

การขับเคลื่อนการท่องเที่ยวในชุมชนด้วยการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต

COMMUNITY TOURISM DRIVEN BY HOSPITALITY MANAGEMENT

¹ดร.เบญจมาศ อยู่ประเสริฐ

² บำเพ็ญ เขียวหวาน และ ³ดร.สุรีย์ เข้มทอง

^{1, 2}รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาส่งเสริมเกษตร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิชาเอกการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รศิกา อังกูร และ วราภรณ์ ดำรงรัตน์

นักวิจัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ 1) วิเคราะห์ภาพรวมสถานการณ์การท่องเที่ยวชุมชน และหาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 2) เพื่อสร้างกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน อันจะทำให้บุคลากรในชุมชนได้ทราบ และเข้าใจในหลักการ แนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism) และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ตามมาตรฐานการบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านที่พัก ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านอาหาร-เครื่องดื่ม ด้านของที่ระลึก และด้านความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คัดเลือกโดยวิธีการเจาะจงชุมชนที่มีการจัดบริการที่พักแบบโฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยว ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 พื้นที่ ได้แก่ 1) ชุมชนบ้านริมคลอง ตำบลบ้านปรก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 2) ชุมชนท่องเที่ยวท่าด่าน ตำบลหินตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก และ 3) ชุมชนบ้านบุไทร ตำบลบุไทร อำเภอน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวชุมชนแต่ละชุมชน 2) จัดเตรียมแนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี 3) การสร้างกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกทักษะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และ 4) การประเมินผลองค์ความรู้ของชุมชนท่องเที่ยวที่นำไปสู่การพัฒนาชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกต การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ และการทำแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่าความต้องการการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนด้วยการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตของทั้ง 3 ชุมชน มีความแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีการดำเนินการจัดการความรู้ที่เน้นการมีส่วนร่วม ได้แก่ การศึกษาสถานการณ์และความต้องการ การกำหนดวิธีการและออกแบบกิจกรรมพัฒนา การปฏิบัติการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม และการประเมินผลและสรุปบทเรียน โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นวงจรของการเรียนรู้ตลอดเวลา และใช้วิธีการจัดการความรู้ที่หลากหลายวิธีการและบูรณาการเข้าด้วยกัน ทุกชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตใน 4 ประเด็น คือ 1) ชุมชนมีการนำแนวคิด และความรู้ด้านการบริหารจัดการมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน 2) มีการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนให้มีมาตรฐานการบริการตามเกณฑ์การจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต 3) มีการสร้างเครือข่ายที่พร้อมจะขับเคลื่อนการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งภาครัฐ และเอกชน และ 4) ชุมชนเน้นให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมกิจกรรมของชุมชน ในการวางแผน การดำเนินการ และร่วมติดตามประเมินผล ข้อเสนอแนะของการศึกษาการจัดการขับเคลื่อนการจัดการท่องเที่ยวชุมชนด้วยไมตรีจิต ควรมีการดำเนินการเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ

คำสำคัญ: การจัดการด้วยไมตรีจิต การท่องเที่ยวในชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชน

ABSTRACT

This study was a qualitative research focusing on participatory action research. The purposes of this research were to generally study and analyze the tourism situation in the communities; to find guidelines for supporting the participation in local sustainable tourism development of the people in the communities; to create tourism knowledge management process in order to make them perceive and understand the principle and guidelines for community based tourism management; and to be a good host adhering to the standard of servicing in 7 aspects, these were personnel aspect, home-stay aspect, servicing aspect, security aspect, food & beverage aspect, souvenir aspect, and security aspect which led to sustainable income for them. The sample used in this study was selected by purposive sampling method, was a community or village that provides the home-stay accommodation for tourism community. From this basis, three main community areas were involved in the study: 1) Bann Rim Klong, Ban Prok Sub District, Muang District, Samutsongkram Province; 2) Tadan Community, Hintang Sub District, Muang District, Nakhonnayok Province; and 3) Bann Busai, Busai Sub District, WangnamKeow District, Nakhon Ratchasima Province. For this study, the research was conducted in four stages: 1) to study background and overview of the tourism community management in each community; 2) to prepare an approach of tourism management by the community and being a good host; 3) to create the process of community tourism knowledge management by sharing together with knowledge, skills, and experiences; and 4) to evaluate of each community's knowledge in terms of the tourism community development by hospitality management. The research data were collected by observations, in-depth interviews, focus groups, workshop, and field survey, and then were analysed by a descriptive analysis method.

The results showed that the need for tourism community development by the hospitality management of three communities were a much different in the context of each location. However, it was found that all communities had a change in the process of the community tourism knowledge management by hospitality management of four issues as follow details. 1) Communities applied the knowledge of management to improve and develop community tourism. 2) Most of people in the community adopted the service quality standard based on the hospitality management guideline in order to enhance their community tourism services. 3) The rise of public-private network formation was developed for effectiveness of driving the community tourism management. 4) The community members had been involved in their community activities particular in the planning, implementation, and evaluation processes. Recommendation of the study, driving the community tourism by hospitality management should be a continuous process, which members could participate in all stages of implementation.

Keywords: Hospitality Management, Community Tourism, Community Participation

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นทั้งการพักผ่อนพร้อมไปกับได้เรียนรู้สังคมวัฒนธรรมที่แตกต่างออกไป ดังนั้นจึงมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมหาศาล ชุมชนท้องถิ่นในฐานะเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ จึงเป็นเสมือนเจ้าบ้านที่ต้องทำหน้าที่ต้อนรับและให้บริการแก่ผู้มาเยือน นอกจากการต้อนรับและการบริการที่ดีแล้วการเป็นเจ้าบ้านยังต้องใส่ใจในการบริการ และต้องพิจารณาอยู่เสมอว่าเพราะเหตุใดนักท่องเที่ยวจึงสนใจมาใช้บริการหรือเลือกซื้อสินค้า / ผลิตภัณฑ์ของชุมชน เหตุใดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจึงสนใจหรือเลือกมาท่องเที่ยวในพื้นที่ และอะไรคือมูลเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจกลับมาเที่ยวซ้ำ ในพื้นที่มีสิ่งใดเป็นจุดเด่น หรือสิ่งที่แสดงถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่นบ้าง เป็นต้น คำตอบจากประเด็นคำถามเหล่านี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนา และแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้ การจัดการการท่องเที่ยวที่เป็นระบบการต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างอบอุ่น การสร้างความเชื่อมั่นว่าสามารถเที่ยวทั่วไทยได้โดยปลอดภัย รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ มีทักษะในการบริการแบบมืออาชีพ มีความรู้รอบตัวทั้งภาษา วัฒนธรรม และสังคมอย่างกว้างขวาง จะช่วยทำให้การจัดการท่องเที่ยวในชุมชนมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นเจ้าบ้านที่ดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากร สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศ อันเป็นเหตุปัจจัยให้เกิดการปรับตัวของระบบการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และหากพิจารณาถึงองค์ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนรวมทั้งกระบวนการบริหารจัดการแล้ว พบว่าหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รวมทั้งผู้ประกอบการที่ให้การสนับสนุนและใช้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวในรูปแบบดังกล่าว กลับยังมีความไม่ชัดเจนในด้านแนวความคิด หลักการ วิธีการ และกระบวนการ รวมทั้งการบริหารจัดการฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวและการกระจายผลประโยชน์ให้ชุมชนท้องถิ่น (www.trf.or.th เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2550)

เป้าหมายหลักของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน อยู่บนฐานคิดที่ว่า ชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรและเป็นผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว โดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตและวิถีการผลิตของชุมชน มาใช้เป็นต้นทุนหรือปัจจัยในการจัดการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความรู้ความสามารถและบทบาทที่สำคัญในการดำเนินงานตั้งแต่การตัดสินใจ การวางแผน การดำเนินงาน การสรุปบทเรียน และมุ่งเน้นให้เกิดความยั่งยืนสู่คนรุ่นลูกหลานและเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของธรรมชาติเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นพัฒนาให้คนในชุมชนเป็นหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยว ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว สร้างศักยภาพในท้องถิ่น ผู้ประกอบการ ผู้ให้บริการ เรียนรู้ให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน เพื่อนำไปสู่การดูแลบำรุงรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติอย่างสมดุลกับภูมิปัญญาท้องถิ่น และอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม ตลอดจนเกื้อกูลต่อเศรษฐกิจชุมชน ด้วยเหตุดังกล่าวคณะผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัย เรื่องโครงการพัฒนาชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดลจิต เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในท้องถิ่น และก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจอย่างเป็นธรรมโดยคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของธรรมชาติเป็นสำคัญ โดยการสร้างกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา คือ

- 1) เพื่อการวิเคราะห์ภาพรวมสถานการณ์การท่องเที่ยวชุมชน และหาแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในท้องถิ่น และก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม 2) เพื่อสร้างกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน อันจะทำให้บุคลากรในชุมชนได้ทราบ และเข้าใจในหลักการ แนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism) และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ตามมาตรฐานการบริการ 7 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านที่พัก ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านอาหาร-เครื่องดื่ม ด้านของที่ระลึก และด้านความปลอดภัย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์เชิงพัฒนา คือ 3) เพื่อให้บุคลากรในชุมชนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกทักษะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการ การให้บริการ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และ 4) เพื่อสร้างความตระหนักและสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน โดยคำนึงถึงศักยภาพของตนเอง ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และอัตลักษณ์ของชุมชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการผสมผสานในรูปแบบของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยมีกระบวนการวิจัย ดังนี้

1. พื้นที่ดำเนินการและประชากร เป็นชุมชนที่มีการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน และการบริการโฮมสเตย์ได้แก่

- 1) ชุมชนบ้านริมคลอง ตำบลบ้านปรก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม
- 2) ชุมชนท่องเที่ยวท่าด่าน ตำบลหินตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก
- 3) ชุมชนบ้านบุไทร ตำบลบุไทร อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

เนื่องจากทั้ง 3 ชุมชน เป็นพื้นที่ที่มีการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาในระยะหนึ่ง แต่ยังไม่มีการจัดการความรู้ ทบทวนสถานการณ์ร่วมกันระหว่างสมาชิกในชุมชนนั้นอย่างเป็นระบบและทั่วถึง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป ประกอบกับทั้ง 3 พื้นที่ แม้ว่าจะเป็นชุมชนเกษตรในภาคกลาง แต่มีความแตกต่างกันในแนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ดำเนินการและ กลุ่มเป้าหมายรอง ซึ่งกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ชาวบ้านในชุมชน ผู้ให้บริการขายสินค้าและบริการ เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้อง และร้านค้าต่าง ๆ และกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ สมาชิกชุมชนที่มีการดำเนินกิจกรรมด้านการ

จัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตลอดจน ภาคีต่าง ๆ ในท้องถิ่น เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ องค์การพัฒนาเอกชนในพื้นที่ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัด เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ด้วยการใช้พลังของเครือข่ายภาคีในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันไปในระยะยาว

2. ขั้นตอนการดำเนินการ ดำเนินการเป็น

ขั้นตอนโดยแบ่งเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตรียมการ มีการเตรียมการใน 3 ประเด็น ได้แก่

1) เตรียมทีมและพื้นที่วิจัย

2) เตรียมแกนนำชุมชน ชาวบ้านในชุมชน ผู้ให้บริการขายสินค้าและบริการ เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้อง และร้านค้าต่าง ๆ ภาคีต่าง ๆ ในท้องถิ่น เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ องค์การพัฒนาเอกชนในพื้นที่ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัด

3) ออกแบบกระบวนการกิจกรรม

ระยะที่ 2 ระยะศึกษาสถานการณ์และออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม มีการศึกษาและออกแบบหลักสูตร ดังนี้

1) ทบทวนข้อมูลพื้นฐานชุมชน โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย

2) ศึกษาสถานการณ์ชุมชน โดยลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และปัญหาอุปสรรคของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมหาแนวทางในการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยว ในพื้นที่เป้าหมาย

3) ออกแบบกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการบริการการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ที่สอดคล้องกับชุมชนแต่ละแห่ง รวมทั้งผลิตสื่อประกอบการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ คู่มือประกอบการฝึกอบรม

ชุมชน และสื่อโซเชียลมีเดีย โดยมีหัวข้อสำคัญในการเรียนรู้และจัดการความรู้ ดังนี้

- (1) แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต
 - (2) การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน
 - (3) ภาวการณ์และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง “เข้มแข็งด้วยภาคีและเครือข่าย”
 - (4) แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการจัดการโฮมสเตย์
 - (5) โฮมสเตย์กับการจัดการตลาดสมัยใหม่
 - (6) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดภูมิทัศน์
 - (7) การออกแบบภูมิทัศน์ที่พักอาศัย
- 4) จัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมพิจารณา และวิพากษ์คู่มือฯ และสื่อโซเชียลมีเดีย เพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

ระยะที่ 3 ระยะปฏิบัติการ มีการดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- 1) จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต และถ่ายทอดความรู้ให้แก่ชุมชนทั้งกลุ่มเป้าหมายหลัก กลุ่มเป้าหมายรอง และภาคีที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศึกษาดูงานในพื้นที่ที่เป็นกรณีศึกษา เพื่อเป็นพื้นที่นำร่องสำหรับการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต
- 3) ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนจัดทำโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน โดยเน้นการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายต่างๆในพื้นที่ เพื่อให้เกิดกิจกรรมที่ต่อเนื่อง
- 4) ประเมินผลการฝึกอบรม โดยการประเมินผลแบบมีส่วนร่วม และเสริมพลัง (empowerment evaluation) ระหว่างคณะนักวิจัย และกลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่เป้าหมาย 3 แห่ง
- 5) จัดสัมมนาร่วมระดับประเทศ โดยเชิญผู้แทนจากกลุ่มเป้าหมายหลัก กลุ่มเป้าหมายรอง ภาคีที่เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน เพื่อหาข้อสรุปและแนวทางในการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ในระดับมหภาค ณ อาคารพิทยพัฒน์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช

ระยะที่ 4 ระยะสรุป ประเมิน และทำรายงาน
โดยดำเนินการ ดังนี้

- 1) จัดเวทีสรุปบทเรียนทุกระยะ
- 2) สรุปองค์ความรู้และข้อเสนอ
- 3) จัดทำรายงานงานวิจัย
- 4) จัดเวทีสรุปผล กิจกรรม
- 5) จัดทำรายงานงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

วิธีการเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการหลายวิธีร่วมกัน คือ การศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก การอภิปรายกลุ่มย่อย ได้แก่ ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำองค์กรท้องถิ่น การฝึกอบรม การดูงาน การบรรยาย การสังเกต การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ การประชุมกลุ่ม การสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการใช้โซเชียลมีเดียประกอบ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

สรุปและอภิปรายผล

โครงการพัฒนาชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการวิจัยและพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนไปในเวลาเดียวกัน ในส่วนนี้จึงประกอบด้วยบทสรุปที่เป็นคำตอบของปัญหาการวิจัย ผลที่เกิดขึ้นจากการพัฒนา และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. สถานการณ์และความต้องการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต

จากการวิจัยและพัฒนา พบว่า ความต้องการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตของทั้ง 3 ชุมชน มีความแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีสภาพการจัดการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับประเด็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อขัดข้องในการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ผ่านมา บทเรียนที่อยากแบ่งปันให้แก่ชุมชนอื่น ทิศทางการจัดการท่องเที่ยวในอนาคต และสิ่งที่ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลมากำหนดประเด็นในการอบรมเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตต่อไป ซึ่งพบว่าแต่ละชุมชนต่างมีประเด็นความรู้ความต้องการที่เฉพาะเจาะจงตามบริบทของพื้นที่ โดยสรุปผลการสำรวจความต้องการที่จะ

เรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวด้วยโมเดลของ 3 ชุมชน ดังนี้

1.1 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านริมคลองโฮมสเตย์ ตำบลบ้านปรก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่อง 1) ด้านการประสานงานกับภาคี มีเครือข่ายเพื่อประสานการทำงาน แลกเปลี่ยน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และ 2) ด้านบุคลากร ได้แก่ การปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากร และการส่งเสริมให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากขึ้น

1.2 ชุมชนท่องเที่ยวท่าด่าน ตำบลหินตั้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่อง

เรื่อง 1) การพัฒนาบุคลากร ชาวบ้านและแกนนำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการ ที่ผ่านมามีหน่วยงานที่ได้มาให้ความรู้ในเรื่องนี้บ้างไม่มากนัก และ 2) การพัฒนาด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น มีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ

1.3 กลุ่มบ้านบุไทร ตำบลบุไทร อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครราชสีมา ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่อง

1) ด้านที่พักอาศัย มีการจัดภูมิทัศน์ที่ดีเหมาะสมกับท้องถิ่น และ 2) ด้านบุคลากร มีการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากร และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิก

จากผลการสำรวจความต้องการเรียนรู้ข้างต้น นำมาสู่การกำหนดหัวข้อความรู้เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดลที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ โดยแบ่งเป็นหัวข้อหลักที่ทุกชุมชนเรียนรู้ร่วมกัน (วิชาแกน) และหัวข้อที่เป็นความต้องการของแต่ละชุมชน (วิชาเฉพาะ) ดังนี้

หัวข้อหลักที่แต่ละชุมชนต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวด้วยโมเดล (วิชาแกน)

ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวด้วยโมเดล สรุบบทเรียนจากการจัดการการท่องเที่ยว การประเมินตนเองเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน ภาคีและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง “เข้มแข็งด้วยภาคีและเครือข่าย” และการทดลองท่องเที่ยวด้วยโมเดล

หัวข้อที่เป็นความต้องการของแต่ละชุมชน (วิชาเฉพาะ) ได้แก่ 1) ชุมชนบ้านริมคลอง ต้องการพัฒนาในประเด็น การพัฒนาบุคลากรด้านการบริการ และการ

ประสานงานกับภาคีทุกภาคส่วน 2) ชุมชนท่องเที่ยวท่าด่าน ต้องการพัฒนาในประเด็น การจัดที่พักโฮมสเตย์ การจัดภูมิทัศน์ที่ดี การพัฒนาบุคลากร ในเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชน และการบริการ และการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของชุมชน และ 3) ชุมชนบ้านบุไทร ต้องการพัฒนาในประเด็น การจัดที่พักโฮมสเตย์ การจัดภูมิทัศน์ที่ดี การพัฒนาบุคลากร ในเรื่อง การปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากร การบริการ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน

2. การจัดการความรู้ด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดล

2.1 กระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยโมเดล ในการพัฒนาชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 การศึกษาบริบทชุมชน โดยทำการศึกษาในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยว ได้แก่

1) สถานการณ์การจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ศึกษา ขั้นตอนนี้เป็นเตรียมความพร้อมเพื่อศึกษาบริบทชุมชนและความรู้ความต้องการในการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวของแต่ละชุมชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณากำหนดประเด็นความรู้เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดล และรูปแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละพื้นที่

2) การสำรวจความต้องการในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน ในการสำรวจความต้องการในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน มีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตลอดจนร่วมกับคณะวิจัยในการกำหนดและออกแบบกิจกรรมในการเรียนรู้ และการทดลองท่องเที่ยวของชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับชุมชนอื่นๆ ที่ร่วมโครงการวิจัย โดยดำเนินการไปพร้อมกับการศึกษาบริบทชุมชนด้านการท่องเที่ยว

2.1.2 กำหนดวิธีการพัฒนาและออกแบบกิจกรรมพัฒนา

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาชุมชนและสำรวจความต้องการพัฒนาจากขั้นตอนที่ผ่านมา ถูกนำมาออกแบบการจัดการความรู้ เพื่อสร้างกระบวนการจัดการความรู้ให้

บุคลากรในชุมชนได้ทราบ และเข้าใจในหลักการ แนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism) และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ตามมาตรฐานการบริการ 7 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านที่พัก ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านอาหาร-เครื่องดื่ม ด้านของที่ระลึก และด้านความปลอดภัย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ในการออกแบบการจัดการความรู้ เน้นการบูรณาการวิธีการต่างๆ เข้าด้วยกัน ดังแสดงในภาพที่ 7.2 ซึ่งวิธีการและกิจกรรมที่กำหนดจะเป็นวิธีการที่ทำให้บุคลากรในชุมชนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกทักษะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการ การให้บริการ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ตลอดจนเสริมสร้างความตระหนักและสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน โดยคำนึงถึงศักยภาพของตนเอง ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และอัตลักษณ์ของชุมชน

2.1.3 ขั้นตอนปฏิบัติการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม

ขั้นตอนปฏิบัติการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม ในขั้นนี้มีการจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในด้านการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการบริการการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ซึ่งประกอบด้วย 2 กิจกรรมหลักได้แก่ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต และการสัมมนาการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ได้จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนและค้นหาความรู้การท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต มีการทดลองจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยใช้ชุมชนที่ศึกษาเป็นแหล่งท่องเที่ยว มีการศึกษาดูงานในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเปรียบเสมือนแหล่งศึกษาด้านการจัดการท่องเที่ยว มีการบรรยายแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต แนวคิดเกี่ยวกับการจัดภูมิทัศน์ซึ่งถือว่าเป็นความรู้ที่ชุมชนต้องการและเสริมจากภายนอกชุมชน และขณะเดียวกันก็มีการเสริมสร้างภาคีและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นการคบหากับหน่วยงานและชุมชนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ในขั้นตอนนี้ของกระบวนการจัดการความรู้ จะเห็นว่านอกจากมีการบูรณาการวิธีการต่างๆ เข้าด้วยกันแล้ว ยังมีการบูรณาการความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

ท่องเที่ยวทั้งในและนอกชุมชน ซึ่งจะถูกนำมาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต

อย่างไรก็ดี ในขั้นตอนนี้ชุมชนที่มีการปฏิบัติการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ตามกระบวนการจัดการความรู้ที่ดำเนินการอยู่ ชุมชนอาจได้ความรู้จากการปฏิบัติมากมาย มีการนำความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกมาใช้ในการดำเนินการ และเมื่อมีการใช้ความรู้เพื่อการดำเนินการซ้ำๆ และปรับแก้จนเหมาะสม ซึ่งเป็นความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบและปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม ก็จะเกิดการตกผลึกความรู้และถูกนำมาเก็บไว้ในคลังความรู้ พร้อมทั้งจะถูกดึงออกมาใช้ในการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตต่อไปทำให้เกิดความรู้ที่เก็บเข้าสู่คลังความรู้ ที่สามารถนำออกมาปฏิบัติได้อีกเมื่อเกิดปัญหาที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกัน

2) การสัมมนาการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต

นอกเหนือจากกิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการข้างต้น การดำเนินการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการบริการการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ได้ดำเนินการจัดสัมมนาการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต โดยเชิญผู้แทนจากกลุ่มเป้าหมายหลัก กลุ่มเป้าหมายรอง ภาคีที่เกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน เพื่อหาข้อสรุปและแนวทางในการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตในระดับมหภาค

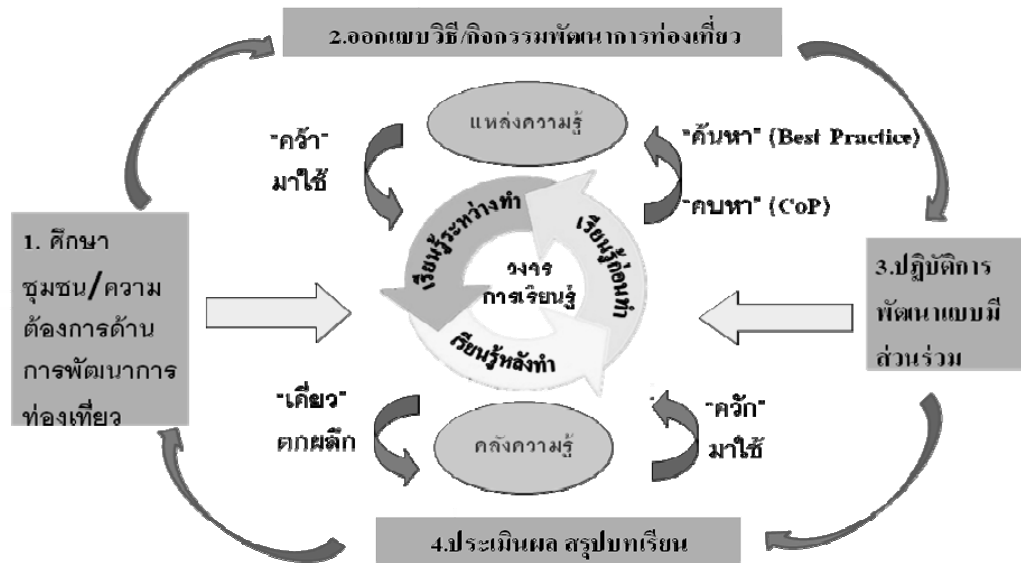
2.1.4 ประเมินผลและสรุปบทเรียน

ในขั้นตอนนี้เป็นการสรุปบทเรียนและผลที่ได้จากการดำเนินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ซึ่งได้จากการสนทนา กลุ่มย่อยของผู้เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้ทั้งสมาชิกชุมชนที่เป็นเจ้าภาพดำเนินการทดลองจัดการท่องเที่ยว และสมาชิกชุมชนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมในฐานะนักท่องเที่ยว ซึ่งประเด็นที่สรุปได้จากขั้นตอนนี้ คือ ความประทับใจ ความรู้สึก การจัดการ ประสบการณ์ การเรียนรู้ที่จะนำไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง กลุ่มและชุมชนด้านกิจกรรมท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ข้อคิดที่ได้จากการฝึกอบรม บทเรียนที่นำไปใช้ในการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต

อย่างไรก็ดี กระบวนการจัดการความรู้การท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ต้องประกอบด้วยวงจรการเรียนรู้ทั้งสามนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประพนธ์ ผาสุยดี

(2548: 7) โดยที่วงจรทั้งสามดังกล่าวจะต้องมีความเป็นพลวัต (dynamics) คือมีการเคลื่อนที่อยู่ตลอดเวลา ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าวที่ 7.1 นั้นนอกจากจะเป็น outcome เช่น performance ตามวัตถุประสงค์ของโครงการแล้ว ผลพลอยได้ อื่นๆ ได้แก่ แหล่งความรู้ (SoK) และเครือข่ายท่องเที่ยวที่แพร่ขยาย

กว้างขวางยิ่งขึ้น ปริมาณองค์ความรู้ (BoK) ที่เพิ่มพูนขึ้น และส่วนที่เป็นกระบวนการ (process) หรือ know-how ของชุมชนท่องเที่ยวซึ่งควรเป็นนักปฏิบัติจัดการความรู้ที่ทำให้วงจรทั้งสามหมุนไปได้อย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้

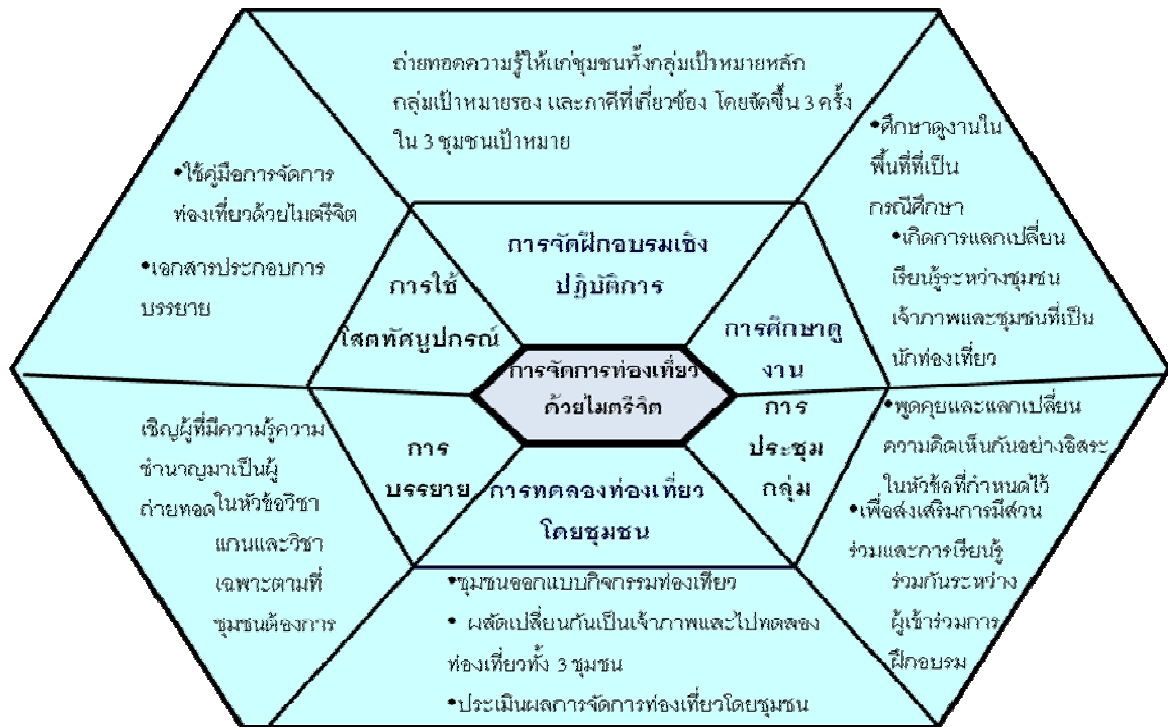


ภาพที่ 7.1 กระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยโมเดลจิตแบบบูรณาการ

2.2 การบูรณาการวิธีการและกิจกรรมการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยโมเดลจิต

ในการจัดการความรู้ด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดลจิต ที่จะทำให้บุคลากรในชุมชนได้ทราบ และเข้าใจในหลักการ แนวทางการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism) และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ตามมาตรฐานการบริการ 7 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านที่พัก ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านอาหาร-เครื่องดื่ม ด้านของที่ระลึก และด้านความปลอดภัย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ตลอดจนเสริมสร้างความตระหนักและสร้างจิตสำนึกในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน โดยคำนึงถึงศักยภาพของตนเอง ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และอัตลักษณ์ของชุมชน คณะวิจัยได้ดำเนินการเป็นกระบวนการจัดการความรู้ที่

เน้นการจัดการความรู้โดยบูรณาการวิธีการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แก่ชุมชน ซึ่งจากการวิจัยและพัฒนา พบว่าวิธีการสำคัญที่นำมาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีหลากหลายวิธีการด้วยกัน ได้แก่ การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การทดลองท่องเที่ยวโดยชุมชน การศึกษาดูงานที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นหลัก โดยเริ่มตั้งแต่การสำรวจความต้องการของชุมชน ที่ให้ชุมชนเป็นผู้กำหนดความต้องการการเรียนรู้ด้วยตนเอง จนกระทั่งการประเมินตนเอง นอกจากนี้ยังใช้วิธีการประชุมกลุ่ม การบรรยาย และการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวคณะผู้วิจัยได้เสนอเป็น โมเดลการบูรณาการวิธีการและกิจกรรมในการจัดการด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดลจิตโดยชุมชน ดังมีรายละเอียดดังภาพที่ 7.2

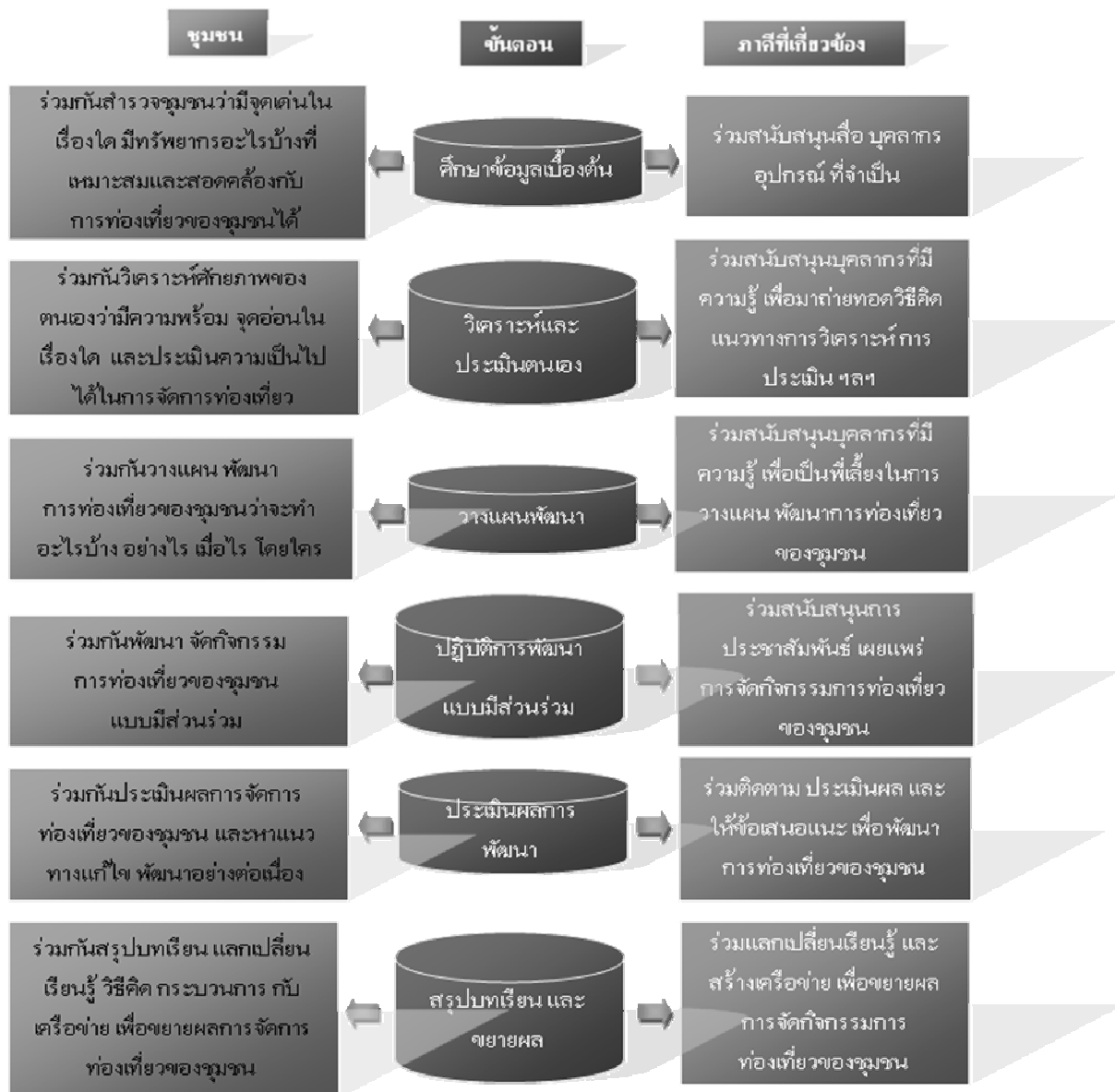


ภาพที่ 7.2 การบูรณาการวิธีการและกิจกรรมในการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต

ผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ที่มีผลต่อชุมชนที่ร่วมเรียนรู้ในด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต พบว่ามี 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ โดยผู้ร่วมเรียนรู้ได้สะท้อนความคิดว่า ได้รับการเรียนรู้ที่จะนำไปปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง กลุ่ม และชุมชนในหลายด้าน ได้แก่ ได้แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในด้านต่างๆ และได้ความรู้ที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงด้านการบริการ ชุมชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หลังเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้แล้ว มีการเปลี่ยนแปลงด้านการบริการที่สอดคล้องกับการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตมากขึ้น และเห็นความสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตมากขึ้น โดยจะพบว่ามีความพยายามในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์และตัวชี้วัดด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิตมากขึ้น ส่วนการเปลี่ยนแปลงด้านเครือข่าย พบว่ามีภาคีเครือข่ายที่พร้อมจะขับเคลื่อนการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนหลายระดับ ตั้งแต่ระดับชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน และหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง

แต่ละองค์กร/หน่วยงาน มีบทบาทในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่แตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน และการเปลี่ยนแปลงด้านการมีส่วนร่วม ชุมชนเห็นความสำคัญและความจำเป็นของกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมากขึ้น โดยจะพบว่า ในขั้นตอน หรือกระบวนการต่างๆ ในการจัดการท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต ชุมชนจะเน้นให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมตั้งแต่การร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมวางแผน ร่วมในการจัดกิจกรรม ดำเนินการ และร่วมติดตามประเมินผล ทั้งนี้เพราะชุมชนเริ่มตระหนักว่า การที่จะผลักดันการท่องเที่ยวของชุมชนให้เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีความยั่งยืน ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน และการร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังตระหนักด้วยว่า การท่องเที่ยวของชุมชนไม่สามารถ เกิดและโตขึ้นตามลำพังได้ แต่ต้องอาศัยพลังจากเครือข่ายที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวร่วม ซึ่งสามารถกำหนดเป็นแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในท้องถิ่น ได้ดังภาพที่ 7.3 ดังนี้

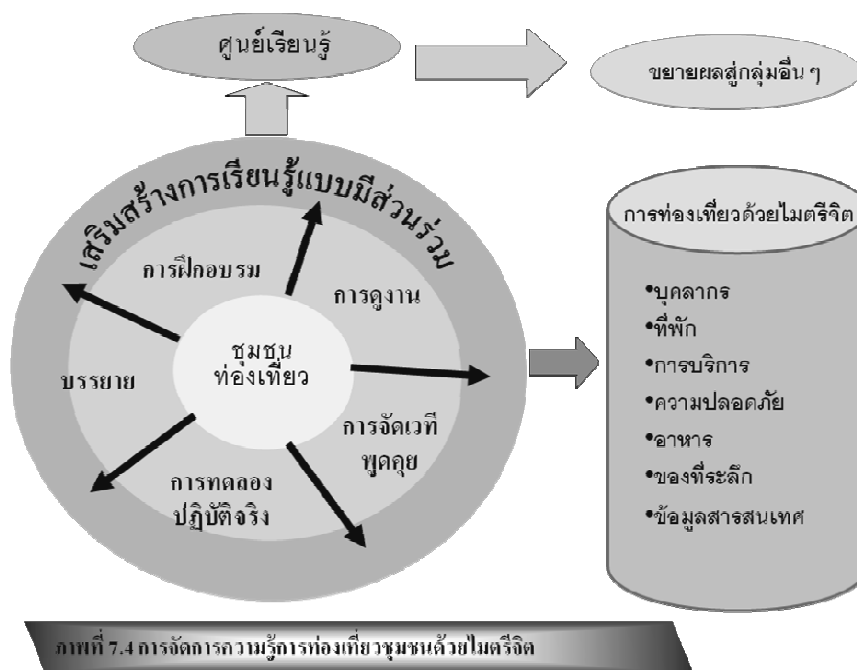


ภาพที่ 7.3 กระบวนการจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในการเสริมพลังชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวและการบริการด้วยไมตรีจิต

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

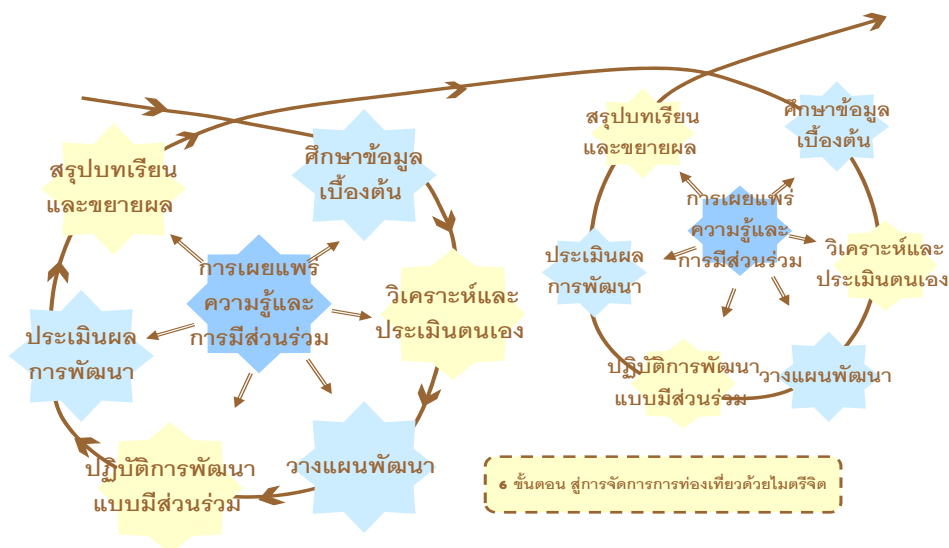
1. การจัดการความรู้ในการจัดการท่องเที่ยวชุมชนด้วยไมตรีจิต ควรมีการบูรณาการความรู้ทั้งในและนอกชุมชนและ วิธีการส่งเสริมการเรียนรู้ให้เหมาะสม

สอดคล้องกับบริบทของชุมชน พร้อมทั้งวิธีการต่างๆที่ใช้ ต้องเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เพื่อมุ่งไปสู่การท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต และมุ่งสู่การพัฒนาไปเป็นศูนย์เรียนรู้เพื่อขยายผลไปสู่กลุ่มอื่นๆต่อไป ดังภาพที่ 7.4



2. การดำเนินการจัดการทอ้งเกี่ยวข้องกับชุมชนด้วยมิติชีวิต ควรดำเนินการเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นวงจรที่หมุนเป็นเกลียว ดังภาพที่ 7.5 ซึ่งชุมชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการ

ดำเนินการที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น การวิเคราะห์และประเมินตนเอง การวางแผนการพัฒนา ปฏิบัติการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม ประเมินผลการพัฒนา และสรุปบทเรียนและขยายผล



ภาพที่ 7.5 ขั้นตอนสู่การจัดการทอ้งเกี่ยวข้องกับมิติชีวิต

3. กิจกรรมสำคัญในการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อการจัดการท่องเที่ยวชุมชนด้วยโมเดลจิตรได้แก่

3.1 สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ในการจัดการท่องเที่ยว โดยวิสัยทัศน์นั้นต้องมีความชัดเจนในระดับที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชน

3.2 สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม โดยเน้นที่ความรู้ฝังลึกจากประสบการณ์ตรง และความรู้จากภายนอกที่เหมาะสม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชน

3.3 ส่งเสริมการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติจริง จากการทดลองท่องเที่ยวของชุมชนที่ศึกษา พบว่า ชุมชนเกิดการเรียนรู้ได้จากการได้ทดลองจัดการท่องเที่ยวจริง ดังนั้นในการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อการท่องเที่ยว นักพัฒนาควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติจริง

3.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการทำกิจกรรม “ชุมชนนักปฏิบัติ” (Community of Practices: CoP) ในด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดลจิตร ซึ่งคณะวิจัยได้จัดบรรยากาศและเครื่องอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิด “ชุมชนนักปฏิบัติด้านการจัดการท่องเที่ยวด้วยโมเดลจิตร” โดยการรวมตัวกันของผู้ที่ปฏิบัติงานคล้ายๆ กันหรือต้องใช้ความรู้ที่มีลักษณะคล้ายกันในกลุ่มของชุมชนที่มีการจัดการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อมาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กัน

3.5 สร้างเครือข่ายความรู้กับภายนอกชุมชน ในการจัดการท่องเที่ยวชุมชนด้วยโมเดลจิตร ชุมชนและนักพัฒนา ควรที่เน้นภาคีและเครือข่าย ควรสร้างภาคีเครือข่ายและให้เกิดการเชื่อมประสานอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในองค์กร ระหว่างส่วนงาน แผนงานต่างๆ ระหว่างหน่วยงานองค์กร ภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสนับสนุนช่วยเหลือกัน

3.6 การประสานงาน การสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้จากการถอดบทเรียน ประสบการณ์ของแต่ละชุมชน และหน่วยงานร่วมกัน

3.7 การสำรวจตนเองว่ามีความพร้อม ความรู้ ความเข้าใจในการจัดการท่องเที่ยวหรือไม่เพียงใด ทั้งในเรื่องคน แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรม และการจัดการ เป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นก่อนเริ่มต้นจัดการจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยวด้วยโมเดลจิตร

4. เสริมสร้างและพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน และทำงานประสานกับองค์กรชุมชนในการสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยเน้นให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการค้นหาความต้องการในพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกัน

5. การสร้างเครือข่ายเข้มแข็ง ด้วยการสร้างโอกาส จัดเวทีให้คนได้มาพบปะ ถามไถ่ความรู้ความสามารถ ที่

แต่ละชุมชนมีอยู่ เพื่อนำไปสู่การเชื่อมประสานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างเครือข่าย เพื่อปรับปรุงและพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง เป็นสะพานสู่ความสำเร็จและความยั่งยืน

6. การค้นหาจุดเด่นของชุมชน บนฐานของวิถีชีวิต ทรัพยากร โดยคำนึงถึงศักยภาพของคนในชุมชน รวมทั้งสภาพแวดล้อมทรัพยากรที่เป็นและมีอยู่ในชุมชน เพื่อไม่ให้เกิดการท่องเที่ยวทำลายชุมชน

7. ส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติที่มองการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน โดยระดมทรัพยากรหรือการสนับสนุนจากหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับการยึดกิจกรรมหรือกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก ได้แก่

(1) ยึดกิจกรรมเป็นหลัก เช่น การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (ฟาร์มสเตย์/แหล่งเรียนรู้) การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

(2) ยึดกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก โดยการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน เช่น นักศึกษา เยาวชน หรือปราชญ์ชุมชน

8. ให้ความรู้ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น จัดทำทำเนียบหน่วยงาน เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการท่องเที่ยว โดยเฉพาะความเข้าใจและบทบาทของภาคีองค์กรท้องถิ่น

9. ประสานความร่วมมือในการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ประสานความร่วมมือกัน และยึดแนวทางต่างๆ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวชุมชน 2) กลุ่มเป้าหมาย ทั้งในเชิงพื้นที่ และกลุ่ม ซึ่งกำลังมีความต้องการการพัฒนา และ 3) บทบาทของหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ในการสนับสนุน เพื่อให้เกิดการบูรณาการดำเนินงานประมาณ ทรัพยากร และความรู้

10. คำนี้ถึงการพัฒนาคนและชุมชนไปพร้อมกับความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน ต้องคำนึงถึงการพัฒนาชุมชน การพัฒนาคน ไปพร้อมกับความยั่งยืนของทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มากกว่าเน้นผลประโยชน์เชิงธุรกิจ

11. ผลักดันให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นวาระแห่งชาติ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในหลักการของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาร่วมกัน และเพื่อสร้างภาคีและกำหนดบทบาทที่ชัดเจนร่วมกัน

บรรณานุกรม

สุริย์ เข้มทอง (2553) “จิตวิทยาการบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เล่มที่ 1 หน่วยที่ 4 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาราช

ประพนธ์ ผาสุขยืด (2548) การจัดการความรู้...สู่อนาคตที่ใฝ่ฝัน สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ค้นคืนวันที่ 20 กรกฎาคม 2548 จาก http://www.kmi.or.th/KMI_doc2.html
www.trf.or.th เข้าถึงเมื่อ 4 มีนาคม 2550