_3 หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

X_4 หมายถึง การเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

X_5 หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

Y หมายถึง การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีทักษะทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 44 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีทักษะทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
X_2	.628**				
X_3	.406**	.380**			
X_4	.288**	.291**	.518**		
X_5	.280**	.252**	.526**	.608**	
Y	.159**	.167**	.366**	.369**	.408**

หมายเหตุ ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 44 พบว่า การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีทักษะทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการส่งสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_1) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.159

ปัจจัยด้านความสามารถในการรับสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_2) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.167

ปัจจัยด้านการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_3) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.366

ปัจจัยด้านการเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_4) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.369

ปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_5) มีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ (Y) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.408

ตารางที่ 45 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

ตัวแปรอิสระ	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
X_5	.408	.166	.164	1.81217	76.124	.000
$X_5 X_3$.445	.198	.194	1.77983	46.962	.000
$X_5 X_3 X_4$.457	.209	.203	1.76990	33.424	.000

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 45 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จากตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร และมีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งหมด 3 ตัวแปร ตามลำดับ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_5) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_3) และปัจจัยที่เกี่ยวกับการเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_4) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_5) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.164 ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ร้อยละ 16.40 เมื่อต้องการเพิ่มตัวแปรทีละตัว

เมื่อเพิ่มปัจจัยการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_3) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.194 และทำให้ทราบว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 19.40

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านการเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_4) เข้าไป ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.203 และทำให้ทราบว่าการเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.30

ส่วนตัวแปรอีก 2 ตัว คือ ปัจจัยด้านความสามารถในการส่งสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_1) และปัจจัยด้านความสามารถในการรับสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X_2) ถูกตัดออกจากสมการ เนื่องจากว่าตัวแปรดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ นั่นคือ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 46 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta
(Constant)	11.640	.490	
X ₅	.533	.138	.234
X ₃	.355	.116	.171
X ₄	.298	.130	.138

R = 0.457 R Square = 0.209 F = 33.424
Adjusted R Square = 0.203 Std. Error of the Estimate = 1.76990

หมายเหตุ **p-value < 0.01

จากตารางที่ 46 พบว่า การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₅) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₃) และปัจจัยที่เกี่ยวกับการเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม (X₄) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และเมื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างตัวแบบพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ จะได้ดังนี้

$$Y = 11.640 + 0.533X_5 + 0.355X_3 + 0.298X_4$$

โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.457

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.209

หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.90

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.203

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error) = 1.76990

สรุปผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
ของนักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์
ในจังหวัดเชียงใหม่

1. คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อประโยชน์
 - 1.1 เป็นผู้มีความคิดเชิงบวก
 - 1.2 เป็นผู้เปิดใจรับสิ่งใหม่
 - 1.3 เป็นผู้มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ
 - 1.4 เป็นผู้มีความมุ่งมั่นในการทำเพื่อประโยชน์

2. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
 - 2.1 การจัดกิจกรรมเชิงเนื้อหาที่มีความสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสังคม
 - 2.2 การจัดกิจกรรมที่ท้าทายความสามารถ/ สร้างประสบการณ์

3. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
 - 3.1 การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
 - 3.2 การมีทัศนคติที่ดี
 - 3.3 ความเข้าใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม
 - 3.4 ความสามารถในการปรับตัวของวัฒนธรรมที่แตกต่าง
 - 3.5 การมีความคิดแปลกใหม่

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อระบุความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสัมภาษณ์พูดคุยกับระดับผู้ประกอบการ บุคลากรภายใน คือ เจ้าหน้าที่ผู้จัดกิจกรรม ในแหล่งท่องเที่ยวทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในกิจกรรม 2 ประเภท คือการประชาสัมพันธ์ (ดูแลสัตว์) และการสอน เป็นตัวแทนองค์กรและบริษัทนำเที่ยวที่ให้บริการนำเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non probability sampling) และใช้การสุ่มแบบเจาะจง ประกอบด้วย 1) มูลนิธิอุ๋นใจ 2) บริษัท รัสติก พาส เวย์ จำกัด 3) Elephant Retirement Park 4) Elephant Rescue Park 5) มูลนิธิ เบ็บซี 6) อุดมพรทัวร์ 7) มูลนิธิพิทักษ์รักษสัตว์ 8) มูลนิธิต้นน้ำ 9) มูลนิธิเฟรนส์ พอร์ เอเชีย 10) บริษัท แทรค ออฟ เดอะไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด และเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 384 คน และตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ จำนวน 10 คน เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวิเคราะห์หาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้จัดกิจกรรม และตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ที่ครอบคลุมเนื้อหาของ การวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยนำเสนอผ่านผลของการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและเรียงความแบ่งเป็นขั้นตอนตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย วัตถุประสงค์ที่ 1 คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวยั่งยืนที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลที่ได้จากการวิจัยคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวยั่งยืนที่เข้ามาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ผ่านการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นหลัก ประกอบด้วย 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์ 2) ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ 3) รูปแบบที่เข้ามาร่วมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และ 4) วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

1.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวยั่งยืนที่มาท่องเที่ยวนั้นควรมีระยะเวลาที่นานพออย่างน้อย 2 สัปดาห์ขึ้นไป เพื่อประโยชน์ในเรื่องของความต่อเนื่องในการทำกิจกรรม และช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการมาท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และควรเป็นช่วงของฤดูหนาวของจังหวัดเชียงใหม่เนื่องจากมีสภาพอากาศที่เหมาะสม การเดินทางที่สะดวก เหมาะสมต่อการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนให้การยอมรับและเข้าใจการทำกิจกรรมของนักท่องเที่ยวยั่งยืนเป็นอย่างดี และทักษะด้านการสื่อสารมีความจำเป็นสำหรับการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวยั่งยืน

1.2 ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ผลการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวยั่งยืนได้รับคือการได้เรียนรู้ประสบการณ์ในวัฒนธรรมไทยที่มีความแตกต่าง และการได้ทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สร้างความภูมิใจและคุณค่าให้แก่ตนเอง ชุมชนมีแหล่งท่องเที่ยวที่เพียงพอให้แก่ักท่องเที่ยวยั่งยืนได้ทำกิจกรรม การมีทักษะทางการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวยั่งยืน ในส่วนของคุณลักษณะสำคัญของนักท่องเที่ยวยั่งยืน คือ การมีความคิดในเชิงบวก และเป็นผู้ที่เปิดใจรับกับสิ่งใหม่ได้ดี ปรับตัวได้ดี การเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเอง และการเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำ

1.3 รูปแบบที่เข้ามาร่วมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ผลการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวยั่งยืนคือ การทำกิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษและการดูแลสัตว์ โดยมีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้าเพื่อกำหนดระยะเวลาและกิจกรรมการบำเพ็ญประโยชน์ โดยนักท่องเที่ยวยั่งยืนจะเน้นที่การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ก่อน จากนั้นจึงไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ

หรือร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ในท้องถิ่น ทั้งนี้หากเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดูแลสัตว์นั้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะใช้เวลาส่วนมากในการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อดูแลสัตว์มากกว่าจะใช้เวลาเพื่อการท่องเที่ยว

1.4 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ผลการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์พบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยว เพื่อการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีความยากลำบากกว่า ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้สึกภาคภูมิใจ และเมื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เสร็จสิ้นแล้ว นักท่องเที่ยวก็จะใช้เวลาเพื่อไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งเป็นการมาท่องเที่ยวที่ได้ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีและยังได้ท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่แปลกใหม่สำหรับนักท่องเที่ยว

กล่าวโดยสรุปงานวิจัยชิ้นนี้พบว่าคุณลักษณะและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ตามความต้องการขององค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวประกอบไปด้วยระยะเวลาในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ควรมีระยะเวลาอย่างน้อย 2 สัปดาห์ขึ้นไป ควรเป็นช่วงฤดูหนาวของจังหวัดเชียงใหม่ การมีทักษะทางการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในส่วนของคุณลักษณะสำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์คือ การมีความคิดในเชิงบวก และเป็นผู้ที่เปิดใจรับกับสิ่งใหม่ได้ดี ปรับตัวได้ดี การเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเอง และการเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำ ส่วนรูปแบบที่เข้าร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์คือ การทำกิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษและการดูแลสัตว์ โดยมี การวางแผนงานไว้ล่วงหน้าเพื่อกำหนดระยะเวลาและกิจกรรมการบำเพ็ญประโยชน์ โดยนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะเน้นที่การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ก่อน จากนั้นจึงไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมอื่น ๆ ในท้องถิ่น และนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยว เพื่อการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีความยากลำบากกว่า

2. สรุปผลการวิจัย วัตถุประสงค์ที่ 2 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ใช้ระยะเวลาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มากกว่า 4 วัน และเดินทางมาจากทวีปยุโรป

รูปแบบการสื่อสารคือ การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เมืองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม ด้านการเคารพความเสมอภาค ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ด้านความสามารถเฉพาะตน และด้านทักษะทางการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการเคารพความเสมอภาค มีค่ามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา ด้านความสามารถเฉพาะตน ด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม ด้านทักษะทางการสื่อสาร และด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาคพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้

ด้านความสามารถเฉพาะตนพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีทัศนคติที่ดี

ด้านทักษะทางการสื่อสารพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

3. สรุปผลการวิจัย วัตถุประสงค์ที่ 3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ผลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ใช้ระยะเวลาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มากกว่า 4 วัน และเดินทางมาจากทวีปยุโรป

การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เมืองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

ด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สามารถสร้างประสบการณ์ใหม่

ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยว พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กิจกรรมมีความท้าทายและน่าสนใจ

ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์

ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม

4. สรุปผลการวิจัย วัตถุประสงค์ที่ 4 รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลที่ได้จากการวิจัยรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ผ่านการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นหลัก ประกอบด้วย 1) ความแตกต่างทางวัฒนธรรม 2) การเคารพความเสมอภาค 3) การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา 4) การมีความคิดสร้างสรรค์ 5) ความสามารถเฉพาะตน 6) ทักษะทางการสื่อสาร

4.1 ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ผลการศึกษาพบว่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคนไทยและนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งเป็นชาวตะวันตกนั้นประกอบด้วยการให้ความสำคัญด้านเวลา โดยคนไทยจะยึดหยุ่นด้านเวลานัดหมายแต่ชาวตะวันตกให้ความสำคัญเรื่องการรักษาวานัดหมาย และนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ชาวตะวันตกให้ความสำคัญกับการวางแผนและทำตามแผนในขณะที่คนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องการทำตามแผนและเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทยต้องพัฒนาขึ้นให้มากเพื่อจะสามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจและสามารถทำได้ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตก

4.2 การเคารพความเสมอภาค

ผลการศึกษาพบว่าตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวมีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะเชื่อมั่นในความคิดแบบตะวันตกของตนเองมากกว่าที่จะเชื่อแนวคิดหรือวิธีการแก้ไขปัญหาในแบบไทย และถือเอาความคิดของตนเองเป็นใหญ่และชอบการพูดสื่อสารแบบตรงไปตรงมาไม่อ้อมค้อม ส่วนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความคิดเห็นว่าคุณคนไทยชอบพูดในทางอ้อมทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร และคนไทยจะมีการถามคำถามที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งในวัฒนธรรมของตะวันตกถือว่าเป็นเรื่องไม่สุภาพ

4.3 การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหานั้น ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวมีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ได้ดี มีการปรับตัวที่ดีและมักใช้แนวความคิดแบบตะวันตกในการแก้ไขปัญหา ส่วนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มองเรื่องนี้ว่าเมื่อเกิดปัญหาก็ก้ไขปัญหาทันทีและจะมองหาสาเหตุแห่งปัญหาไม่ได้มองว่าใครเป็นคนที่สร้างปัญหาและเมื่อเกิดปัญหาก็ก้ไขปัญหาทันทีและจะบอกกันอย่างตรงไปตรงมา

4.4 การมีความคิดสร้างสรรค์

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์นั้น ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวมีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยแก้ไขปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ตนเองทำ ถือเป็นประโยชน์ต่อชุมชนที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ ส่วนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความคิดเห็นว่าการได้ทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์และได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยแก้ไขปัญหาเป็นการท้าทายความสามารถเป็นเรื่องที่สนุกและเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง

4.5 ความสามารถเฉพาะตน

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะตนนั้น ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวมีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ความสามารถเฉพาะตนช่วยให้เกิดผลดีในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ โดยการมีความสามารถเฉพาะตนจะช่วยให้การทำกิจกรรมเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสนับสนุนให้การทำกิจกรรมมีความสนุกสนานและราบรื่น

4.6 ทักษะทางการสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่าทักษะการสื่อสารนั้นตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยว มีความเห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ควรมีทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสารภาษาไทย และควรเป็นผู้มีทักษะทางสังคมเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ส่วนตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีความคิดเห็นที่ทักษะภาษาไทยไม่จำเป็นเพราะนักท่องเที่ยวมาทำกิจกรรมในระยะสั้น และคิดว่าคนไทยควรพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อประโยชน์ในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์และการท่องเที่ยว และเห็นว่าทักษะทางสังคมมีความสำคัญในการทำงานร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และคนไทย

5. สรุปผลการวิจัยสื่อสารข้ามวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ในการวิเคราะห์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ได้กำหนดให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นตัวแปรตาม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นตัวแปรย่อย 6 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise ได้ผลการศึกษาดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ ปัจจัยด้านความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย ปัจจัยด้านความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญประโยชน์ และปัจจัยด้านความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 การวิเคราะห์การเคารพความเสมอภาคที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างเสมอภาค และปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 การวิเคราะห์การมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.4 การวิเคราะห์การมีความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทาง และปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.5 การวิเคราะห์การมีความสามารถเฉพาะตนที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีทัศนคติที่ดี และปัจจัยที่เกี่ยวกับความเข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.6 การวิเคราะห์ทักษะทางการสื่อสารที่ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีผลมาจากปัจจัยที่ส่งผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้แยกประเด็นอภิปรายดังนี้

1. คุณลักษณะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

จากผลการศึกษาคุณลักษณะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้น พบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ควรมีระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์อย่างน้อย 2 สัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จำนวน 384 คนพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์มากกว่า 4 วัน มีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10

นอกจากนี้คุณลักษณะสำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่สำคัญคือ การมีความคิดในเชิงบวก เป็นผู้เปิดใจรับรับสิ่งใหม่ได้ดี เป็นผู้มีความมั่นใจในตนเอง และมีความรู้เหมาะสมกับกิจกรรมที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Coghlan (2008) ที่ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่ดีของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ข้อ 2 เป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว (44%) และข้อ 4 เป็นผู้มีความยืดหยุ่นปรับตัวได้ดี (38%) และ ฌ์ฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550: 40) กล่าวว่าคุณลักษณะของผู้มีจิตอาสาคือ ความมุ่งมั่นพัฒนาการมีความคิดในเชิงบวก และการศึกษาของ Chen and Chen (2011: 435-442) พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นเป็นผู้ที่ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ชอบความท้าทาย และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิวพร ละม้ายนิล (2558: 217) พบว่าลักษณะของอาสาสมัครคือผู้มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ แม้เป็นที่ผู้ทำมาทำด้วยความสมัครใจ แต่ความรู้ความสามารถในงานอาสาสมัครที่ตนเองทำก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะงานอาสาสมัครในลักษณะของการให้ความรู้แก่ผู้อื่น เพื่อผู้อื่นจะได้รับประโยชน์จากการให้มากที่สุด

ในส่วนผลการศึกษาที่พบว่าวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นคือการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ยากลำบากกว่าและการได้มีประสบการณ์ใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Lo and Lee (2011: 326-334) ที่พบว่าการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อการตอบแทนสู่สังคมช่วยเหลือผู้ที่ยากลำบากกว่า มีโอกาสแสดงออกถึงความรักและห่วงใยคนในท้องถิ่น อีกทั้งทำให้ชีวิตมีความหมายและมีประสบการณ์ใหม่ในชีวิต เช่นเดียวกับการศึกษาของ Chen and Chen (2011: 435-442) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นมีความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งที่มีความหมายในชีวิตหรือการอนุรักษ์

2. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเคารพความเสมอภาค กล่าวคือทุกคนที่อยู่ในสังคมที่ไม่ว่าจะมีฐานะ เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอย่างไรก็ตาม สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้โดยปราศจากการแบ่งชนชั้น การถูกดูหมิ่น และอยู่ด้วยกันอย่างสันติและการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการเคารพความเสมอภาคคือ การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ดังสอดคล้องกับ Lyons and Wearing (2008: 187) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นได้มีความพยายามที่จะให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับชีวิตความเป็นอยู่อย่างใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันด้วยความเคารพและความเสมอภาค และยังคงสอดคล้องกับ Zavitz (2011) พบว่าในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นตัวแทนที่จัดการกิจกรรมจะต้องมีความรอบคอบในการคัดเลือกโครงการ ครอบครัวเจ้าบ้าน เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานโครงการและเจ้าหน้าที่สนับสนุนในท้องถิ่น โดยมีการอบรมการจัดการอย่างมีอาชีพด้วยความรักและการให้ความเคารพแก่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ผู้มีความตั้งใจทำงานอย่างหนัก เช่นเดียวกับการศึกษาของ Zahra (2006) พบว่าคนในท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้ความเคารพกับวิถีชีวิตดั้งเดิมแบบที่คนในชุมชนได้อยู่มาก่อนหน้านี้แล้ว

ขณะที่ปัจจัยด้านการมีความเสมอภาคในการเผชิญปัญหานั้น องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ การปรับตัวทางวัฒนธรรมมีความสำคัญเนื่องจากการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Acculturation) เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม เป็นการเรียนรู้วิถีคิด รู้สึก และแสดงพฤติกรรมในแบบแผนใหม่เพื่อเข้ากับวัฒนธรรมเจ้าบ้าน (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548: 21) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Wearing (2011) พบว่าการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้นอาจเกิดความเข้าใจผิดระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสารอันเนื่องจากการละเลยไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับวัฒนธรรมทำให้การปรับตัวทางวัฒนธรรมเป็นไปได้ยาก ดังนั้นเพื่อให้การปรับตัวทางวัฒนธรรมเป็นไปด้วยดีจะต้องใส่ใจเรื่องของวัฒนธรรมให้มาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Shapoval (2016) พบว่าการปรับตัวเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของบุคลิกภาพการรวมตัวกันเป็นสังคมใหม่ การปรับตัวของชาวต่างชาติที่อยู่ในรัสเซียสิ่งที่สำคัญคือ การให้ความเคารพกับวัฒนธรรมเดิมที่มีอยู่โดยมีความเข้าใจในประเพณีค่านิยมและบรรทัดฐานทางสังคม ดังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธัชชา วิทยวิโรจน์ (2552: 90) พบว่าชาวต่างชาติที่อยู่ในระดับขั้นปรับตัว ระดับที่ 1 ขึ้นต้นตาตื่นใจกับวัฒนธรรมใหม่ (Honeymoon Stage) จะมีความสามารถในการสื่อสารด้านอารมณ์สูงกว่าด้านอื่น ๆ โดยในช่วงนี้ชาวต่างชาติจะมีความสนใจจะปฏิสัมพันธ์กับคนไทย มีความ

สนใจที่จะเรียนรู้และเข้าใจความคิดและปฏิบัติของคนไทย สนใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย และสังคมไทย

ส่วนปัจจัยด้านความสามารถเฉพาะตนนั้น องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการมีทัศนคติที่ดี ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตซึ่งเกิดจากประสบการณ์ โดยสภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงกำหนดทิศทางปฏิบัติการของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทัศนคติเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลประเมินสิ่งหนึ่งสิ่งใดในรูปแบบของความชอบหรือความไม่ชอบ (วิรัตน์ แผลมนาถ, 2550) ดังสอดคล้องกับการศึกษาของลดาวัลย์ แก้วสีนวล (2554) พบว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อประชาชนที่มีความแตกต่างกัน ต้องมีการผสมผสานระหว่างการใช้ถ้อยคำ ภาษา วิธีการสื่อสาร ตลอดจนสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงออกมาควบคู่กับลักษณะทางวัฒนธรรม เช่นเดียวกับการศึกษาของ Huang (2012) พบว่าการสร้างความเข้าใจร่วมกันของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้น ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกันและต้องไม่มีความรู้สึกว่าด้อยกว่าหรือเด่นกว่าในการปฏิสัมพันธ์ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ เทวีกา กล้าถิ่นภู (2560) พบว่าการมีทัศนคติที่ดีต่อกันทำให้การสื่อสารเกิดผลดี

ขณะที่ปัจจัยด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรม องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความเข้าใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นที่จะไปบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chaouch (2011) พบว่าการมีความเข้าใจวัฒนธรรมในท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้เข้าไปทำกิจกรรมเป็นการทำให้การทำกิจกรรมในแต่ละครั้งเป็นที่ยอมรับของคนในท้องถิ่น และสอดคล้องกับ Hammersley (2014) พบว่าการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจอันดีในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ Wearing (2001) พบว่าการมีความเข้าใจและเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ช่วยให้การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความราบรื่น

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารพบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เมื่อคนหนึ่งคนใดได้รับการขัดเกลาทางสังคมมาในวัฒนธรรมแบบหนึ่ง แต่ต้องเข้าไปสู่วัฒนธรรมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม และต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมใหม่ กระบวนการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่จึงเริ่มขึ้นหรือที่เรียกว่า “Acculturation” คนคนนั้นจะเริ่มค้นหาวิถีคิดและพฤติกรรมในรูปแบบใหม่และจะสร้างการปรับตัวขึ้นแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งทำให้คุ้นเคยเกิดการยอมรับบรรทัดฐานหรือค่านิยมบางประการของสังคมเจ้าบ้าน (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548: 21) สอดคล้องกับการศึกษาของ Wearing (2001) พบว่าการปรับตัวทางวัฒนธรรมจะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เช่นเดียวกันกับ Raymond and Hall (2008) กล่าวว่า การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างนั้นส่งผลต่อการส่งโดยตรงต่อการอยู่ในต่างวัฒนธรรม เมื่อ

ปรับตัวได้แล้วก็จะสามารถอยู่ในสังคมใหม่ได้อย่างมีความสุขนั่นเอง และยังสอดคล้องกับ Karlson (2012) พบว่าการท่องเที่ยวสามารถนำมาซึ่งผลกระทบทางสังคมในเชิงบวกในรูปแบบของวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างจึงมีความจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป เช่นเดียวกับกับ Coghlan (2012) พบว่าการมีความคิดแปลกใหม่และสร้างสรรค์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะช่วยให้แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีอีกทั้งจากการศึกษาของ Brain and Jelincic (2015) พบว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดังเช่นการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นการมีความคิดสร้างสรรค์และแปลกใหม่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยวสอดคล้องกับ Suanpang (2014) กล่าวว่า การมีความคิดสร้างสรรค์ แปลกใหม่และมีความกระตือรือร้นที่อยากทำประโยชน์ให้แก่สังคมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นสิ่งที่ช่วยให้การสื่อสารและการทำกิจกรรมประสบผลสำเร็จ

3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ด้านผลที่เกิดจากการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์สร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่นักท่องเที่ยว ดังสอดคล้องกับการศึกษาของ Griffin (2013) พบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ค้นหาประสบการณ์ใหม่ในชีวิต ต้องการมีประสบการณ์ในวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมก่อนมีการพัฒนาและมีการทำซ้ำเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังและคำบอกเล่า เช่นเดียวกับการศึกษาของ Pongporat (2017) พบว่ากลุ่มเป้าหมายหลักของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์คือคนรุ่นใหม่ผู้ที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเขาเหล่านั้นต้องการหาประสบการณ์ใหม่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างในขณะที่เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกฝนอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Suanpang (2014) ระบุว่าปัจจัยดึงดูดด้านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในกลุ่มจังหวัดสนุกของนักท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าอันดับหนึ่งนักท่องเที่ยวรู้สึกได้ทำอะไรที่เป็นประสบการณ์การท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้การศึกษาพบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ด้านกิจกรรมและเส้นทางของกิจกรรม องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความท้าทายและน่าสนใจ ดังสอดคล้องกับการศึกษาของ Bakker and Lamoureux (2008) พบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นนักท่องเที่ยวที่แสวงหาการท่องเที่ยวแนวใหม่ที่ได้ทำกิจกรรมที่ท้าทายและน่าสนใจและในขณะเดียวกันพวกเขาก็ได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคมด้วย และยังสอดคล้อง

กับ Tomazos and Butler (2012) ที่กล่าวว่าในการศึกษาครั้งนี้นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้ความสนใจกับกิจกรรมที่มีความท้าทายและสนุกเพลิดเพลิน และเลือกที่จะเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ตนเองสนใจ เช่นเดียวกับกับการศึกษาของ Garrison (2015) พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความสนใจในกิจกรรมที่มีความท้าทาย ดังเช่นกิจกรรมการรักษาสีงแวดล้อมในยุโรปที่มีงบประมาณอันจำกัดเพื่อให้บริหารจัดการ เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์อีกทางหนึ่ง

ในส่วนของการศึกษาด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์พบว่าองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือฤดูกาลมีผลต่อการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ แตกต่างจากการศึกษาของ Otley (2005) พบว่าการมาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เกาะเพคแลนด์เพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์กับนกเพนกวินนั้นต้องมาทำกิจกรรมในช่วงฤดูกาลที่เดินทางมายังเกาะได้อย่างสะดวก นอกจากนี้การศึกษาของ Brown (2005) พบว่า การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในช่วงฤดูร้อนจะมีจำนวนของนักท่องเที่ยวสูงกว่าช่วงฤดูอื่นทั้งนี้เนื่องจากเป็นฤดูกาลที่เดินทางได้สะดวก และมีช่วงวันหยุดพักและผลการศึกษาของ Smith (2015) พบว่าตัวแปรที่ผลต่อการเลือกสถานที่ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้น ฤดูกาลเป็นตัวแปรหนึ่งที่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้ความสำคัญ

4. รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 กลุ่มคือ ตัวแทนองค์กรพัฒนาเอกชนและบริษัทนำเที่ยวทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 ราย และตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 ราย ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประกอบด้วย ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเคารพความเสมอภาค การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา การมีความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถเฉพาะตน และทักษะการสื่อสาร

โดยความแตกต่างทางวัฒนธรรมคือ ทศคติด้านเวลาโดยตัวแทนองค์กรฯมีความคิดเห็นเรื่องการยืดหยุ่นด้านเวลาแต่นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้ความสำคัญกับเรื่องการนัดหมายเวลาและการวางแผน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) ได้สำรวจงานวิจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทยและคนไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2542- 2551 และพบปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติ ซึ่งงานวิจัยระบุถึงปัญหาการไม่มีแผนงาน และกำหนดเวลาที่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงกะทันหันได้ตลอดเวลา และยังสอดคล้องกับการศึกษาของของสรลันันท์ ภูมิชิษานนท์ (2559) พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา

(Time) ในแต่ละวัฒนธรรมมีมุมมองต่อเวลาต่างกัน ดังนั้นเวลาที่เหมาะสมในการทำสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละวัฒนธรรมย่อมแตกต่างกันออกไป

การพัฒนาทักษะด้านภาษานักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความคิดเห็นว่าเป็นต้องมาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์กับคนไทยแล้วพบว่ามีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับการศึกษาของมัญชรี โชติรสฐิต (2556) พบว่า อุปสรรคและปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เรื่องของภาษา ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มคน ทำให้ยากต่อความเข้าใจทัศนคติ ความคิด พฤติกรรมระหว่างบุคคล ทำให้ขาดการตีความหมายของการสื่อสารที่ถูกต้อง รวมทั้งเข้าใจ วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ฉะนั้นการเรียนรู้ภาษาได้เร็วจะยิ่งช่วยในการปรับตัว เช่นเดียวกันกับการศึกษาของพัชรภา เอื้ออมรวนิช (2560) พบว่าทั้งอาจารย์ชาวต่างประเทศและนักศึกษาไทยต่างเห็นตรงกันว่า ปัจจัยหลักที่มีส่วนให้สามารถประสบความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ร่วมกันคือภาษา ที่ทั้งสองฝ่ายควรมีการเรียนรู้ และทำความเข้าใจภาษาที่ตนเองไม่ถนัดเพื่อประสบความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกัน สอดคล้องกันกับการศึกษาของเทวิกา กล้าถิ่นภู (2560) พบว่าปัจจัยด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมประกอบด้วยทักษะในการสื่อสารและทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน

ทางการเคารพความเสมอภาค กล่าวคือนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารแบบตะวันตกจะพูดกันแบบตรงไปตรงมา ในขณะที่คนไทยจะพูดอ้อมเพื่อรักษาหน้า ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ บุชยากร ตีระพุดิกุลชัย (2561) พบว่า ชาวต่างชาติผู้ให้ข้อมูลหลักกระบุถึงวัฒนธรรมการรักษาหน้า (Face Saving Culture) ว่าเป็นสิ่งที่เห็นได้เด่นชัดของชาวไทย เช่นการรักษาหน้าของผู้อาวุโส มีความคิดคล้ายตาม ซึ่งทำให้ไม่เอื้อต่อบรรยากาศการอภิปรายตรงไปตรงมา ส่งผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข เช่นเดียวกันกับการศึกษาของพัชรภา เอื้ออมรวนิช (2560) พบว่านักศึกษาไทยมักจะหลีกเลี่ยงการเสียหน้าในห้องเรียน โดยอาจารย์ต่างชาติจะมีวิธีการปรับรูปแบบการเรียนการสอนให้เหมาะสม

ในด้านการมีความสามารถในการเผชิญปัญหา นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาโดยการแก้ไขปัญหาในทันที สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวุฒิ รุ่งเรือง (2559) พบว่าในประเทศตะวันตกหรือประเทศที่มีลักษณะแบบ Low-context เมื่อมีการเจรจาธุรกิจระหว่างประเทศโดยใช้วัฒนธรรมการเจรจาของตนในการเจรจา อาทิ เข้าเนื้อหาการเจรจาทันที ไม่มีการอ้อมค้อม มุ่งต่อผลสำเร็จแบบลายลักษณ์อักษรในการเจรจาทันที

ส่วนด้านการมีความคิดสร้างสรรค์นั้นทั้งตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และตัวแทนองค์กรฯ มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ในด้านความคิดสร้างสรรค์ช่วยแก้ไขปัญหา การท้าทายความสามารถ การสร้างคุณค่าให้ตนเองและการสร้างความสุขในการทำกิจกรรม

นอกจากนี้ด้านความสามารถเฉพาะตน ผลการศึกษาพบว่าทั้งตัวแทนนักท่องเที่ยวและตัวแทนองค์กร มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน คือ การมีความสามารถเฉพาะตนในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมสนับสนุนให้กิจกรรมสำเร็จ การทำกิจกรรมมีประสิทธิภาพและสร้างความสนุกในการดำเนินกิจกรรม

ในด้านทักษะการสื่อสารพบว่าทั้งตัวแทนนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และตัวแทนองค์กรมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันคือ ทักษะทางสังคมเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีความสำคัญ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ เกร็มย์ (2552) พบว่า ทักษะทางสังคมเพื่อการทำงานร่วมกันมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้และเจตคติของนักเรียน

5. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ มีรายละเอียดดังนี้คือ

5.1 ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

1) ความสนใจเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์

ความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการศึกษาพบว่า ความสนใจเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์มีความสำคัญต่อการจัดกิจกรรม เนื่องจากวัฒนธรรมในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันในหลากหลายรูปแบบ การสื่อสารของบุคคลคนที่ต่างวัฒนธรรมกันจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งช่วยให้มนุษย์สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมของต่างชาติได้ โดยสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการตีความหมายของสารได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจถึงวัฒนธรรมของบุคคลอื่น ก็จะทำให้สื่อสารได้อย่างถูกต้องด้วย (มัญชรี โชติรัศฐิติ, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับ Broad (2003) ระบุว่าเมื่อนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีเวลารว่างก็จะใช้เวลาพบปะสังสรรค์กับคนไทยในท้องถิ่นเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เข้าไปทำกิจกรรม ซึ่งการใช้ชีวิตในลักษณะนี้ช่วยให้เขาตีความกับวัฒนธรรมไทยและวิถีชีวิต ขณะที่ Lo and Lee (2011) ที่ศึกษาเรื่อง Motivations and perceived value of volunteer tourists from Hong Kong ซึ่งผลที่ได้คล้ายคลึงกันในประเด็นที่ว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นให้ความสนใจเกี่ยวกับการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นและการสื่อสารระหว่างกันกับคนท้องถิ่นในการไปทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพราะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและความสะดวกในการเดินทางและความพึงพอใจซึ่งเป็นความต้องการของมนุษย์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Proyrungroj (2014) ที่ระบุว่าการเรียนรู้

วัฒนธรรมท้องถิ่นช่วยให้การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความสะดวกและเข้าใจความจริงแท้และความเป็นท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2) ความเข้าใจวัฒนธรรม

ความเข้าใจวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการศึกษาพบว่าความเข้าใจวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมเนื่องจากเรามีความสงสัยเกี่ยวกับผู้อื่น กล่าวคือเรามีความสงสัยเกี่ยวกับคนที่ไม่เหมือนเรา เสียใจไม่เหมือนเราและ อยู่อาศัยแตกต่างกันกับเรา เราไม่เข้าใจถึงความแตกต่างของความเลื่อมใสของศาสนา การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวัฒนธรรมร่วมของเพื่อนและฝ่ายตรงข้าม ซึ่งสอดคล้องกับ Devereux (2008) ระบุว่าประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ไม่ใช่เพียงแค่ได้ผลลัพธ์ตามโครงการเท่านั้น แต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจวัฒนธรรม ซึ่งศักยภาพของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นการตระหนักในการทำความเข้าใจและการมีส่วนร่วมระหว่างซีกโลกเหนือและใต้ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการฝึกการพัฒนาอย่างเกิดผล อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Hammersley (2014) ระบุว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต้องให้ความสนใจวัฒนธรรมท้องถิ่นและฝึกฝนตนเองว่าตนไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านใดโดยเฉพาะ การเป็นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นการมาเรียนรู้มีใจมาช่วย ดังเช่นการศึกษาของ Wilson (2015) ระบุว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต้องการที่จะเรียนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและชุมชนที่พวกเขาจะไปทำงานและกลับมาพร้อมกับประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และมีความเข้าใจในการเผชิญกับความแตกต่างของชุมชนและประเทศที่พวกเขาจะไป

3) ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล

ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการศึกษาพบว่าความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมเนื่องจากไม่มีผู้ใดจะมีความเหมือนกันไปเสียทุกอย่าง มนุษย์ทุกคนในโลกนี้จึงมีความแตกต่างกันทั้งทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมที่ต่างกันและความแตกต่างของมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่บุคคลควรเข้าใจและศึกษาเพื่อให้เข้าใจเพื่อนมนุษย์ (สุธีรา เฝ้าโกศสถิตย์, 2543) สอดคล้องกับการศึกษาของ Markman and Gentner (2005) ระบุว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้นเป็นความไม่แน่นอนที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละวัฒนธรรมและส่งผลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป และสอดคล้องกับการศึกษาของ Barbieri et al. (2011) พบว่า การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นประสบการณ์ที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลในท้องถิ่นและประสบการณ์วิถีชีวิตท้องถิ่น

5.2 การเคารพความเสมอภาค

1) การยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการศึกษาพบว่า การยอมรับความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีความสำคัญเพราะตามแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในสังคมพหุวัฒนธรรมของนิสิต (ชานานาถ สุ่มมาตย์, 2559) พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความยึดหยุ่นในตนเอง ไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมของตน เปิดรับสิ่งใหม่ ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อคนในสังคมที่หลากหลาย ยอมรับฟังผู้อื่น ยอมรับความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา หรือวัฒนธรรมทำให้เกิดการพัฒนาความเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม สามารถปรับตัวและดำเนินชีวิตได้อย่างมีสันติสุข สอดคล้องกับ แพรภัทร ยอดแก้ว (2556) ที่กล่าวว่าการยอมรับและเคารพความแตกต่าง ระหว่างบุคคลและสังคม ซึ่งเป็นหนึ่งในคุณลักษณะของ “พลเมืองอาเซียน” ที่วิเคราะห์ได้จากกฎบัตรอาเซียน และเป็นการพัฒนาทักษะด้านความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Vrsti (2013) กล่าวว่า เป้าหมายแรกของการศึกษาวัฒนธรรมหลากหลายคือการเตรียมประชาธิปไตยแบบเสรีเพื่อความเป็นจริงทางสังคมที่หลากหลาย และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Aumer-Ryan et al. (2007) ซึ่งได้กล่าวว่า บุคคลจากสองวัฒนธรรมให้ความสำคัญกับความเสมอภาคในด้านความรักและความสัมพันธ์ เราต้องรักษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมว่าจะทำอย่างไรให้เกิดความเสมอภาคและความเท่าเทียม และความเสมอภาคเพื่อความเข้าใจในความสัมพันธ์และการแสดงออกถึงความเสมอภาค

2) การปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการศึกษาของ รสสุคนธ์ เนาวบุตร (2558) พบว่าการจัดการเรียนรู้จากการทำกิจกรรมของคนต่างวัฒนธรรมในชุมชนร่วมกัน ได้เกิดการเรียนรู้และ เข้าใจซึ่งกันและกัน มีการยอมรับในความแตกต่างของสมาชิกในชุมชนที่มีความแตกต่างกันทางด้านเชื้อชาติ ศาสนา ภาษาและวัฒนธรรม เพื่อการอยู่ร่วมกันในชุมชน สอดคล้องกับ สิริวรรณ ศรีพหล (2560) ได้กล่าวว่า การมีทักษะในการปฏิบัติต่อผู้อื่นที่มีความแตกต่างจากตน ก่อให้ความรู้ความเข้าใจและสำนึกข้ามวัฒนธรรม ความเหมือนและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ตลอดจนการมีปฏิสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมระหว่างกัน เคารพในวัฒนธรรมของผู้อื่น ให้เขาเป็นของตัวเอง รักษาเอกลักษณ์ของเขาไว้ นอกจากนี้ Reisinger (2009) ได้กล่าวว่าการปฏิบัติตนให้ดีกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมถือเป็นการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมเป็นกระบวนการในการปรับปรุงพฤติกรรมของตนเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความเข้าใจอันดีในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และยังสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง International Volunteer Tourism Experience in

South Africa: An Investigation Into the Impact on the Tourist โดย Alexander (2012) พบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ได้เรียนรู้อย่างมากจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์โดยเฉพาะการปฏิบัติตนต่อผู้ที่อยู่ต่างวัฒนธรรม ทำให้เกิดการเคารพในวัฒนธรรมอื่น เข้าใจความรู้สึกและบุคลิกลักษณะของผู้อื่น

3) การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Freeman et al. (2014) พบว่าพวกเขาประสบความสำเร็จในการสร้างความเคารพทางวัฒนธรรมเมื่อให้เกียรติแก่ชุมชนชุมชนจึงรับรู้ได้ถึงความเคารพทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Benson and Henderson (2011) กล่าวว่า การเคารพและให้เกียรติเมื่อต้องทำงานกับคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมมีความสำคัญมากโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มาจากประเทศเยอรมันและมาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไนจีเรียซึ่งมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างกันสูง

5.3 ความสามารถในการเผชิญปัญหา

1) ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปัทมา ตันตยาภินันท์ (2554) กล่าวว่าความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองมีผลต่อการทำงานร่วมกับผู้ที่มีมาจากต่างวัฒนธรรม การเรียนรู้จุดดีจุดด้อยของแต่ละคนช่วยให้การมอบหมายงานเป็นไปด้วยความเหมาะสม สอดคล้องกับ Coghlan (2008) กล่าวว่าเมื่อนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มาทำกิจกรรมจะต้องทำงานร่วมกับคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องพัฒนาศักยภาพและทักษะของตนเองเพื่อประโยชน์ในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และยังสอดคล้องกับ Alexander (2012) ที่พบว่านักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีความสามารถในการพัฒนาศักยภาพตนเองนั้นถือเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ทำให้การทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Li (2010) ที่พบว่าความสามารถในการพัฒนาศักยภาพตนเองนั้นนับว่ามีความจำเป็นในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งเป็นการทำกิจกรรมที่ดีที่ได้รับการยกย่องว่าการเป็นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นเป็นการแบ่งปันทั้งเงิน เวลา และความสามารถของตนเอง และช่วยเพิ่มความนับถือตนเองและนำไปสู่สถานะทางสังคมที่ดี

2) ความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ

Crossley (2012) พบว่าความสามารถในการเผชิญปัญหาของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นสิ่งที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถแก้ไขปัญหามาโดยเฉพะปัญหาเกี่ยวกับความยากจนของคนในชุมชนซึ่งนับเป็นเรื่องที่ทำนายในชีวิตของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตก นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกมีแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงความยากจนของชุมชนให้เป็น “คนจน แต่มีความสุข” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Pan (2012) ที่ศึกษา Motivations of volunteer overseas and what have we learned –The experience of Taiwanese students กล่าวว่า นักเรียนได้รับประโยชน์หลายอย่างจากการเดินทางครั้งนี้รวมถึงทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ทักษะการสื่อสารที่ดีขึ้น สามารถเผชิญปัญหาจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การจัดการความเครียดที่ดีขึ้นการซาบซึ้งในสิ่งที่พวกเขาได้ทำกลายเป็นคนใจกว้างมากขึ้นและพัฒนาทักษะความเห็นอกเห็นใจ มีความเชื่อมั่นในเพื่อนร่วมงานและเต็มใจที่จะยอมรับข้อบกพร่องการดำเนินชีวิตให้ช้าลง มีใจที่เปิดกว้างและเรียนรู้ที่จะควบคุมความต้องการทางด้านวัตถุ และสอดคล้องกับ Lin (2012) กล่าวว่า การผสมผสานปัจจัยการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ซึ่งเกี่ยวกับการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและให้ข้อมูลเชิงลึกของรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทำให้การจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์ช้างได้รับประโยชน์

3) การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างทางวัฒนธรรม

การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การสื่อสารและการปรับตัวของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการ เวิร์ค แอนด์ ฮอติเดย์ วิซ่า ไทย-ออสเตรเลีย โดยสุรศักดิ์ บุญอาจ (2552) พบว่าการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นผลจากการเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงบวกในชีวิตประจำวันและการทำงาน และการปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างปกติสุขเมื่อต้องเข้ามาอยู่ในสังคมใหม่ และสอดคล้องกับ Everingham (2014) ที่กล่าวว่า การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยในเรื่องของการเรียนรู้และการอยู่ร่วมกันซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Lough (2011) พบว่า การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่างทางวัฒนธรรมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างกัน

4) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่าง

ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัชชา วิทยวิโรจน์ (2552) พบว่าชาวต่างชาติที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลาที่นานพอจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของไทยได้เป็นลำดับ และหากผู้ใดที่สามารถปรับตัวให้อยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างสมดุล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Anderson (1994) พบว่าการปรับตัวทางวัฒนธรรม

เป็นความต่อเนื่อง และยังมีการปรับตัวแบบย่อยที่ประกอบกันขึ้นและส่งผลต่อกาขัดเกลาทางสังคมในลำดับต่อมารวมทั้งยังสอดคล้องกับ Raymond and Hall (2008) กล่าวว่า การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างนั้นส่งผลต่อการส่งโดยตรงต่อการอยู่ในต่างวัฒนธรรม เมื่อปรับตัวได้แล้วก็จะสามารถอยู่ในสังคมใหม่ได้อย่างมีความสุขนั่นเอง โดยสอดคล้องกับ Karlson (2012) พบว่าการท่องเที่ยวสามารถนำมาซึ่งผลกระทบทางสังคมในเชิงบวกในรูปแบบของวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างจึงมีความจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว

5.4 การมีความคิดสร้างสรรค์

1) การมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป

การมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไปส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ พรรณี สวนเพลง (2559) กล่าวว่า การมีความคิดสร้างสรรค์ แปลกใหม่และมีความกระตือรือร้นที่อยากทำประโยชน์ให้แก่สังคมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะส่งผลต่อการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เช่นเดียวกันกับ Coghlan (2012) พบว่าการมีความคิดแปลกใหม่และสร้างสรรค์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จะช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี อีกทั้งจากการศึกษาของ Brain and Jelincic (2016) พบว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดังเช่นการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นการมีความคิดสร้างสรรค์และแปลกใหม่ช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีให้นักท่องเที่ยว

2) การหาคำตอบได้หลายทิศทาง

การหาคำตอบได้หลายทิศทางส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ Vodopivec and Jaffe (2011) ได้กล่าวว่าการมีความคิดที่หลากหลายและการหาทางออกได้หลายอย่างนั้นเป็นประโยชน์ในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ต้องพบกับความท้าทายและปัญหาในหลากหลายอย่าง และยังสอดคล้องกับ Brown (2005) ที่กล่าวว่าความสามารถหาคำตอบได้หลายทิศทางเป็นประโยชน์ในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวประโยชน์ที่เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีชุดความคิดแบบการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนควบคู่กับการทำกิจกรรมการบำเพ็ญประโยชน์

3) การมีความคิดเหมาะสมเป็นเหตุผลและมีคุณค่า

การมีความคิดเหมาะสมเป็นเหตุผลและมีคุณค่าส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ Alexander (2012) พบว่า การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นนักท่องเที่ยวต้องเป็นผู้มีความคิดที่มีเหตุผลและมีคุณค่า ทั้งนี้เพื่อการสร้างประโยชน์ต่อกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่ได้วางแผนไว้ นอกจากนี้ยังสอดคล้อง

กับ Novelli (2005) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นเป็นการท่องเที่ยวทางเลือกการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นนักท่องเที่ยวผู้มีความคิดเหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลถือเป็นคุณสมบัติที่เหมาะสม

5.5 ความสามารถเฉพาะตน

1) ความสามารถปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ Wearing (2011) พบว่าการปรับตัวของนักท่องเที่ยวให้เข้ากับวัฒนธรรมของท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นที่ยอมรับและประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกับกับ ธัชชา วิทยวิโรจน์ (2552) พบว่าเมื่อชาวต่างชาติเข้ามาอยู่ในสังคมไทยจำเป็นต้องมีการปรับตัวเนื่องจากมีความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยในการปรับตัวนั้นหากสามารถปรับตัวได้ดีก็จะสามารถอยู่ในสังคมไทยได้ต่อไปอย่างมีความสุข และยังสอดคล้องกับการศึกษาของมัญชรี โชติรสฐิติ (2556) พบว่าแนวทางการปรับตัวและปัจจัยที่เอื้อต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม มีผลการศึกษาสองด้านคือด้านทัศนคติของตนเองคือการมองในด้านบวก เปิดใจกว้าง ยอมรับวัฒนธรรมใหม่ ไม่ยึดติด และด้านภาษาที่เป็นปัจจัยในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเนื่องจากภาษาเป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน แนวทางในการปรับตัวคือการสร้างความสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Kim (1994) ที่กล่าวถึงสาเหตุของการปรับตัวมีปัจจัยสำคัญมาจากการสื่อสารเพราะเป็นช่องทางที่ทำให้สามารถเรียนรู้และเข้าใจสัญลักษณ์วัฒนธรรมในสังคมนั้นได้ดี ดังนั้นจึงควรทำกิจกรรมกับคนในท้องถิ่นและเรียนรู้ภาษาถิ่นให้ได้เร็วที่สุด

2) การมีทัศนคติที่ดี

การมีทัศนคติที่ดีส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธัชชา วิทยวิโรจน์ (2552) กล่าวคือการมีทัศนคติที่ดีจะนำไปสู่การปรับตัวทางวัฒนธรรมที่ดีตามไปด้วย เพราะทัศนคติคือกรอบแนวคิดที่นำไปสู่การกระทำนั่นเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ โอฬาริก ขุนสิทธิ์ (2555) พบว่าการมีทัศนคติที่ดีนั้นเป็นการสนับสนุนให้คนที่อยู่ในสังคมพหุวัฒนธรรมสามารถปรับตัวทางวัฒนธรรมได้ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับ Zahra (2006) พบว่าการมีทัศนคติที่ดีในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ส่งผลให้การทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

5.6 ทักษะการสื่อสาร

1) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังสอดคล้องกับการศึกษา

ของสุนทรียา ไชยปัญญา (2559) พบว่าการเรียนรู้การปรับตัวภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่างกันเมื่อเข้าใจและยอมรับความแตกต่างดังกล่าวเราจะมองวัฒนธรรมอื่นเป็นสิ่งแปลกแต่จะมองด้วยความเข้าใจ และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ก็ยังสอดคล้องกับนันธิดา จันทรางศุ (2560) พบว่าการปรับตัวด้านทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ถือเป็นกระบวนการสำคัญระหว่างการดำเนินกิจกรรมรวมไปถึงการต่อยอดขยายผลงานในอนาคต ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาสร้างพฤติกรรมสื่อสารสร้างความตระหนักทั้งในกลุ่มคนในชุมชน หรือผู้มาเยือน นอกจากการให้ความรู้ความเข้าใจประเด็นความ หลากหลายทางวัฒนธรรมแล้ว กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลอย่างยั่งยืนและ สร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ชุมชน น ไปสู่การต่อยอดการเรียนรู้ร่วมกันได้อีก ทางหนึ่ง

2) การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสอดคล้องกับการศึกษาของแฉวรรณ ชนมาสุข (2556) พบว่าการมีความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อนร่วมงานและด้านมนุษยสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการทำงานมีความสัมพันธ์กันเนื่องจากหน่วยงานที่เพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีย่อมจะส่งผลดี สร้างความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับคณศ จุลสุคนธ์ (2555) พบว่าเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้เกิดความขัดแย้งน้อยลง เกิดความรู้สึกดีต่อการทำงานราบรื่นมีความสุข ได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และยังสอดคล้องกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันก็จะทำให้มีประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน

3) การเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

การเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ส่งผลต่อการจัดกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสอดคล้องกับการศึกษาของไชโย นิธิอุบัติ (2546) พบว่าการเปิดเผยตนเองนั้นเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ช่วยให้เราสื่อสารได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พิชญานี ภูตระกูล (2559) พบว่าการเปิดเผยตนเองเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นการเปลี่ยนผ่านจากการสื่อสารภายในตนเองไปสู่การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมีความสำคัญคือเพื่อให้ผู้อื่นได้รู้จักความเป็นตัวตนของบุคคลมากขึ้น และแสดงถึงความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความสำคัญคือเพื่อให้ผู้อื่นได้รู้จักความเป็นตัวตนของบุคคลมากขึ้นและแสดงความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคู่สื่อสาร ทำให้สื่อสารได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับปริญดา เริงศักดิ์ (2557) กล่าวว่า การเปิดเผยตนเองเป็นการบอกให้ผู้อื่นทราบเกี่ยวกับข้อมูลชีวิตส่วนตัวความคิดส่วนตัว โดยการ

เปิดเผยตนเองเป็นหัวใจของการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้ผู้อื่นรู้จักเรามากขึ้น ทำให้คู่มือสื่อสารสื่อสารได้ตรงเป้าหมายมากขึ้น

สรุปรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะสำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ประกอบไปด้วย การเป็นผู้มีความคิดเชิงบวกเนื่องจากการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นกิจกรรมยากลำบากและแตกต่างการทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวแบบอื่นและอาจเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นในระหว่างทำกิจกรรมดังนั้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์จึงควรเป็นผู้มีความคิดในเชิงบวก มองโลกในแง่ดี นอกจากนี้นักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ควรเป็นผู้เปิดใจรับสิ่งใหม่เนื่องจากนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นชาวต่างประเทศที่มาจากประเทศทางตะวันตกซึ่งมีความสะดวกสบายและมีความเจริญทางด้านเทคโนโลยีมากกว่าประเทศไทย เมื่อมาทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต้องมาอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ที่แตกต่างจากชีวิตประจำวันของตนเองอย่างสิ้นเชิง ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงควรเป็นผู้ที่มีใจกว้างเปิดรับประสบการณ์ใหม่ที่ได้จากการทำกิจกรรมอีกทั้งนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ควรเป็นผู้มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เนื่องจากการมาทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในประเทศไทยเป็นการเดินทางในระยะไกลและมีระยะเวลาในการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์และท่องเที่ยวในระยะเวลาอันจำกัด ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการทำกิจกรรมทั้งหมดราคาค่อนข้างสูง ดังนั้นนักท่องเที่ยวต้องมีการวางแผนมาอย่างดี อีกทั้งกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมาทำนั้นเป็นกิจกรรมด้านการสอน และการประชาสัมพันธ์ (ดูแลสัตว์) ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบระเบียบแบบแผน รวมทั้งนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ควรเป็นผู้มีความมุ่งมั่นในการบำเพ็ญประโยชน์ เนื่องจากการทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นกิจกรรมที่มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์และเป็นกิจกรรมที่มีข้อจำกัดในหลายๆอย่างดังนั้นนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ต้องมีความมุ่งมั่นและแน่วแน่ใจการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ให้ประสบผลสำเร็จ

ส่วนการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์นั้นเนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นให้นักท่องเที่ยวทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดประสบการณ์ในชีวิต ดังนั้นกิจกรรมที่จะจัดขึ้นนั้นต้องเป็นการจัดกิจกรรมเชิงเนื้อหา มีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม และเพื่อให้การจัดกิจกรรมเกิดความน่าสนใจการจัดกิจกรรมจะต้องคำนึงถึงกิจกรรมที่มีการท้าทายความสามารถของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสร้างความรู้สึกตื่นเต้นต้องการทำกิจกรรมและเมื่อทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์เสร็จแล้วจะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นการพัฒนาตนเองจากภายใน ส่วนการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนี้มีรูปแบบ

เป็นการสื่อสารแบบสองทางโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ คือ การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่าง การมีทัศนคติที่ดี การมีความเข้าใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์ การมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม การมีความคิดแปลกใหม่ และมีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี

โดยจะสามารถสรุปเป็นรูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติ และข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1.1 จากผลการศึกษาความความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการบำเพ็ญประโยชน์ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ รูปแบบที่เข้ามาร่วมกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์ และวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วยให้อธิบดีกรกรมการท่องเที่ยว และผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ทราบถึง ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเข้าใจถึงการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่เหมาะสม ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์อย่างถูกต้องและเหมาะสม จะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาคุณลักษณะและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มากำหนดรูปแบบการจัดการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

นอกจากนั้น ยังทราบถึง องค์ประกอบของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ในแต่ละด้าน เช่น ด้านระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และด้านผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อนำไปปรับปรุงกิจกรรมแผนงาน การตลาด รวมไปถึงนโยบาย เพื่อรับมือกับกับการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงกิจกรรมให้เหมาะสม มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา

1.2 ผู้ประกอบการ ด้านการท่องเที่ยว หรือหน่วยงานกิจกรรมการท่องเที่ยวบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปเป็นแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อขยายฐานนักท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อสามารถตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเพื่อบำเพ็ญประโยชน์ให้มีมาตรฐาน และทำให้เชียงใหม่กลายเป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในอนาคต และเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ พัฒนาปรับปรุงโครงสร้างบริหารงาน การจัดการรวมถึงยกระดับทักษะด้านการสื่อสาร การบริหาร

จัดการ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนด้านการตลาด เพื่อขยาย กิจกรรมการท่องเที่ยวบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

2. ระดับปฏิบัติการ

2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ได้แก่บริษัทนำเที่ยว และองค์กรต่าง ๆ จะสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวเชียงใหม่ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเชียงใหม่ เพื่อรองรับให้แก่การขยายตัวด้านการท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ เช่น คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเชียงใหม่ และความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวรวมไปถึงการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชียงใหม่ นำไปปรับปรุง พัฒนากิจกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวเชียงใหม่ ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และผู้ที่มาทำกิจกรรมที่หลากหลาย

2.2 ผู้จัดกิจกรรม ณ แหล่งท่องเที่ยว นำผลการวิจัยไปพัฒนารูปแบบการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเชียงใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีและช่วยในการให้บริการที่ดีขึ้น ในการพัฒนาปรับปรุงทักษะด้านการสื่อสาร กิจกรรมของบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชียงใหม่ ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเป็นมืออาชีพ ทั้งยังเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างนักท่องเที่ยว และชุมชนแหล่งกิจกรรมอีกด้วย นอกจากนี้ผู้ประกอบการ ณ แหล่งท่องเที่ยวแล้ว ยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความเข้าใจให้กับชุมชนแหล่งท่องเที่ยว ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชียงใหม่ ระหว่างนักท่องเที่ยวและคนในชุมชนที่มีความแตกต่างด้านวัฒนธรรม เพื่อการสร้างความเข้าใจระหว่างนักท่องเที่ยวและคนในชุมชนไปในทิศทางเดียวกัน และยังเป็นการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่จะตามมาในอนาคต

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของคนภายในพื้นที่แหล่งเรียนรู้กิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ที่มีต่อคนภายในพื้นที่ต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ กับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การวางแผนการรับมือ และการปรับปรุงในอนาคต
3. ควรมีการศึกษาวิจัยความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนภายในเชียงใหม่ เพื่อวางแผนปรับปรุงยกระดับคุณภาพการให้บริการในอนาคต
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดอื่นที่นอกเหนือไปจากจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากบริบทของนักท่องเที่ยวและผู้จัดกิจกรรมแตกต่างกันย่อมส่งผลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป

บรรณานุกรม

- กรรณิกา มาโน. 2554. **ความหมายของชีวิตกับจิตอาสา**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. 2560. **รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 7 ม.ค.-มิ.ย. 2560**. กรุงเทพฯ: กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549. **สถิติสำหรับงานวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา แก้วเทพ. 2557. **ศาสตร์แห่งสื่อและวัฒนธรรมศึกษา**. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- กาญจนา สมมิตร. 2556. **การวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- คณะ จุลสุคนธ์. 2555. **ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน**. **วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ**, 6(2), 1-14.
- จาริณี ศานติจรรยาพร, พรรณี สวนเพลง, จิราหนู โสภา และ วริษฐา แก่นसानสันติ. 2559. **การศึกษาอุปสงค์และอุปทานของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในกลุ่มจังหวัดสสุภ (สกลนคร-นครพนม-มุกดาหาร): รายงานฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ชนานาถ สุ่มมาตย์. 2559. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในสังคมพหุวัฒนธรรมของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน**. **วารสารวิจัย มข. มส.**, 4(2), 6-19.
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. 2552. **นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ**. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.
- ชาญณรงค์ วงศ์วิชย์. 2560. **คุณลักษณะอาสาสมัครที่มีผลต่อบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุข**. สารนิพนธ์วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชิตาภา สุขพล่า. 2548. **การสื่อสารระหว่างบุคคล**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ไชโย นิธิอุบัติ. 2546. **การสื่อสารเพื่อการเปิดเผยตนเอง ของกลุ่มชายรักชาย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. 2554. การสื่อสารเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์. 2550. การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษา ตอนปลายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงทิพย์ อันประสิทธิ์. 2555. รูปแบบการขัดเกลาทางสังคมเพื่อเสริมสร้างจิตอาสาในชุมชน : กรณีศึกษา ชุมชนบางน้ำหวาน อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทวีภา กล้าถิ่น. 2560. การศึกษาปัจจัยบุคลิกภาพ การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และความหลากหลายทางวัฒนธรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสาน กรณีศึกษา บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนกฤต สังข์เฉย. 2555. ความแตกต่างทางมิติวัฒนธรรมกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 31(5), 61-72.
- ธัชชา วิทวิทยวิโรจน์. 2552. ความสามารถทางการสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธิดารัตน์ กนิษฐนาคะ. 2541. บทบาทของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนแลกเปลี่ยนชาวต่างชาติ โครงการเอเอฟ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทิดา จันทรางศุ. 2560. การบูรณาการข้อมูลวัฒนธรรมสู่การจัดการกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีทักษะการอยู่ร่วมในสังคมพหุวัฒนธรรม. วารสารภาษาและวัฒนธรรม, 36(2), 69-93.
- นิตา ชูโต. 2548. การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- เนตรพัฒน์ ยาวีราช. 2553. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2548. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- บุษยากร ติระพุดิกุลชัย. 2561. ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 26(50), 189-212.

- ประมะ สตะเวทิน. 2533. **หลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ปรินดา เริงศักดิ์. 2557. การเปิดเผยตนเองกับการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก. **วารสารนักบริหาร**, 34(1), 69-79.
- ปิยะนาถ สรวิสูตร. 2552. **แรงจูงใจของผู้นำเยาวชนที่มีจิตอาสาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม
กรณีศึกษา สภาเยาวชนกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงษ์ธวัช ศรีจำนอง. 2553. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนที่มีต่อกิจกรรม
ท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์จันทร์ คล้ายอุดม. 2554. **โครงการยุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างการเรียนรู้
สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มบำเพ็ญประโยชน์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พินดา เกรียงทวีทรัพย์. 2561. รูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานภายใน
องค์กร:กรณีศึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ. **E-Journal Silpakorn University**,
11(3), 3374-3394.
- พรรณี สวานเพลง. 2559. **การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในกลุ่มจังหวัดสนุก
(สกลนคร-นครพนม-มุกดาหาร): รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (สกว.).
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนัก
ทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พัชราภา เอื้ออมรรณิข. 2560. การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิด.
วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 25(47), 223-240.
- พัทยา สายหู. 2537. **“การเปลี่ยนแปลงทางสังคมตามแผน” ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนา
ประเทศ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- พิชญาณี ภูตระกูล. 2559. การเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์: แนวทางการศึกษา ปัจจัยที่
มีอิทธิพล และผลกระทบ. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**, 8(2), 1-16.
- พิมพ์ภรณ์ สุวัตติกุล. 2546. **การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนา และส่งเสริม
การท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.
- แพรวภัทร ยอดแก้ว. 2556. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความรู้และทัศนคติต่อ
ประชาคมอาเซียน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. น. 97-99. ใน **การประชุม
วิชาการระดับชาติและนานาชาติ SMARTS ครั้งที่ 3**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- ภัสวาลี นิติเกษตรสุนทร. 2551. **ประมวลสาระวิชาชุด “ปรัชญานิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร” หน่วยที่ 1-7.** นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภาคภูมิ ภักวิภาส. 2560. การสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของผู้ประกอบการชาวไทยในประเทศลาว: หลวงน้ำทา. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น**, 11(1), 205-214.
- มัณชรี โชติรสสุจิต. 2556. **การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักเรียนไทยในต่างประเทศ.** การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. 2550. ดัชนีชี้วัดความสุข. **ดอกเบญจรงค์**, 25(307), 72-75.
- เมตตา วิวัฒน์นุกุล. 2548. **การสื่อสารทางวัฒนธรรม.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมตรีญา ใจดี. 2559. **แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครโดยชุมชนท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- รสสุคนธ์ เนาบุตร. 2558. **แนวทางการจัดการศึกษาเรียนรู้ร่วมพหุวัฒนธรรม:กรณีศึกษาชุมชนบ้านป่าละอู อำเภอกำแพงหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** **Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**, 8(2), 420-435.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: นามมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- ลดาวัลย์ แก้วสีนวล. 2554. **การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ต่างสำเนียงแต่เสียงเดียวกัน.** น. 71-79. ใน **บทความทางวิชาการ.** นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- วรภรณ์ ศิริภากรชัย. 2554. **ความรับผิดชอบและการอบรมเลี้ยงดูที่พยากรณ์จิตอาสาของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท ไทยโทรเรเท็กซ์ไทม์มิลล์จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วลัยรัตน์ ยิ่งดำเนิน. 2554. **ผลสัมฤทธิ์ของโครงการจิตอาสา : กรณีศึกษานักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบางมดวิทยาลัยสุททหาวาดจนวนอุปถัมภ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- วัชรีย์ ชูรักษา. 2550. **รายงานการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและศึกษาเพิ่มเติมจากงานวิชาการและการส่งเสริมการขายของบริษัทนำเที่ยว Voluntourism ทั้งในประเทศและต่างประเทศ.** **จูลสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.etatjournal.com/upload/169/25501_7.pdf. (11 กันยายน 2561).
- วิจิตร อวาทกุล. 2525. **เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพฯ: พิชฌเนศ.
- วิเชียร วิทย์อุดม. 2550. **การพัฒนาองค์การ.** กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.

- วิภาวี ฝ่ายเทศ. 2549. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของผู้ช้บรณยนต์โดยสารสามล้อรับจ้างในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยาแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. **วารสารวิจัยและฝึกอบรม มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคล**, 9(3), 119-130.
- วิรัตน์ แผลมนาค. 2550. **ทัศนคติของประชาชนตำบลเขาเจ็ดยอดต่อผลกระทบสิ่งแวดล้อมในการ
ประกอบกิจการเหมืองทองชาติรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แวววรรณ ชนมาสุข. 2556. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของเพื่อน
ร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวุฒิ รุ่งเรือง. 2559. วัฒนธรรม : หนึ่งในกุญแจสำคัญของการเจรจาธุรกิจระหว่างประเทศ.
วารสารธุรกิจปริทัศน์, 8(2), 183-197.
- ศิวพร ละม้ายนิล. 2558. ประสบการณ์ชีวิตการเป็นอาสาสมัครดวงตามืด : การศึกษาเชิง
ปรากฏการณ์. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา**, 7(1), 215-236.
- ศุภรัตน์ รัตน์มุขย์. 2544. บัณฑิตอาสาสมัคร: ทางเลือกของการพัฒนาจิตสำนึกทางสังคม. **วารสาร
คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการศึกษา**, 33(1), 33-37.
- สมศักดิ์ เกร็มย์. 2552. การศึกษาทักษะการทำงานร่วมกัน โดยใช้การเรียนรู้แบบร่วมมือ เรื่อง ระบอบ
การปกครอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. น. 195-204. ใน **การประชุมทางวิชาการ
เสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 3**. บุรีรัมย์:
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สมิต สัจฉกร. 2547. **เทคนิคการสอนงาน**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยนันท์ ภูมิชีวานันท์. 2559. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาว
สเปนในชั้นเรียนภาษาสเปนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. 2560. **บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดเชียงใหม่**.
เชียงใหม่: สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่.
- สิริวรรณ ศรีพหล. 2560 การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับครูสังคมศึกษา เรื่องการพัฒนาการ
เรียนรู้โมดูลในกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม. **วารสาร
ศึกษาศาสตร์ มสธ.**, 10(1), 72-85.
- สุดาพร ทองสวัสดิ์, จารุมาศ เสน่หา, สวอย หล้าเมือง และ ฐานันท์ ตั้งจุจิกุล. 2559. รูปแบบการ
สื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. น. 1-2. ใน **การประชุมภาคใหญ่วิชาการ
ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7**. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุธีรา เผ่าโกศลสถิตย์. 2543. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: แม็ค.

- สุนทรียา ไชยปัญญา. 2559. แนวคิด ทฤษฎีวัฒนธรรมการจัดการ : การปรับตัวภายใต้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม. *วารสารวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 1(2), 104-116.
- สุปัทมา ตันตยาภินันท์. 2554. ความแตกต่างภายในองค์การกับยุทธวิธีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารนักบริหาร*, 31(59 -64).
- สุภาพร ทศพะรินทร์. 2556. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรศักดิ์ บุญอาจ. 2552. การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ โฮลiday วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรียา รัตนกุล. 2531. นานาภาษาในเอเชียอาคเนย์ ภาคที่ 1 ภาษาตระกูลออสโตรเอเชียติก และตระกูลจีน-ทิเบต. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยวัฒนธรรมเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสนาะ ตีเขาว์. 2541. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุมาพร นิลทวิก. 2553. การสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา
- เอกชัย พุมดวง. 2560. เครือข่ายภูมิปัญญาวัฒนธรรมข้าวไร่เพื่อความมั่นคงด้านอาหาร และการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพในจังหวัดชุมพร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- เอกชัย พุมดวง และ ยุสนีย์ โสมทัศน์. 2560. ยุทธศาสตร์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวในพื้นที่มรดกโลกทางวัฒนธรรมของกลุ่มประเทศประชาคมอาเซียน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- เอกสิทธิ์ เข้มงวด. 2557. การศึกษาเปรียบเทียบมิติทางวัฒนธรรมระหว่างไทย-ญี่ปุ่น กรณีศึกษาบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- โอฬาริก ขุนสิทธิ์. 2555. การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของบุคลากรไทยในบริษัทสาขาประจำประเทศเพื่อนบ้าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ALBU, C. E. 2015. Intercultural Communication in Tourism. *Cross Culture Management Journal.*, 17(1), 7-14.
- Alexander, Z. 2012. International Volunteer Tourism Experience in South Africa: An Investigation Into the Impact on the Tourist. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21(7), 779-799.

- Anderson, L. E. 1994. A new look at an old construct: Cross-cultural adaptation. **International Journal of Intercultural Relations**, 18(3), 293-328.
- APEC. 2018. **Voluntourism Best Practices: Promoting Inclusive Community-Based Sustainable Tourism Initiatives (Final Report)**. Asia -Pacific Economic Cooperation, APEC Tourism Working Group
- Aumer-Ryan, K., Hatfield, E. C. & Frey, R. 2007. Examining Equity Theory across Cultures. **Interpersona An International Journal on Personal Relationships**, 1(1), 61-75.
- Bakker, M. & Lamoureux, K. M. 2008. Volunteer Tourism -International. **Travel & Tourism Analyst**, 16(1-47).
- Baldwin, J. R., Coleman, R. R. M., González, A. & Shenoy-Packer, S. 2014. **Intercultural Communication for Everyday Life**. Chichester, West Sussex: John Wiley & Sons.
- Barbieri, C., Santos, C. A. & Katsube, Y. 2011. Volunteer tourism: On-the-ground observations from Rwanda. **Tourism Management**, 33(3), 509-516.
- Benson, A. M. & Henderson, S. 2011. A strategic analysis of volunteer tourism organisations. **The Service Industries Journal**, 31(3), 405-424.
- Brain, A. d. & Jelincic, D. A. 2015. Power extending. Creative tourism : participatory experience tourism. **Tourism Review**, 71(1), 57-66.
- Broad, S. 2003. Living the Thai Life—A Case Study of Volunteer Tourism at the Gibbon Rehabilitation Project, Thailand. **Tourism Recreation Research**, 28(3), 63-72.
- Brown, S. 2008. Travelling with a Purpose: Understanding the Motives and Benefits of Volunteer Vacationers. **Current Issues in Tourism**, 8(6), 479-496.
- Brown, S. & Morrison, A. M. 2003. Expanding Volunteer Vacation Participation: An exploratory Study of the Mini-Mission Concept. **Tourism Recreation Research**, 28(73-82
- Callanan, M. & Thomas, S. (2005). Volunteer tourism: Deconstructing Volunteer Activities with in a Dynamic Environment. In M. Novelli (Ed.), **Niche Tourism: Contemporary Issues, Trends and Cases**. Oxford: Elsevier.

- Carter, K. A. 2008. **Volunteer Tourism An Exploration of the Perceptions and Experiences of Volunteer Tourists and the Role of Authenticity in Those Experiences**. Master's Thesis. Lincoln University.
- Chaouch, M. 2011. **Volunteer Tourism and its Impact on Host Communities**. Lancaster: Lancaster University.
- Chen, L.-J. & Chen, J. S. 2011. The motivations and expectations of international volunteer tourists: A case study of "Chinese Village Traditions". **Tourism Management**, 32(2), 435-442.
- Cheung, M. & Miller. 2010. **Voluntourism: Give a little, gain a lot**. **Research Analyst Program**. [Online]. Available <http://voluntourismgal.files.wordpress.com/>. Georgian College. (11 June 2017).
- Coghlan, A. 2008. Exploring the Role of Expedition Staff in Volunteer Tourism. **International Journal of Tourism Research**, 10(2), 183-191.
- Corti, I. N., Marola, P. N. & Castro, M. B. 2010. Social inclusion and local development through European Voluntourism : A case study of the project Release in a Neighborhood of Morocco. **American Journal of Economics and Business Administration**, 2(3), 221-231.
- Crossley, É. 2012 Poor but happy: Volunteer tourists' encounters with poverty. **Tourism Geographies**, 14(2), 235-253.
- Dahl, S. 2004. **Intercultural Research: The Current State of Knowledge**. SSRN **Electronic Journal**. [Online]. Available <https://ssrn.com/abstract=658202> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.658202> (15 December 2018).
- Daldeniz, B. & Hampton, M. P. 2010. **Charity-based voluntourism versus 'lifestyle' voluntourism: evidence from Nicaragua and Malaysia**. Working paper. Canterbury: University of Kent.
- Devereux, P. 2008. International Volunteering for Development and Sustainability: Outdated Paternalism or a Radical Response to Globalisation? **Development in Practice**, 18(3), 357-370.
- Dillette, A. 2017. Resident perceptions on cross-cultural understanding as an outcome of volunteer tourism programs: the Bahamian Family Island perspective. **Journal of Sustainable Tourism**, 25(9).

- Everingham, P. 2014. Intercultural exchange and mutuality in volunteer tourism: The case of intercambio in Ecuador. **Tourist Studies**, 15(2), 175-190.
- Freeman, T., Edwards, T., Baum, F., Lawless, A., Jolley, G., Javanparast, S. & Francis, T. 2014. Cultural respect strategies in Australian Aboriginal primary health care services: beyond education and training of practitioners. **Australian and New Zealand journal of public health**, 38(4), 355-361.
- Garrison, H. A. 2015. **A Critical Analysis of Volunteer Tourism and the Implications for Developing Communities**. Bachelor Thesis. Honors College Capstone Experience, Western Kentucky University.
- Griffin, T. 2013. Gap year volunteer tourism stories: Sharing more than memories. **Journal of Hospitality Marketing & Management**, 22(8), 851-874.
- Hall, E. T. 1981. **Beyond Culture**. New York: Doubleday.
- Hammersley, L. A. 2014. Volunteer tourism: building effective relationships of understanding. **Journal of Sustainable Tourism**, 22(6), 855-873.
- Handups Holiday. 2017. **Top Ten Countries**. [Online]. Available <https://www.handsupholidays.com/> (15 August 2017).
- Hofstede, G. 2011. Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. **Online Reading in Psychology and Culture**, 2(1).
- Hofstede, G., Hofstede, G. J. & Minkov, M. 2005. **Cultures and Organizations : Software of the Mind**. 2nd ed. New York The McGraw-Hill.
- Huang, X. 2012. **The Effect of Cross-Cultural Communication on Adaptation of Chinese Teachers in Bangkok**. Master's Thesis. Dhurakij Pundit University.
- Kankaew, J. 2016. **Examination of Thailand as International Volunteer Tourism Destination: Profiling of the market and motivations, strengths and weaknesses**. Master's Thesis. Prince of Songkla University.
- Karlsen, E. H. 2012. **Facilitating cross-cultural understanding: The role of volunteer sending organisations**. Master's Thesis. copenhagen Business School.
- Keese, J. R. 2011. The Geography of Volunteer Tourism: Place Matters. **Tourism Geographies**, 13(2), 257-279.
- Kim, Y. Y. 1994. Interethnic Communication: The Context and the Behavior. **Annals of the International Communication Association Section 3: Media, Culture, and Diversity**, 17(1), 511-538.

- _____. 2001. **Becoming Intercultural: An Integrative Theory of Communication and Cross-Cultural Adaptation**. California: Sage Publications, Inc.
- Knutson, T. J. 2005. **Tales of Thailand: Lesson from the land of smile**. [Online]. Available <https://studylib.net/doc/8527033/tales-of-thailand-...lessons-from-the-land-of-smile---tha...> (18 July 2018).
- Kontogeorgopoulos, N. 2017. Finding oneself while discovering others: An existential perspective on volunteer tourism in Thailand. **Annals of Tourism Research**, 65, 1-12.
- Kunjara, K. 1982. **Communication Patterns of Thai Students In the Process of Acculturation**. Doctoral Dissertation. University of Oklahoma.
- LeBaron, M. 2003. **Bridging cultural conflicts: A new approach to a changing world**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Li, M. 2012. Cross-Cultural Tourist Research: A Meta-Analysis. **Journal of Hospitality and Tourism Research**, 38(1), 1-38.
- Lin, T. T. 2012. Cross-platform framing and cross-cultural adaptation: Examining elephant conservation in Thailand, Environmental Communication. **A Journal of Nature and Culture**, 6(2), 193-211.
- Lo, A. S. & Lee, C. Y. S. 2011. Motivations and perceived value of volunteer tourists from Hong Kong. **Tourism Management**, 32(2), 326-334.
- Lough, B. J. 2011. International volunteers' perceptions of intercultural competence. **International Journal of Intercultural Relations**, 35(4), 452-464.
- Lustig, M. W. & Koester, J. 1993. **Intercultural Competence: Interpersonal Communication across Cultures**. 6th ed. New York: Harper Collins College Publishers.
- Lyons, K. D. & Wearing, S. 2008. **Journeys of discovery in volunteer tourism : international case study perspectives**. Wallingford, UK: Biddles Ltd.
- Markman, A. B. & Gentner, D. (2005). Nonintentional Similarity Processing. In **The New Unconscious** (pp. 107-137). New York: Oxford University Press.
- McGehee, N. G. & Andereck, K. L. 2008. 'Pettin' the critters': Exploring the complex relationship between volunteers and the voluntoured in McDowell County, West Virginia, USA, and Tijuana, Mexico. **Journeys of discovery in volunteer tourism: international case study perspectives**, 12-24.

- McGehee, N. G. & Santos, C. A. 2005. Social change. discourse and volunteer tourism. **Annals of Tourism Research**, 32(3), 760-779.
- Mintel. 2011. **Consumer Attitude Towards Luxury Brands UK**. [Online]. Available <https://store.mintel.com/consumer-attitudes-towards-luxury-brands-uk-november-2011> (18 July 2018).
- Molina, A. F. 2005. **Critically consider Geert Hofstede's contribution to Intercultural Communication**. Aalborg, Denmark: Aalborg University.
- Novelli, M. 2005. **Niche Tourism examines one of the fastest growing areas within the tourism sector**. Oxford: Routledge.
- Otley, H. M. 2005. Nature-Based Tourism: Experience at the Volunteer Point Penguin Colony in the Falkland Island. **Marine Ornithology**, 33, 181-187.
- Pan, T.-J. 2012. Motivations of volunteer overseas and what have we learned – The experience of Taiwanese students. **Tourism Management**, 33(6), 1493-1501.
- Pearson, J. C. 2010. **Human Communication**. 4th ed. New Jersey: McGraw-Hill Education.
- Philipsen, G. 1992. **Speaking Culturally: Explorations in Social Communication**. New York: Albany State University of New York Press.
- Pongponrat, K. 2017. Volunteer Tourism Development: Perceptions from University Students in Thailand. **Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts**, 17(1), 115- 148.
- Proyrunroj, R. 2017. Orphan Volunteer Tourism in Thailand: Volunteer Tourists' Motivations and On-Site Experiences. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, 41(5), 560-584.
- Rattan, J. 2009. **The Role Volunteer Tourism Plays in Conservation: A Case Study of the Elephant Nature Park, Chiang Mai, Thailand**. Chiang Mai, Thailand: UWSpace.
- Raymond, E. M. & Hall, C. M. 2008. The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism. **Journal of Sustainable Tourism**, 16(5), 530-543.
- Reisinger, Y. 2009. **International Tourism: Cultures and Behavior**. USA.: Elsevier.
- Rogers, E. M. & Shoemaker, F. F. 1971. **Communication of innovations: A cross - cultural approach**. New York: The Free Press

- Rogers, E. M. & Steinfatt, T. M. 1999. **Intercultural Communication**. Prospect Heights, IL: Waveland Press.
- Samovar, L. A., Porter, R. E. & Stefani, L. A. 1998. **Communication between cultures**. 3rd ed. California: Wadsworth Publishing Company.
- Samuel, C. C. & Certo, S. T. 2013. **Modern Management : Concepts and Skills**. 13th ed. New Jersey: Pearson.
- Schramm, W. 1973. **Channel and audience in Handbook of Communication**. Chicago: Renelly Collage Publishing Company.
- Şerbănescu, A. 2007. **How other think and speak: Through the labyrinth of culture**. Lasi: Porirom.
- Shapoval, G. N. 2016. Role of cognitive - Developing tourism in the process of Medical students' socialization. **Gumanitarnye i social'nye nauki. [The Humanities and social sciences]**, 1(2016), 108-113.
- Smith, M. 2015. **The Cost of Volunteering: Consequences of Voluntourism**. Master's Thesis. University of Pennsylvania.
- Suanpang, P. 2014. Tourist attitudes toward the use of e-Commerce for tourism in Thailand. **International Journal of Computers & Technology**, 12(7), 3659-3667.
- The United Church of Canada. 2011. **Report on the Results of The United Church of Canada Identity Survey 2011**. Canada: Jane Armstrong Research Associates.
- Ting-Toomey, S. 1999. **Communicating Across Cultures**. New York: Guilford Press.
- Tomazos, K. & Butler, R. 2012. Volunteer tourists in the field : a question of balance? **Tourism Management**, 33(1), 177-187.
- Tourism Research and Marketing. 2008. **Volunteer Tourism: A Global Analysis a Report**. NP: ATLAS.
- UNWTO. 2017. **2017 Annual Report**. Madrid, Spain: World Tourism Organization.
- Vodopivec, B. & Jaffe, R. 2011. Save the World in a Week: Volunteer Tourism, Development and Difference. **European Journal of Development Research** 23(1), 111-128.
- VolunTourism.org. 1999. **The VolunTourist™ Newsletter**. [Online]. Available <http://www.voluntourism.org/index.html> (18 July 2018).

- Vrasti, W. 2013. **Volunteer Tourism in the Global South: Giving Back in Neoliberal Times**. New York: Routledge.
- Wearing, S. 2001. **Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference**. Wallingford: CABI Publishing.
- Wilson, R. L. 2015. **Volunteer Tourism: Cross-Culture Understanding Through the Volunteer experience**. Honors Thesis. Honors College of Texas State University.
- Wongkit, M. & McKercher, B. 2013. Toward a typology of medical tourists: A case study of Thailand. **Tourism Management**, 38, 4-12.
- World Travel and Tourism. 2017. **Travel and Tourism Economic Impact Thailand**. NP.: NP.
- Zahra, A. L. 2006. The unexpected road to spirituality via volunteer tourism. **Tourism**, 54(2), 173-185.
- Zavitz, K. J. 2011. Not That Alternative: Short-term Volunteer Tourism at an Organic Farming Project in Costa Rica. **ACME: An International E-Journal for Critical Geographies**, 10(3), 412-441.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จะสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม
ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญ
ประโยชน์

โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ส่วนที่ 3 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ [] ชาย [] หญิง
2. อายุ [] ต่ำกว่า 15 ปี [] 15-25 ปี [] 26-35 ปี
[] 36-55 ปี [] 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
[] ต่ำกว่าปริญญาตรี [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี
4. . ระยะเวลาที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์
[] 1-2 วัน [] 3-4 วัน [] มากกว่า 4 วัน
5. ทวีปของนักท่องเที่ยวที่มาทำกิจกรรมเชิงบำเพ็ญประโยชน์
[] เอเชีย [] ยุโรป [] อเมริกาเหนือ
[] อเมริกาใต้ [] ออสเตรเลีย [] แอฟริกา

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความคิดเห็นการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ใน
ระดับใด

การให้คะแนน

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ท่านเลือก

ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เชิงบำเพ็ญประโยชน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					
1. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม					
2. ฤดูกาลมีผลต่อการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					
3. ในช่วงที่ทำกิจกรรมสามารถไปพักผ่อนท่องเที่ยวในเวลาเดียวกันได้					
4. ระยะเวลาของการทำกิจกรรมมีความยืดหยุ่น					
กิจกรรมของการท่องเที่ยว					
1. กิจกรรมมีความเหมาะสมปรับเปลี่ยนได้					
2. กิจกรรมมีความท้าทายและน่าสนใจ					
3. การเลือกสถานที่ทำกิจกรรมมีความเหมาะสม					
4. การเลือกกิจกรรมสามารถส่งเสริมและพัฒนาชุมชนให้เกิดประโยชน์					
5. การทำกิจกรรมของการท่องเที่ยวช่วยให้เรียนรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน					
6. สถานที่ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจ					
7. สถานที่ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความหลากหลายตรงตามความต้องการ					

ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรมการทองเที่ยว เชิงบำเพ็ญประโยชน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					
1. การมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานเพื่อทำกิจกรรม บำเพ็ญประโยชน์					
2. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์มุ่งเน้นการช่วยเหลือและ แก้ปัญหาให้กับชุมชน					
3. การอุทิศตนเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อช่วยเหลือ ชุมชน					
4. การมีส่วนในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ เช่น การ เสนอความคิด ร่วมตัดสินใจ การประสานงานและประเมิน โครงการ					
5. การมีความมุ่งมั่นและเป้าหมายชัดเจนในการทำกิจกรรม บำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือชุมชน					
6. การมีความต้องการในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ให้ บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้					
ผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					
1. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สามารถสร้าง ประสบการณ์ใหม่ให้แก่ท่าน					
2. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ทำให้ผู้บำเพ็ญประโยชน์ นำประสบการณ์ที่ได้ไปพัฒนาตนเอง เช่น การช่วยเหลือ สังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน					
3. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยพัฒนาความสามารถ ในการทำประโยชน์ต่อชุมชน					
4. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สร้างให้เกิดความสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้บำเพ็ญประโยชน์ด้วยกันและชุมชน					
5. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยชุมชนได้รับประโยชน์					

ส่วนที่ 3 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
1. ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล					
2. ความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย					
3. ความเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนไทย					
4. ความเข้าใจทัศนคติความคิดของคนไทย					
5. ความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญ ประโยชน์					
6. ความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ลงไปบำเพ็ญ ประโยชน์					
การเคารพความเสมอภาค					
1. การยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม					
2. การศึกษาระบบและกฎเกณฑ์ของท้องถิ่นที่ลงไปบำเพ็ญ ประโยชน์					
3. การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม					
4. การปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม อย่างเสมอภาค					

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ทางการท่องเที่ยวเชิงบ่าเพื่อประโยชน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา					
1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม					
2. ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม					
3. ความสามารถในการเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม					
4. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้					
5. ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่างวัฒนธรรม					
6. การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
การมีความคิดสร้างสรรค์					
1. การมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป					
2. การมีความคิดที่ลึกซึ้งและสามารถพัฒนาให้เป็นจริงได้					
3. การมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า					
4. การมีความคิดที่คล่องแคล่วในการคิด					
5. การมีความสามารถในการหาคำตอบได้ในหลายทิศทาง					
6. การคิดในรายละเอียดเพื่อให้เข้าใจความหมายได้มากยิ่งขึ้น					
ความสามารถเฉพาะตน					
1. ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำกิจกรรมบ่าเพื่อประโยชน์					
2. ความกล้าแสดงความคิดเห็นเมื่อทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
3. ความเข้าใจเป้าหมายในการบ่าเพื่อประโยชน์					
4. การทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง					
5. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะกดดัน					
6. การมีทัศนคติที่ดี					

ความคิดเห็นต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ทางการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ทักษะทางการสื่อสาร					
1. ความสามารถในการส่งสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
2. ความสามารถในการรับสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
3. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
4. การเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
5. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม					

Research Questionnaire

Opinions regarding the organizing of volunteer tourism activities and cross culture communication for volunteer tourism tourists in Chiangmai Province

Instruction: This questionnaire will ask your opinion of volunteer tourism activities arrangement and cross culture communication for volunteer tourists.

There are 3 parts

Part 1 General Information

Part 2 Opinion of volunteer tourism activity

Part 3 Cross culture communication

Part 1 General Information

Instruction: Please tick in front of the appropriate item or write your answer in the space provided.

1. Gender Male Female
2. Age Below 15 15-25 26-35
 36-55 Above 55
3. Highest Educational Background
 Below undergraduate Undergraduate
 Graduate level
4. How many days of volunteer activity did you experience?
 1-2 Days 3-4 Days More than 4 days
5. The continent of the volunteer tourists.
 Asia Europe North America
 South America Australia Antarctica
 Africa

Part 2 Opinion towards the volunteer tourism activity organization

Instructions: Please tick ✓ in the column that matches your opinion towards the volunteer tourism activity arrangement

The numbers represent :

- 5 You strongly agree with the statement
- 4 You somewhat agree with the statement
- 3 You neither agree nor disagree with the statement
- 2 You somewhat disagree with the statement
- 1 You strongly disagree with the statement

Opinion towards the volunteer tourism activities arrangement	Level of agreement				
	5	4	3	2	1
The duration of activities					
1. The time spent at the activity was appropriate					
2. The Thai season (hot, rainy, cool) influenced my choice of activity.					
3. There was opportunity for private interests during the activity					
4. The duration of the activity was flexible.					
Activity					
1. Activity was appropriate and adaptable to the circumstances.					
2. Activity was challenging and interesting.					
3. Agency chose an appropriate activity.					
4. The activity was suitable for local community development					
5. Activity helped me learn about the way of life of the community.					

Opinion towards the volunteer tourism activities arrangement	Level of agreement				
	5	4	3	2	1
6. There were other interesting things to see and do at the activity site					
7. There are various tourist attraction of the volunteer tourism .					
Participation in volunteer activity					
1. My enthusiasm for working in a volunteer activity was strengthened					
2. Activity provides a focus on helping and solving problems for the community.					
3. Develops a feeling of dedication to community service activities.					
4. Participation in activity encourages offering ideas, co-decision making, coordinating and evaluating projects.					
5. Commitment and clear goals for community service activities were achieved.					
6. Involvement promotes an attitude of being involved in further volunteer activities					
The result of the volunteer activity.					
1. The activity created new experiences for me.					
2. Being a volunteer helped me develop a feeling of altruism.					
3. The volunteer activity help me develop the ability to help the community.					
4. The volunteer activity created good relationships between the volunteer tourists and the community.					
5. The volunteer activities can be of benefit to the community.					

Part 3 Cross culture communication of volunteer tourism tourists.

The section below contains statements about cross-cultural communication in a volunteer tourism activity. Indicate your level of agreement with each statement.

Use the previous scale

- 5 You strongly agree with the statement
 4 You somewhat agree with the statement
 3 You neither agree nor disagree with the statement
 2 You somewhat disagree with the statement
 1 You strongly disagree with the statement

Opinion towards the cross culture communication of volunteer-tourism tourists	Level of agreement				
	5	4	3	2	1
Cultural differences					
1. Helps understand differences between people.					
2. Helps to understand Thai culture such as the Wai (Greeting), respect the elder, Don't ever touch the head , take off shoes before enter home, don't use feed for anything, No kissing in public.)					
3. Communication style of Thai people is difficult to understand.					
4. Thais have a totally different mindset.					
5. The understanding of local culture helps the work of volunteers.					
6. Provides insight into the local culture and customs.					
Respect of equity					
1. Able to accept opinions from individuals with cultural differences.					
2. Help learn the local systems and rules					
3. Able to honour and respect the rights of persons with cultural differences					

Opinion towards the cross culture communication of volunteer-tourism tourists	Level of agreement				
	5	4	3	2	1
4. Able to work with others who have different views or ideas of “equality”					
Ability to face problems					
1. Develop ability to deal with problems inherent in cross-cultural communication					
2. Able to solve problems caused by miscommunication					
3. Able to better understand the notion of “change”					
4. Opportunity to adapt to different culture					
5. Able to develop own potential					
6. Able to be flexible and adapt to different cultural situations					
Creativity					
1. Opportunity to learn novel ideas					
2. Requires deep thinking					
3. Provides opportunity for developing reasonable, rational and valuable ideas.					
4. Requires detailed analysis of situation to understand its meaning					
5. Need to search for multiple perspectives .					
6. Thinking in detail to understand the meaning.					
Self ability					
1. Able to better adapt to local/community activities					
2. Requires courage to express own opinion					
3. Needed to understand goals of volunteer activity					
4. Assists with working alongside others of a different culture					

Opinion towards the cross culture communication of volunteer-tourism tourists	Level of agreement				
	5	4	3	2	1
5. Requires ability to control emotions under pressure					
6. Requires a positive attitude to cross-cultural relationships					
Communication Skill					
1. Need to have learning materials to assist understanding					
2. Need to understand any written or symbolic communication from other culture					
3. Necessary to have good relationship with colleagues (other tourists) and community members					
4. Able to self-disclose to people from other culture					
5. Able to develop close/comfortable relationships with individuals from different cultures					



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบค่า IOC

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบค่า IOC

1. ดร.วลัยลดา ถาวรมงคลกิจ
คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
2. ดร.พจน์พิตดา ศรีสมพงษ์
สาขาวิชาวิชาการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา
3. ดร.ศักดิ์เกษม ปานะลาด
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์





ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	IOC
	คนที่				
	1	2	3		
ระยะเวลาของการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					IOC
1. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม	1	1	1	3	1
2. ฤดูกาลมีผลต่อการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	1	1	1	3	1
3. ในช่วงที่ทำกิจกรรมสามารถไปพักผ่อนท่องเที่ยวในเวลาเดียวกันได้	0	1	1	2	0.66
4. ระยะเวลาของการทำกิจกรรมมีความยืดหยุ่น	0	1	1	2	0.66
กิจกรรมของการท่องเที่ยว					
1. กิจกรรมมีความเหมาะสมปรับเปลี่ยนได้	1	1	1	3	1
2. กิจกรรมมีความท้าทายและน่าสนใจ	1	1	1	3	1
3. การเลือกสถานที่ทำกิจกรรมมีความเหมาะสม	1	0	1	2	0.66
4. การเลือกกิจกรรมสามารถส่งเสริมและพัฒนาชุมชนให้เกิดประโยชน์	1	1	1	3	1
5. การทำกิจกรรมของการท่องเที่ยวช่วยให้เรียนรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน	1	1	1	3	1
6. สถานที่ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีเอกลักษณ์ที่น่าสนใจ	1	0	1	2	0.66
7. สถานที่ท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์มีความหลากหลายตรงตามความต้องการ	1	0	1	2	0.66
การมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					
1. การมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	0	1	1	2	0.66
2. ความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาชุมชนโดยการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	0	0	1	1	0.33

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
3. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์มุ่งเน้นการช่วยเหลือและ แก้ปัญหาให้กับชุมชน	1	1	1	3	1
4. การอุทิศตนเพื่อทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อช่วยเหลือ ชุมชน	1	1	1	3	1
5. การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เช่น การเสนอ ความคิด ร่วมตัดสินใจ การประสานงาน และประเมิน โครงการ	1	1	1	3	1
6. การมีความมุ่งมั่นและเป้าหมายชัดเจนในการทำกิจกรรม บำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือชุมชน	1	1	1	3	1
7. การมีความมุ่งมั่นและเป้าหมายชัดเจนในการทำกิจกรรม บำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือชุมชน	1	1	1	3	1
8. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ด้วยความสมัครใจ	1	0	1	2	0.66
ผลที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์					
1. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สามารถสร้างประสบการณ์ ใหม่ให้แก่ท่าน	1	1	1	3	1
2. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ทำให้ผู้บำเพ็ญประโยชน์นั้น ไปได้พัฒนาตนเอง เช่น การช่วยเหลือสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน	1	1	1	3	1
3. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยพัฒนาความสามารถใน การทำประโยชน์ต่อชุมชน	1	0	1	2	0.66
4. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์สร้างให้เกิดความสัมพันธ์อัน ดีระหว่างผู้บำเพ็ญประโยชน์ด้วยกันและชุมชน	1	1	1	3	1

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
5. การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ช่วยให้ชุมชนได้รับประโยชน์	1	1	1	3	1
ความแตกต่างทางวัฒนธรรม					
1. ความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล	1	0	1	2	0.66
2. ความเข้าใจในวัฒนธรรมไทย	0	0	1	1	0.33
3. ความเข้าใจลักษณะการสื่อสารของคนไทย	1	0	1	2	0.66
4. ความเข้าใจทัศนคติความคิดของคนไทย	1	0	1	2	0.66
5. ความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ตนเองได้ลงไปบำเพ็ญประโยชน์	1	1	1	3	1
6. ความสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ไปบำเพ็ญประโยชน์	1	1	1	3	0.66
การเคารพความเสมอภาค					
1. การยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	1	1	1	3	1
2. การศึกษาระบบและกฎเกณฑ์ของท้องถิ่นที่ลงไปบำเพ็ญประโยชน์	1	0	1	2	0.66
3. การให้เกียรติและเคารพสิทธิของบุคคลที่มีความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	1	1	1	3	1
4. การปฏิบัติตนกับบุคคลที่มีความแตกต่างทาง วัฒนธรรมอย่าง เสมอภาค	1	1	1	3	1
การมีความสามารถในการเผชิญปัญหา					
1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้าม วัฒนธรรม	1	0	1	2	0.66
2. ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้าม วัฒนธรรม	1	1	1	3	1

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม	IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
3. ความสามารถในการเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อทำงานต่าง วัฒนธรรม	1	1	1	3	1
4. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้	1	1	1	3	1
5. ความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานต่าง วัฒนธรรม	0	1	1	2	0.66
6. การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	1	1	1	3	1
การมีความคิดสร้างสรรค์					
1. การมีความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาทั่วไป	1	0	1	2	0.66
2. การมีความคิดที่ลึกซึ้งและสามารถพัฒนาให้เป็นจริงได้	1	1	1	3	1
3. การมีความคิดที่เหมาะสมเป็นเหตุเป็นผลและมีคุณค่า	1	1	1	3	1
4. การมีความคิดที่คล่องแคล่ว	1	1	1	3	1
5. การมีความสามารถในการหาค าดตอบได้ในหลายทิศทาง	1	1	1	3	1
6. การคิดในรายละเอียดเพื่อให้เข้าใจความหมายได้มากยิ่งขึ้น	1	1	1	3	1
ความสามารถเฉพาะตน					
1. ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นที่ไปทำ กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์	1	1	1	3	1
2. ความกล้าแสดงความคิดเห็นเมื่อทำงานร่วมกับบุคคลที่มีความ แตกต่างทางวัฒนธรรม	1	1	1	3	1
3. ความเข้าใจเป้าหมายในการบำเพ็ญประโยชน์	1	1	1	3	1

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ผลรวม	IOC
	1	2	3		
4. การทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง	1	1	1	3	1
5. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะกดดัน	1	1	1	3	1
6. การมีทัศนคติที่ดี	1	1	1	3	1
ทักษะทางการสื่อสาร					
1. ความสามารถในการสื่อสารให้แก่บุคคลที่มีความแตกต่างทาง วัฒนธรรม	1	1	1	3	1
2. ความสามารถในการรับสารทำความเข้าใจข้อมูลจากบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	1	1	1	3	1
3. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม	1	1	1	3	1
4. การเปิดเผยตนเองและยอมรับตัวตนของบุคคลที่มีความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม	1	1	1	3	1
5. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม	1	1	1	3	1
รวม	51	44	57	152	50.33



ภาคผนวก ง

รายชื่อองค์กรและบริษัทของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อประโยชน์
ในจังหวัดเชียงใหม่

รายชื่อองค์กรและบริษัทของการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ ในจังหวัดเชียงใหม่

1. มูลนิธิอุณเฑาะว์ 61 หมู่ 8 ตำบลแม่ป๋ม อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่
คุณประชัน จ๊ะเขียว ตำแหน่ง ผู้จัดการ
2. บริษัท รัสติก พาร์ทเวียส จำกัด 206/8-9 หมู่ที่ 3 ถนนชลประทาน ตำบลแม่เหียะ
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
คุณกรรณิการ์ ทรงพินิจ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายธุรกิจ
3. Elephant Retirement Park 5 ถนน คชสาร ซอย 5 ตำบล ช้างคลาน อำเภอเมืองเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่
คุณกฤตวัฒน์ คำยา ตำแหน่ง ผู้จัดการ
4. Elephant Rescue Park 24 ถนนราชมรรคา ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมืองเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่
คุณอภิชาติ ดวงดี ตำแหน่ง ผู้จัดการ
5. มูลนิธิเบ็บซี 17/17 ซอย 6 ถนนสวนดอก ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
คุณณัฐกานต์ ชมพูนุช ตำแหน่ง ผู้จัดการ
6. ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมพร ทัวร์ 330/12 หมู่บ้านเชียงใหม่แลนด์ ถนนช้างคลาน ตำบลช้างคลาน
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
คุณวิยาพร ชิดนายิ ตำแหน่ง ผู้จัดการ
7. มูลนิธิพิทักษ์รักษสัตว์เพื่อสังคม 12 หมู่ 11 ตำบลน้ำแพร่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
คุณอุบลวรรณ ชำนาญสาร หัวหน้าฝ่ายธุรการ
8. มูลนิธิ เฟรนด์ส โฟร์ เอเชีย 63/3 ถนนช้างม่อยก่า ตำบลช้างม่อย อำเภอเมืองเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่
คุณวันวิสาข์ ศิริคำปา ตำแหน่ง หัวหน้าผู้ประสานงานอาสาสมัคร
9. มูลนิธิบ้านต้นน้ำ 262/1 หมู่ 5 บ้านหัวทุ่ง ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
คุณอำไพ มณีวรรณ ตำแหน่ง ผู้จัดการ
10. บริษัท แทรค ออฟ เดอะ ไทเกอร์ ที อาร์ ดี จำกัด 22/8 หมู่ 4 ตำบลหนองหอย
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
คุณศรีพรรณ แบรี่ ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางหทัยรัตน์ วิวรรณรัตน์
เกิดเมื่อ	24 มกราคม 2520
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2554 Certificate of Teaching English to Speaker of Other languages (TESOL) Cornerstone University USA พ.ศ. 2550 บัณฑิตรับรองเป็นผู้ประกาศ กรมประชาสัมพันธ์ สำนักนายกรัฐมนตรีกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2547 ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2545 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว) คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2542 Student Exchange Program University of Canberra Australia พ.ศ. 2542 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาไทย) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2541 ประกาศนียบัตรมัคคุเทศก์ทั่วไปภาษาอังกฤษ (บัตรสีเงิน) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม จังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ จังหวัดเชียงราย
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542 - 2544 มัคคุเทศก์ ห้างหุ้นส่วนสามัญ เชียงใหม่ทราเวลเซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 - 2546 Sales coordinator

- บริษัทสตาร์ครุฑเชส จำกัด
ประจำประเทศไทย กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2546 - 2547 อาจารย์
ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม
และการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2547 - 2548 อาจารย์พิเศษ
โปรแกรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2548 - 2550 ผู้จัดการ
บริษัท เจอร์นีเฟิร์ส ทราเวล จำกัด
จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2550 - 2551 อาจารย์
ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการท่องเที่ยว
คณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยรังสิต จังหวัดปทุมธานี
- พ.ศ. 2553 - 2556 อาจารย์
ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบิน
มหาวิทยาลัยนอร์ท เชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2556 - ปัจจุบัน ผู้จัดการ
สำนักงานธนรัตน์ทนายความ
จังหวัดเชียงใหม่
- อีเมล: ajarnjamcnx@gmail.com