

บทความวิชาการ

ความสำคัญของทักษะในการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม ของมัคคุเทศก์นำเที่ยวทำทัวร์ทางทะเล

พิสิทธิ์ ดันติพิสิฐกุล¹

สัณญา จิมพิมล²

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเป็นที่ทราบดีว่ากฎเกณฑ์สำคัญของการท่องเที่ยวทางทะเล คือ ทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นความสมบูรณ์ของแนวปะการัง ความหลากหลายของสัตว์ทะเล ความสะอาดของน้ำทะเล โดยในปัจจุบันแม้จะมีการตระหนักรู้และความเข้าใจที่เพิ่มสูงขึ้นถึงความสำคัญในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติทางทะเลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากกระแสการอนุรักษ์ทรัพยากร การโพสต์ภาพหรือข้อความในโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ซึ่งมีการรณรงค์ถึงการกระทำที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศทางทะเลที่เพิ่มมากขึ้นทุกวัน

จากประเด็นดังกล่าวผู้เขียนจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการวิเคราะห์ถึงความสำคัญด้านทักษะการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมของมัคคุเทศก์นำเที่ยวทางทะเล โดยเขียนบนพื้นฐานข้อมูลเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง และจากประสบการณ์การได้เข้าไปมีส่วนร่วมในฐานะวิทยากรอบรมมัคคุเทศก์ในหัวข้อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดภูเก็ต พังงาและกระบี่ รวมไปถึงการเข้าไป

¹ อาจารย์ คณะการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Email: pisit224455@gmail.com

² อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต Email: sanya.pkru@gmail.com

ทำการสำรวจการจัดทำทัวร์ทางทะเลกับบริษัทนำเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ต และได้ทำการชี้ให้เห็นว่าปัจจุบันมัคคุเทศก์ทางทะเลจำนวนมากมุ่งเน้นการให้ข้อมูลในเรื่องของสถานที่ การทำกิจกรรม ระยะเวลา แต่ยังขาดการสื่อความหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงปัญหาการขาดประสิทธิภาพในด้านทักษะและเทคนิคการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวทางทะเล การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม มัคคุเทศก์ทางทะเล นักท่องเที่ยว

REVIEW ARTICLE

The Importance of Environmental Interpretation Skill of Marine Tour Guide in Marine Tour Operator

Pisit Tuntipisitkul¹

Sanya Chimphimon²

Abstract

The key to marine tourism is natural resources, whether it be the abundance of coral reefs, the diversity of marine life, or the cleanliness of the sea. The level of understanding regarding environmental awareness and protection has recently improved, among tour operators and tourists alike. There is increasing evidence of environmental education posts on social media and the widespread condemnation of people who are guilty of misconduct and causing damage to public marine ecosystem.

For these reasons, this article recognizes the necessity to analyze the importance of environmental interpretation skills for the modern marine tour guide. The writing analysis of this article is done based on related literature and the experience of participating in tour guide training certification programs for eight batches in Phuket, Phang Nga and Krabi

¹ Lecturer, Faculty of Hospitality and Tourism, Prince of Songkla University,
Email: pisit224455@gmail.com

² Lecturer, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University,
Email: sanya.pkru@gmail.com

provinces. The analysis is supplemented by direct observations from inspections of marine tour operations in Phuket. The article points out that many marine tour guides nowadays focus on informing tourists about activities, times, places, and equipment, but neglect environmental education and interpretation. In addition to this, the study found that there were also problems with a general lack of skills, techniques, and awareness regarding good environmental interpretation.

Keywords: Marine Tourism, Environmental Interpretation, Marine Tour Guide, Tourist

บทนำ

ประเทศไทยถือได้ว่าการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั่วโลกในเรื่องความงดงามของทรัพยากรการท่องเที่ยวทางทะเล ซึ่งถือเป็นจุดเด่นและเป็นภาพลักษณ์ที่ทำให้ประเทศไทยมีชื่อเสียงในระดับสากล ส่งผลให้การท่องเที่ยวทางทะเลได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงจากนักท่องเที่ยวและยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต จากกระแสโลกาภิวัตน์ระบบเศรษฐกิจทุนนิยมและกระแสการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ส่งผลทำให้พื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งพัฒนาอย่างรวดเร็วทิศทาง (McIntosh et al., 2000) โดยถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวทางทะเลนั้นได้สร้างรายได้ทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังพบว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลนั้นยังช่วยสร้างการตระหนักรู้ทางด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเลที่เพิ่มขึ้นทั้งกับในกลุ่มผู้ประกอบการ คนในชุมชนและนักท่องเที่ยว (Pelletier et al., 2005; Fabinyi, 2008; Abecasis et al., 2013) อย่างไรก็ตาม มีรายงานการศึกษาพบว่า ปริมาณของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปีนั้น มักจะก่อให้เกิดการส่งผลกระทบเชิงลบต่อทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Pickering & Hill, 2007; Fabinyi, 2008) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับระบบนิเวศทางทะเล เช่น แนวปะการังและสภาพน้ำทะเลที่เริ่มเสื่อมโทรม สืบเนื่องมาจากกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่เหมาะสม เช่น การเหยียบแนวปะการัง การทิ้งสมอเรือบนแนวปะการัง การปล่อยขยะและน้ำเสียสิ่งปฏิกูลลงสู่ทะเล การเก็บสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิตเพื่อเป็นของที่ระลึก การให้อาหารปลา เป็นต้น

อีกทั้งสถานการณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเลของไทยนั้นมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เสื่อมโทรมมากขึ้น โดยในปัจจุบันมีรายงานวิจัยระบุว่า สภาพทรัพยากรทางทะเลโดยเฉพาะแนวปะการังในกลุ่ม

จังหวัดภาคใต้ในฝั่งอันดามันนั้นกำลังประสบปัญหาเป็นอย่างมากโดยในรายงานระบุว่า ในหลายพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่สำคัญ โดยเฉพาะตามหมู่เกาะพีพี (จังหวัดกระบี่) เกาะราชา (จังหวัดภูเก็ต) เกาะไข่นอก และหมู่เกาะสุรินทร์-สิมิลัน (จังหวัดพังงา) พบว่า ในแต่ละแห่งนั้นแนวปะการังอยู่ในสภาพเสื่อมโทรมเสียหายเป็นอย่างมาก โดยสาเหตุที่สำคัญส่วนหนึ่งนั้นมาจากผลกระทบจากกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ประกอบกับการจัดการทางการท่องเที่ยวทางทะเลที่ยังขาดการบูรณาการส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพและไม่ตรงตามแผนยุทธศาสตร์ อีกทั้งยังพบว่า เรือโดยสารหลายลำยังไม่ได้มาตรฐาน ประกอบกับการขาดการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวบางส่วนขาดความเข้าใจและมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับระบบนิเวศทางทะเล (The Office of Strategy Management for Southern Province Cluster, 2017)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ประกอบการรวมถึงมัคคุเทศก์มักเข้าใจว่า ปัญหาผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลนั้นเกิดจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยได้มองข้ามองค์ประกอบปัจจัยที่สำคัญทางด้านการจัดการพฤติกรรมนักท่องเที่ยว นั่นก็คือ “การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม” โดยมัคคุเทศก์ในฐานะผู้ที่มิชอบบริหารจัดการดูแลนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรม ควรที่จะมีความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวทางทะเล เนื่องจากเป็นทักษะที่จำเป็นที่จะต้องมิเพื่อใช้สื่อสารให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจ และตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดผลกระทบจากพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อาจเกิดจากการทำกิจกรรมของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในบริบทของการท่องเที่ยวทางทะเล เนื่องจากการสื่อความหมายเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจนั้นสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมของนักท่องเที่ยวที่อาจส่งผลกระทบต่อ

ต่อแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยวได้ (Jensen, 2002; Hammerton & Bucher, 2015) มัคคุเทศก์จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้พัฒนาทักษะทางการสื่อสารความหมายทางสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว การสื่อสารความหมายทางสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวจึงถือเป็นกุญแจที่สำคัญในการช่วยจัดการป้องกันปัญหาด้านผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลของประเทศไทย

นิยามความหมายของการสื่อสารความหมาย (Interpretation)

ปัจจุบันมีการให้คำนิยามการสื่อสารความหมายที่หลากหลายตามแต่บริบทของศาสตร์และอาชีพ โดยในบริบทของอาชีพมัคคุเทศก์นั้นเราอาจนิยามการสื่อสารความหมายได้ว่า เป็นกระบวนการสื่อสารซึ่งอาจทำผ่านทางสื่อกลางได้หลากหลายช่องทางและวิธี เพื่อเผยถึงข้อมูลและความหมายหรือความสัมพันธ์ของมนุษย์ในบริบททางสิ่งแวดล้อมและสังคมวัฒนธรรมใด ๆ ก็ตามต่อผู้รับสารไม่ว่าจะเป็นแขกผู้มาเยือน หรือนักท่องเที่ยว เป็นต้น โดยผ่านการมีประสบการณ์ปฏิสัมพันธ์เรียนรู้โดยตรงกับสภาพแวดล้อมในสถานที่นั้น โดยจะเป็นกระบวนการสื่อสารที่มีแค่การชี้แจงข้อมูลให้ทราบเพียงรูปแบบเดียว ทว่าจะต้องมีเทคนิคเชื่อมโยงความสนใจของผู้รับสารกับเนื้อหาหรือความหมายที่ต้องการจะสื่ออีกด้วย (Adapted From Verveka, 1998) โดยในบริบทของมัคคุเทศก์นั้นกล่าวได้ว่าทักษะการสื่อสารความหมายถือเป็นพื้นฐานหัวใจของการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Weiler & Ham, 2000) ซึ่งการสื่อสารความหมายที่ดีระหว่างการทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวนั้นจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มคุณค่าทางด้านประสบการณ์ให้กับแขกผู้มาเยือน และช่วยสร้างพฤติกรรมที่ดีและมีความรับผิดชอบของผู้มาเยือนต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อมอีกด้วย (Armstrong & Weiler, 2002; Pearce, 2005)

ความแตกต่างระหว่างการชี้แจงให้ข้อมูล (Inform) กับการสื่อความหมาย (Interpretation)

การชี้แจงให้ข้อมูลนั้นเป็นการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอะไรบางอย่างไม่ว่าจะในรูปแบบของเนื้อหา ตัวเลขสถิติลักษณะ หรือรูปภาพ ผ่านทางช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป ยกตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพันธุ์ปลาทะเลของไทยผ่านทางโบรชัวร์ วิดีโอ หรือทำการบรรยาย ซึ่งการชี้แจงให้ข้อมูลนั้นมีเป้าหมายหลัก คือ การนำเสนอเนื้อหาข้อเท็จจริงโดยไม่เน้นไปที่กระบวนการมีส่วนร่วม หรือรูปแบบของวิธีการนำเสนอ ในส่วนการสื่อความหมายนั้นแม้ว่าในการสื่อความหมายทุกครั้งจะต้องมีองค์ประกอบของการให้ข้อมูลอยู่ด้วยก็ตาม อย่างไรก็ตามวิธีการสื่อความหมายนั้นจะต้องมุ่งเน้นไปที่รูปแบบหรือเทคนิควิธีในการนำเสนอ โดยจะต้องค่อย ๆ ทำการเผยข้อมูลเพื่อให้ผู้รับสารนั้นได้เกิดความสนใจใคร่รู้ และได้รับประสบการณ์ที่ประทับใจ พร้อมไปกับการได้รับความรู้ในบริบทของสภาพแวดล้อมนั้น ดังตัวอย่างเช่น การที่มัคคุเทศก์ทำการพานักท่องเที่ยวทำกิจกรรมทางทะเลดำน้ำสน็อกเกิ้ล (Snorkeling) แล้วจัดให้มีเกมร่วมสนุกในการทายชื่อชนิดพันธุ์ปลาและชื่อของปะการังที่พบจากการทำกิจกรรมเป็นต้น ซึ่งจะต่างจากการให้ข้อมูลโดยการแจกโบรชัวร์ หรือพูดบรรยายเพียงเพื่อให้ข้อมูลเท่านั้น

นิยามความหมายของ การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Interpretation)

มีการนิยามให้ความหมายของการอธิบายสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมไว้อย่างหลากหลายด้วยกันในอดีตเรื่อยมาจนถึงในปัจจุบัน โดยมีทั้งความหมายที่มีลักษณะที่มีองค์ประกอบคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

Don (1973) ได้ให้นิยามความหมายของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมไว้ว่า การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมเป็นศิลปะในการอธิบายถึงบทบาทและความสัมพันธ์ของมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม เพื่อจุดประสงค์ที่จะสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม และก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำการรักษาอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่อไป ณ สถานที่นั้น (Aldridge ถือเป็นหนึ่งในผู้ริเริ่มทางด้าน Environmental Interpretation ในยุโรป) ส่วน Bob (1977) ได้ทำการนิยามการสื่อความหมายไว้ว่า การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม คือ กระบวนการทางการสื่อสารที่ถูกออกแบบมา เพื่อเผยถึงความหมายและรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับวัฒนธรรมและมรดกทางธรรมชาติต่อสาธารณะผ่านทาง การได้มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ สิ่งของ โบราณสถานหรือวัตถุ โดย Paul (1982) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมไว้ว่า การสื่อความหมายไม่ว่าจะเป็นการทำผ่านการพูดคุย หรือด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตาม ควรปฏิบัติเพื่อเป็นการแปลสื่อเนื้อหาความหมายที่ซับซ้อนทางสิ่งแวดล้อมไปสู่ความหมายที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยไม่สูญเสียความหมายที่แท้จริงไป เพื่อเป้าหมายในการสร้างความตระหนักรู้ความเข้าใจ และความรับผิดชอบใส่ใจในสิ่งแวดล้อมต่อผู้มาเยือน นอกจากนี้ Chaverri (1988) ได้ทำการนิยามการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมไว้ว่า เป็นศิลปะทางการสื่อสารในการช่วยแปลและอธิบายถึงคุณลักษณะองค์ประกอบและความสัมพันธ์ทางสิ่งแวดล้อมต่อมนุษย์ โดยพิจารณาถึงปัจจัยโดยรวมทั้งทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ โดยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทั้งทางสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น ตัวอย่างเช่น พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน เป็นต้น

อย่างไรก็ดี Hammitt (1981) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้อย่างน่าสนใจว่า องค์ประกอบที่สำคัญซึ่งมักขาดหายไปจากการนิยามของการสื่อความหมายทาง

สิ่งแวดล้อม คือ การนันทนาการ (Recreational) ซึ่งการสื่อความหมายที่ดีนั้นไม่ควรจะทำในลักษณะการบรรยายให้ข้อมูล (Inform) ผู้เข้าร่วมเท่านั้น แต่ควรจะมีลักษณะการสร้างความสุขสนทนและความสงสัยใคร่รู้ให้กับผู้เข้าร่วมไปพร้อมกับกับการทำกิจกรรมอีกด้วย

อาจสรุปใจความสำคัญได้ว่า การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นศาสตร์และศิลปะทางการสื่อสารชั้นสูงที่มีเทคนิคหลากหลายรูปแบบ โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้ผู้มาเยือนได้มีส่วนร่วมเรียนรู้ทำความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของสถานที่ที่ได้เข้าไปเยือน

เป้าหมายหลักของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม

โดยทั่วไปแล้วจุดประสงค์หลักของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมใด ๆ ก็ตามนั้นเป็นการทำไปเพื่อที่จะให้ผู้มาเยือน (Visitor) ได้มีประสบการณ์ด้านการเรียนรู้ สร้างความเข้าใจตระหนักรู้และเห็นคุณค่าของวัฒนธรรม หรือทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ณ สถานที่ที่เข้าไปทำกิจกรรม โดยสถานที่นั้นอาจจะเป็นสถานที่ทางธรรมชาติ หรือสถานที่เชิงวัฒนธรรม หรือสิ่งใดก็ตามที่ผู้สื่อความหมาย (มัคคุเทศก์) พยายามจะสื่อถึง ซึ่งเป้าหมายทางด้านการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมนั้นควรจะสามารถทำการประเมินวัดผลและตรวจสอบได้ เช่น มีนักท่องเที่ยวจำนวนกี่เปอร์เซ็นต์ที่สามารถจำแนกลักษณะความสำคัญ ชื่อสัตว์น้ำ หรือพืชในสถานที่ท่องเที่ยวได้ เป็นต้น

เป้าหมายหลักของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม

1. เป้าหมายทางการเรียนรู้ (Learning) : หนึ่งในเป้าหมายหลักที่สำคัญของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม คือ เพื่อที่จะทำให้ผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวได้ “เรียนรู้” ผ่านการมีประสบการณ์ที่สนุกสนานเพลิดเพลินใจจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ และยังได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าของประสบการณ์

2. เป้าหมายด้านพฤติกรรม (Behavior) : การสื่อความหมายนั้นนอกจากที่จะทำไปเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจทางด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังทำไปเพื่อการสร้างความตระหนักรู้เห็นคุณค่าของทรัพยากร เพื่อที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้มาเยือนอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมทางทะเลให้นักท่องเที่ยวเข้าใจเพราะสาเหตุใดการให้อาหารปลาจึงส่งผลเสียต่อระบบนิเวศทางทะเล ซึ่งจะดีกว่าการบอกกล่าวลักษณะการสั่งห้ามให้อาหารปลาแต่เพียงอย่างเดียว เป็นต้น

3. เป้าหมายด้านประสบการณ์ความรู้สึก (Experience) : การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวจากการไปเยือนสถานที่และทำกิจกรรมถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม ตามที่ Hammitt (1981) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ในเบื้องต้นว่า องค์ประกอบของความสนุกสนานนั้นมักจะขาดหายไป จากการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม เนื่องจากผู้สื่อความหมายหรือ มัคคุเทศก์นั้นมักปฏิบัติในลักษณะการให้ข้อมูล (Inform) ที่เป็นทางการ ซึ่งนั่นมิใช่รูปแบบของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีประสิทธิภาพ

4. เป้าหมายด้านการจัดการผลกระทบ (Management of Impact) : การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมนั้นถูกใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการโดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เพื่อเป็นการลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการทำกิจกรรมของผู้มาเยือน ผ่านการสื่อความหมายไม่ว่าจะด้วยทางวาจา

(Verbal) การใช้ป้ายหรือสื่อสัญลักษณ์อื่น ๆ (Non-verbal) โดยเป้าหมายนี้จะไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้หากปราศจากการบรรลุเป้าหมายข้ออื่น ๆ ที่ได้ให้ไว้ในเบื้องต้น เนื่องจากผู้มาเยือนนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจผ่านการเรียนรู้ (Learning) รวมไปถึงความตระหนักต่อผลกระทบทางพฤติกรรม (Behavior) ของตนเองต่อสิ่งแวดล้อม ก่อนที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงจัดการพฤติกรรมตนเองให้เป็นมิตรต่อสถานที่ ผู้คน สัตว์และปัจจัยอื่น ๆ ในสิ่งแวดล้อมนั้นได้

โดย Tilden (1957) ได้สรุปเป้าหมายของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม คือ “ผ่านการสื่อความหมายทำให้เกิดความเข้าใจ ผ่านความเข้าใจทำให้ตระหนักเห็นคุณค่า ผ่านการเห็นคุณค่าก่อให้เกิดความห่วงแหนปกป้องรักษา”

วัตถุประสงค์ของการสื่อความหมาย

Sharpe (1976) การสื่อความหมายมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้พัฒนาความตระหนัก ความพึงพอใจ และความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ที่ไปเยือน
2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการพื้นที่
3. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมให้สาธารณะชนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และเป้าหมายของหน่วยงาน

หลักการของการสื่อความหมายที่ดี (Principles of Interpretation)

Tilden (1957) ซึ่งถือเป็นบิดาผู้บุกเบิกศาสตร์ด้านการสื่อความหมายทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ได้ทำการอธิบายไว้ในบทความชื่อ “Interpreting Our Heritage” ว่าการสื่อความหมายจะมีประสิทธิภาพได้นั้นควรจะต้องมีองค์ประกอบหลักด้วยกันดังต่อไปนี้

1. การกระตุ้นให้เกิดความสนใจใคร่รู้ในสิ่งที่ต้องการสื่อความหมาย (Provoke)

การสื่อความหมายที่ดีมีประสิทธิภาคนั้นไม่ใช่เป็นเพียงแต่การให้ข้อมูลหรือขั้นตอนคำสั่ง แต่จะต้องกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความสนใจใคร่รู้ในสิ่ง ๆ นั้นหากปราศจากปัจจัยข้อนี้แล้วนั้น จะเป็นการยากที่ผู้รับสารจะพิจารณาจับฟังอย่างตั้งใจ และทำให้การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพหรือไม่ดีเท่าที่ควร โดยเทคนิคที่จะกระตุ้นทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจนั้นอาจทำได้หลากหลายวิธีด้วยกันตามแต่บริบทของสถานการณ์ เช่น การตั้งคำถาม การแข่งขัน การเล่นเกม การสร้างเรื่องราว จำลองสถานการณ์ เปรียบเทียบ เป็นต้น

2. ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับผู้มาเยือนถึงสิ่งที่ต้องการสื่อความหมาย (Relatable)

การสื่อความหมายที่ดีมีประสิทธิภาคนั้น นักสื่อความหมายหรือมัคคุเทศก์จะต้องหาความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงถึงเรื่องราวหรือข้อมูลที่ต้องการจะสื่อกับนักท่องเที่ยว หรือแขกผู้มาเยือนเสมอ โดยคำถามที่มัคคุเทศก์ควรจะถามกับตัวเองก่อนเสมอ คือ มีเหตุผลสำคัญประการใดที่นักท่องเที่ยวควรจะได้รับความรู้ข้อมูลเหล่านี้ เพราะโดยมากแล้วนักท่องเที่ยวนั้นมักจะให้ความสนใจในข้อมูลของการสื่อความหมายที่ตัวเองนั้นได้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องอะไรบางอย่างกับเรื่องราว เนื้อหา หรือสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ หรือสถานที่ที่กำลังทำกิจกรรมอยู่ Tilden (1957) จึงให้ความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างสูง โดยได้กล่าวไว้ว่า “การสื่อความหมายผ่านช่องทางการสื่อสารใดก็ตามที่ไม่สามารถหาความเชื่อมโยง หรือความเกี่ยวข้องถึงสิ่งที่พยายามจะสื่อความหมายถึงผู้รับสารได้ นั้น การสื่อความหมายนั้นมักจะไม่เป็นผลหรือขาดประสิทธิภาคนั่นเอง”

3. เทคนิคการนำเสนอเพื่อเผยแพร่ข้อมูลในการสื่อความหมาย (Reveal)

Tilden (1957) ได้อธิบายถึงหลักการข้อนี้ไว้ว่า การให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียวนั้นยังไม่ถือเป็นการสื่อความหมาย แต่การสื่อความหมายที่ดีนั้นจะต้องมีเทคนิคในการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกสนใจเกิดความใคร่รู้เสียก่อน โดยเป็นการผูกโยงเรื่องราวแล้วจึงค่อย ๆ ทำการเผยแพร่ข้อมูลสำคัญ ๆ ที่ต้องการสื่อความหมายโดยจะต้องคำนึงถึงบริบทของสถานที่และปัจจัยทางสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ณ เวลานั้น

4. สื่อความหมายให้เห็นภาพรวมทั้งหมด (Address the Whole)

หลักการที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การสื่อความหมายนั้นท้ายที่สุดแล้วควรจะส่งผลทำให้ผู้รับสารหรือนักท่องเที่ยวแยกผู้มาเยือน หลังจากเสร็จสิ้นจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ แล้วนั้นสามารถเข้าใจถึงภาพรวมความสำคัญและความสัมพันธ์ของสถานที่ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น สามารถเข้าใจถึงความสำคัญของการรักษานูรีรักษ์แนวปะการังและทรัพยากรทางทะเลต่อชุมชนหรือสังคม จากการทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งจะต่างจากการให้ข้อมูลออกคำสั่งห้ามทำกิจกรรมบางอย่างเพียงอย่างเดียว เช่น ห้ามให้อาหารปลา ห้ามเก็บปะการัง ซึ่งนักท่องเที่ยวจะไม่เข้าใจถึงที่มาที่ไปของสาเหตุ เป็นต้น

5. ความสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียวของเนื้อหาในการสื่อความหมาย (Message Unity)

หลักการนี้ให้ความสำคัญถึงความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันของการสื่อความหมายตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ไม่ว่าจะทำการสื่อความหมายผ่านวิธีการใด ๆ ก็ตาม หรือเรื่องใดก็ตาม ข้อมูลเนื้อหาที่มัคคุเทศก์ทำการสื่อความหมายนั้นควรจะต้องมีความสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยไม่มีการขัดแย้งกันในตัวเอง เช่น การใช้คำในการให้ความหมายต่าง ๆ

ควรจะมีการใช้ในลักษณะเดียวกันตั้งแต่ต้นจนจบ ไม่ควรใช้คำพูดที่หลากหลายแต่ให้ความหมายเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้รับสาร หรือนักท่องเที่ยว

6. การสื่อความหมายในกลุ่มเด็ก (Interpretation Address to Children)

หลักการนี้ได้อธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของการทำการสื่อความหมายในกลุ่มเด็ก โดยจำเป็นจะต้องคำนึงถึงการใช้เทคนิควิธี หรือแนวทางการปฏิบัติในการสื่อความหมายที่แตกต่างออกไปจากกลุ่มประเภทอื่น ๆ โดยที่เนื้อหาสาระที่ต้องการจะสื่อ นั้นจะต้องมีความง่ายต่อการเข้าใจ แต่ในขณะเดียวกันยังคงไว้ซึ่งสาระสำคัญที่ต้องการจะสื่อความหมาย หรืออาจจะแตกต่างออกไปได้บ้างเล็กน้อยตามแต่ที่ผู้สื่อความหมายพิจารณาเห็นสมควร

งานศึกษาของ Larsen et al. (2009) ได้เสนอสมการที่พยายามอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ โดยได้เรียกสมการดังกล่าวว่า สมการของการสื่อความหมาย (The Interpretive Equation) โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

$$(Knowledge\ of\ Resources\ +\ Knowledge\ of\ Audience)$$

$$Appropriate\ Technique = Interpretive\ Opportunity$$

(ความรู้ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว + ความรู้เกี่ยวกับผู้มาเยือน หรือนักท่องเที่ยว) เทคนิคที่เหมาะสม = โอกาสในการสื่อความหมาย

สมการของการสื่อความหมาย (The Interpretive Equation) นั้นพอจะอธิบายโดยสังเขปได้ว่า ยิ่งมีวัตถุประสงค์มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับแขกผู้มาเยือนผนวกกับเทคนิคการสื่อสารได้ดีมากเท่าไหร่นั้น ก็ยิ่งจะทำให้มีวัตถุประสงค์มีโอกาสที่จะทำการสื่อความหมายกับแขกผู้มาเยือนเกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรในสถานที่ท่องเที่ยวได้ดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทว่าหากขาดองค์ประกอบปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไปนั้นจะทำให้การสื่อความหมายนั้นขาดประสิทธิภาพ

ประเด็นปัญหาทั่วไปที่มักพบด้านการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมในการนำเที่ยวทัวร์ทางทะเล

จากการที่ได้เข้าไปสังเกตการณ์มีส่วนร่วมในฐานะวิทยากรในการอบรมมัคคุเทศก์ในหัวข้อ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (จำนวน 8 รุ่น ในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่) รวมไปถึงการได้เข้าไปทำการสำรวจ (Self-observation) และทดลองการนำเที่ยวทัวร์ทางทะเลกับบริษัทนำเที่ยวทางทะเล พบว่า ปัญหาโดยทั่วไปสามารถสังเคราะห์เป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ขาดการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมในการจัดทำทัวร์ทางทะเล

โดยพบว่ามัคคุเทศก์ในหลาย ๆ บริษัทที่ได้ทำการแฝงตัวเข้าไปสำรวจใช้บริการ (ขอไม่เปิดเผยชื่อบริษัท ด้วยจรรยาบรรณทางวิชาการ) ที่ได้ให้บริการจัดนำเที่ยวทำทัวร์ทางทะเล มักไม่ได้ทำการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมใด ๆ ณ สถานที่ที่เข้าไปใช้ทำกิจกรรม โดยมัคคุเทศก์มักจะมีการชี้แจงข้อมูล (Inform) ด้าน ชื่อสถานที่ กิจกรรม เวลา อาหาร อุปกรณ์ แต่ยังขาดการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม (Interpretation) ทั้งก่อนและหลังการทำกิจกรรมนำเที่ยวทำทัวร์ทางทะเล ซึ่งประเด็นนี้ถือว่ามีนัยยะที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในบริบททางด้านการจัดการพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เนื่องจากหากปราศจากการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมแล้วนั้นจะถือเป็นการยากที่จะควบคุมและจัดการพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมทางทะเลที่มีปริมาณนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในสถานที่ท่องเที่ยว โดยเฉพาะในบริบทของสถานที่ท่องเที่ยวทางทะเล

2. ด้านเทคนิคทางภาษาและเทคนิคทางการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม

โดยพบว่าเนื่องจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการจัดทัวร์นำเที่ยวทางทะเลนั้นมักมาจากหลากหลายเชื้อชาติ ทำให้การสื่อความหมายของมัคคุเทศก์โดยการใช้ช่องทาง (Channel) ผ่านคำพูดนั้นมักไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการสื่อสารทำ

ความเข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน รัสเซีย หรือนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ไม่มีทักษะสามารถพูดสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และสืบเนื่องจากมัคคุเทศก์ทำทัวร์ทางทะเลจำนวนมากไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนหรือภาษาที่สามได้ในระดับคล่องแคล่ว ทำให้การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมด้วยการสื่อสารด้วยภาษาพูดจึงเป็นไปได้ยาก และยังพบอีกด้วยว่าแม้แต่การให้ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น เช่น ข้อมูลด้านสถานที่ ความปลอดภัย และเวลาของมัคคุเทศก์นำเที่ยวทัวร์ทางทะเลในปัจจุบันนั้น ยังไม่สามารถทำได้ดีมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. ขาดความรู้ความเข้าใจเชิงปฏิบัติด้านเทคนิคทางการสื่อสารในการนำเที่ยวทัวร์ทางทะเล

จากการลงพื้นที่สำรวจ พบว่า มัคคุเทศก์นำเที่ยวทัวร์ทางทะเลบางส่วนยังขาดความเข้าใจในหลักการด้านการชี้แจงให้ข้อมูลสำคัญทั่วไป (Briefing) ก่อนการทำการกิจกรรม ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในด้านการสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว โดยขอยกตัวอย่างปัญหาที่พบได้จากการสำรวจในสถานการณ์จริงดังนี้

3.1 มัคคุเทศก์ทำการสื่อสารให้ข้อมูลโดยไม่ได้พิจารณาบริบทของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและเวลา เช่น มัคคุเทศก์ทางทะเลมักทำการให้ข้อมูลสำคัญของทัวร์ระหว่างที่เรือสปีดโบ๊ท (Speed Boat) กำลังแล่นอยู่ด้วยความเร็ว ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยว (ผู้รับสาร) ไม่สามารถได้ยินข้อมูลหรือข้อความสำคัญ ที่มัคคุเทศก์ทำการสื่อสารออกมาได้เลยแม้แต่บ่อย ซึ่งถือเป็นการสื่อสารที่ล้มเหลว หรือขาดประสิทธิภาพเป็นอย่างยิ่ง เป็นต้น

3.2 มัคคุเทศก์ทำการสื่อความหมายให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เนื่องจากไม่มีการสร้างระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐาน โดยพบว่ามัคคุเทศก์มักใช้การสื่อสารที่อาศัยมาจากการพูดผ่านความทรงจำที่เคยชินเป็นหลัก โดยในส่วนนี้ควรจะประยุกต์นำระบบการจัดนำเที่ยวทางทะเลที่ได้มาตรฐานสากล (International Standard) ลักษณะเดียวกับที่มัคคุเทศก์ทางทะเลที่ทำการกิจกรรมดำน้ำลึก (Scuba

Diving) ซึ่งมักจะมีการให้ข้อมูล (Briefing) ที่เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถใช้ได้กับทุกที่ทั่วโลกและยังสามารถทำการตรวจสอบทวนสอบได้ (Traceable) เช่น มีการทำเช็คลิสต์ (Check List) เรื่องที่โครงการจะสื่อสารเพื่อป้องกันการหลงลืม รวมถึงหลังจากเสร็จสิ้นการทำกิจกรรมทุกครั้งจะมีการจดบันทึกสรุปรายละเอียดลงในสมุดบันทึกถึงการทำกิจกรรมที่ผ่านมาทุกครั้ง

3.3 การสื่อสารพูดจาที่ไม่สุภาพและใช้คำส่อเสียด โดยคิดว่านักท่องเที่ยวหรือแขกไม่เข้าใจในภาษาที่ตนเองกล่าว พฤติกรรมดังกล่าวยังมีให้เห็นได้บ่อยครั้ง ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณทางอาชีพของมัคคุเทศก์ อีกทั้งมัคคุเทศก์หาว่าไม่นักท่องเที่ยวจำนวนมากที่อาจเข้าใจในสิ่งที่ถูกกล่าวออกมาผ่านทางภาษาพูดรวมไปถึงภาษากาย ซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย

ข้อสรุปแนะนำ

ข้อสรุปแนะนำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ (1) ในระดับองค์กร (2) ในระดับบุคคล (มัคคุเทศก์)

ในระดับองค์กร

1. บริษัทที่จัดนำเที่ยวทัวร์ทางทะเลควรให้ความสำคัญกับเรื่องของการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม (Prioritization) โดยควรจัดให้มีแผนการบริหารองค์กรที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายที่ระบุให้การสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นส่วนสำคัญของโปรแกรมการนำเที่ยวทำทัวร์ทางทะเลทุกครั้ง โดยวางแผนจัดทำโปรแกรมการสื่อความหมาย ซึ่งจะต้องมีการออกแบบโปรแกรมสื่อความหมายในแต่ละบริเวณให้สอดคล้องกับสถานที่และกิจกรรมทางการท่องเที่ยว อีกทั้งควรจัดทำเป็นสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อสื่อความหมาย (Interpretive Handbook) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ในด้านต่าง ๆ และออกเป็นกฎระเบียบของบริษัท (Code

of Conduct) เพื่อให้มัคคุเทศก์ได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพื่อให้การจัดนำเที่ยว
ทัวร์ทางทะเลนั้นได้มาตรฐานสากล และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น

2. บริษัทที่จัดนำเที่ยวทัวร์ทางทะเลควรจะมีการจัดอบรมให้ความรู้เพื่อ
พัฒนาศักยภาพให้กับมัคคุเทศก์ (Capacity Building) เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
ทั้งทางด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล ระบบนิเวศทางทะเล
รวมไปถึงบริบททางสังคมวัฒนธรรมในพื้นที่หรือสถานที่ที่เข้าไปทำกิจกรรม
อย่างละเอียดในเชิงลึก ยกตัวอย่างเช่น อุทยานแห่งชาติทางทะเลมีความสำคัญ
อย่างไรและมีความแตกต่างจากพื้นที่ทั่วไปอย่างไรบ้าง สภาพและสถานะของ
ปะการังและพันธุ์ปลาทะเลในแหล่งท่องเที่ยวมีชนิดใดบ้าง เป็นต้น และควรจัดให้มี
การอบรมเป็นพิเศษทางด้านเทคนิคทางการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อม โดย
เน้นไปที่การตั้งโจทย์ว่าทำอะไรให้นักท่องเที่ยวหรือแขกผู้มาเยือนนั้นจะเกิด
ความสนใจสนุกสนาน และได้รับความรู้ไปพร้อม ๆ กับการทำกิจกรรมมากกว่า
แค่การได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน หรือได้ข้อมูลของสถานที่นั้น ๆ เพียงอย่าง
ใดอย่างหนึ่ง

3. บริษัทที่จัดนำเที่ยวทัวร์ทางทะเลควรมีการประยุกต์ใช้ระบบการ
Briefing หรือการให้ข้อมูลสำคัญ ๆ ก่อนการทำกิจกรรมลักษณะที่ได้
มาตรฐานสากลที่ทวนสอบได้โดยใช้ระบบเช็คลิสต์ และควรจัดให้มีการใช้ระบบ
Buddy System หรือระบบการจับคู่ในการทำกิจกรรมทางทะเลทุกครั้ง ไม่ว่าจะเป็น
เป็นกิจกรรมใด ๆ ก็ตามเพื่อให้ได้มาตรฐานสากลด้านความปลอดภัย ในลักษณะ
เดียวกับการทำกิจกรรมดำน้ำลึก (Scuba Diving) เนื่องจากในปัจจุบันพบว่า
บริษัทนำเที่ยวทัวร์ทางทะเลจำนวนมากที่จัดกิจกรรมดำน้ำบนผิวน้ำแบบ
Snorkeling ยังขาดการวางมาตรการมาตรฐานด้านความปลอดภัยและมิได้จัดให้
มีการใช้ระบบ Buddy System ระหว่างให้นักท่องเที่ยวทำกิจกรรม ซึ่งระบบ
Buddy System นั้นแท้จริงแล้วไม่ได้มีการใช้แต่ในกิจกรรมดำน้ำลึกอย่างที่คน

จำนวนมากเข้าใจ แต่ในทางมาตรฐานสากลการทำกิจกรรมทางทะเล เช่น Snorkeling ก็จำเป็นต้องนำระบบนี้ไปใช้ ยกตัวอย่างเช่น การทำกิจกรรมทางทะเลในประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น

4. การนำเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวเพื่อทำการศึกษเบื้องต้นด้วยตนเอง (Pre-learning) ก่อนการมาท่องเที่ยว ผ่านทาง Website YouTube หรือ Blog ของบริษัท โดยให้มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว กฎระเบียบ การสื่อความหมายต่าง ๆ ในการทำกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเลและสามารถโต้ตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวได้ก่อนการมาท่องเที่ยวจริงอีกด้วย และจัดทำ QR Code ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในขณะที่ยกนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงแล้วในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในการทำกิจกรรมแต่ละพื้นที่

ในระดับบุคคล (มัคคุเทศก์)

1. มัคคุเทศก์ทางทะเลจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงศาสตร์และศิลป์ในการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากการทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบทางด้านทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมในบริบททางสังคมและวัฒนธรรมโดยรอบของสถานที่ที่เข้าไปใช้ รวมถึงจะมีเทคนิคการสื่อความหมายอย่างไรให้ นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกสนใจใคร่รู้ และเห็นคุณค่าถึงทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมในสถานที่ที่เข้าไปทำกิจกรรม เช่น การทายคำถาม เล่นเกม การเล่าเรื่องราว การใช้ภาพประกอบ หรือเทคนิคอื่น ๆ ที่มากกว่าแค่การให้ข้อมูล (Inform) แต่เพียงอย่างเดียว ว่าอะไรควรปฏิบัติ หรือ ทำได้ไม่ได้ เป็นต้น

2. มัคคุเทศก์ทางทะเลควรมีการจดบันทึกข้อมูลสำคัญ ๆ (Logbook) อย่างเป็นระบบถึงข้อมูลที่ต้องการสื่อความหมายเพื่อป้องกันการผิดพลาดและการลืม รวมไปถึงทำการจดบันทึกสรุปถึงรายละเอียดสำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากได้

เสร็จสิ้นการจัดทำทัวร์แล้วในแต่ละวัน ลักษณะเดียวกับที่ไกด์นำลึกลับใช้ปฏิบัติ เป็นมาตรฐานสากลหลังจากจบการทำกิจกรรม การจัดบันทึกลักษณะนี้จะมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาตัวเองในการจัดทำทัวร์ของมัคคุเทศก์ทางทะเลต่อไปในอนาคต เนื่องจากการจัดบันทึกจะทำให้มัคคุเทศก์สามารถกลับมาอ่านติดตามผลและดูการเปลี่ยนแปลงของตัวเองได้ในระยะ ๆ อีกทั้งยังทำให้เห็นว่าในแต่ละวันนั้นมีอะไรที่ทำแล้วเกิดประสิทธิภาพให้ผลดี หรือไม่ดี และควรมีการปรับปรุงเทคนิคของตัวเองอย่างไร

3. มัคคุเทศก์ทางทะเลควรมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการสื่อสารทางภาษาอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาที่ต้องใช้อยู่เป็นประจำกับนักท่องเที่ยว และควรมีการพักผ่อน หรือแอปพลิเคชันคำศัพท์ที่สำคัญ ๆ ติดตัวไว้ใช้ในกรณีที่ต้องการรู้ศัพท์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อลดการสื่อสารที่ผิดพลาดในเรื่องที่สำคัญ ๆ เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับทางด้านความปลอดภัย เป็นต้น อีกทั้งควรมีการฝึกปฏิบัติจำลองบทบาทสมมุติ (Role-play) ในการสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวชาติต่าง ๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีหลากหลายทางเชื้อชาติ และใช้ภาษาในการสื่อสารที่แตกต่างกัน ซึ่งมัคคุเทศก์ของไทยไม่สามารถพูดและสื่อสารได้ทุกภาษา และการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษก็อาจไม่ประสบผล เนื่องจากไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษได้ ดังนั้น จึงควรมีการออกแบบระบบป้ายสัญลักษณ์มาใช้ในการแก้ปัญหาในการสื่อความหมายแทนการใช้ภาษาในบางกรณี ซึ่งภาพสัญลักษณ์นั้นถือได้ว่าเป็นภาษาสากลที่สามารถใช้สื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

บทสรุป

บทความนี้ได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นสำคัญทางด้านการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลได้เล็งเห็นถึงปัญหาด้านการจัดการการท่องเที่ยวทางทะเลในอีกมิติหนึ่ง โดย

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าความตระหนักรู้และความห่วงใยทางด้านทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเลในกลุ่มผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวและคนในสังคมในประเทศไทยนั้นมีเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้จากกระแสการโพสต์รณรงค์ให้ความรู้การจับกุม การโพสต์กล่าวโทษต่าง ๆ มากมายตามสื่อสังคมออนไลน์ในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา โดยการจับกุมหรือลงโทษตามกฎหมายนั้นจะถือได้ว่าเป็นมาตรการในการลงโทษผู้กระทำความผิด หลังจากที่มีการเกิดผลกระทบหรือกระทำความผิดไปแล้ว (Passive Approach) ซึ่งถือได้ว่ามิใช่เป็นมาตรการป้องกันปัญหาเชิงรุก ทว่าสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่มีถูกมองข้ามไปที่เป็นปัจจัยสำคัญในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์พฤติกรรมที่ส่งผลกระทบเหล่านี้ คือ ความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายทางสิ่งแวดล้อมทางด้านการจัดนำเที่ยวทัวร์ทางทะเลของบริษัทและมัคคุเทศก์เอง เนื่องจากการสื่อความหมายที่ดีระหว่างที่มีการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวนั้น จะช่วยเพิ่มคุณค่าทางด้านประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวและยังช่วยสร้างพฤติกรรมที่ดีมีความรับผิดชอบต่อสถานที่อีกด้วย (Armstrong & Weiler, 2002; Pearce, 2005) ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งและเป็นสิ่งที่ต้องมีการพัฒนาอย่างเร่งด่วนในกลุ่มผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ทางทะเลไทย เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการท่องเที่ยวทางทะเลต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

Abecasis, R.C., Longnecker, N., Schmidt, L., & Clifton, J. (2013). Marine conservation in remote small island settings: Factors influencing marine protected area establishment in the Azores. *Marine Policy* 40, 1–9.

- Armstrong, K. E., & Weiler, B. (2002). Getting the Message Across: An Analysis of Messages Delivered by Tour Operators in Protected Areas. *Journal of Ecotourism*, 1(2-3), 104-121.
- Bob, P. (1977). Definition of Interpretation. *Paper at: Association of Interpreters Naturalists Workshop*, Texas A & M University, April 1977.
- Chaverri, A. (1988): *Natural trails: What are they?* CATIE, Costa Rica. 15p.
- Don, A. (1973). Upgrading Park Interpretation and Communication with the Public. IUCN (ed.), *Second World Conference on National Parks*; Yellowstone and Grand Teton, USA.
- Fabinyi, M. (2008). Dive tourism, fishing and marine protected area in The Calamianes Islands, Philippines. *Marine Policy*, 32, 898-904.
- Hammerton, Z., & Bucher, D. (2015). Levels of intervention reducing SCUBA-diver impact within subtropical marine protected areas. *Journal of Ecotourism*, 14 (1), 3-20.
- Hammit, F., & Morales, H. (1981). *Selected Chapters of Interpreting Our Heritage*, CATIE, Costa Rica.
- Jensen, B.B., (2002). Knowledge, action and pro-environmental behavior. *Environ. Educ. Res*, 8(3), 325-334.
- Larry B., & Ted T.C. (2011). *The gifts of interpretation*. Champaign, IL: Sagamore.
- Larsen, D., Mayo, C., Wolter, S. A., & Barrie, B. (2009). Foundation of interpretation competency narrative. Indiana University Agreement

- McIntosh R. W., Goleldner C. R., & Ritchie B. (2000). *Tourism: Principles and Philosophies*. John Wiley and Sons, Inc. New York.
- Paul, H. R. (1982). The Interpretive Talk. In: G. Sharpe (ed.), *Interpreting the Environment*. John Wiley and Sons, Inc. London.
- Pearce, P. L. (2005). *Tourist behaviour: Themes and conceptual schemes*. Aspects of Tourism. Channel View Publications, Clevedon, UK, p. 241.
- Pelletier, D., García-Charton, J. A., Ferraris, J., David, G., Thébaud, O., Letourneur, Y., Claudet, J., Amand, M., Kulbicki, M., & Galzim, R., (2005). Designing indicators for assessing the effects of marine protected areas on coral reef ecosystems: A multidisciplinary standartpoint. *Aquat. Living Resource*, 18, 15–33.
- Pickering, C.M., & Hill, W. (2007). *Impact of recreation and tourism on plant biodiversity and vegetation in protected areas in Australia*. *Journal of Environmental Management*, 85, 791–800.
- Sharpe, Grant W. (1976). *Interpretating the Environment*. John Wiley and Sons, Inc. New York.
- The Office of Strategy Management for Southern Province Cluster. (2017). *The Development Plan Report For Southern Province Cluster (Ranong Phang Nga Phuket Krabi Trang) 2014-2017*. Retrieved 20 November 2017, from <http://www.osmsouth-w.moi.go.th/file-data/039586.pdf>
- Tilden, F. (1957). *Interpretive Our Heritage*. The University of North Carolina Press, Chapel Hill.

- Veverka, John A. (1998). Planning truly "Interpretive" Panels. In
Interpretation – *The Journal for the Society of the Interpretation
of Britain's Heritage*, February 1998.
- Weiler, B., & Ham, S.H. (2002). Tour Guide Training: A model for
sustainable capacity building in developing countries. *Journal of
Sustainable Tourism*, 10(1), 52–69.