



1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้แนวคิดการพัฒนาประเทศ ซึ่งให้ความสำคัญ กับการสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจระดับมหภาคเป็นหลัก นโยบายการพัฒนาที่เกิดขึ้น และแพร่กระจายอยู่ทั่วไป จึงล้วนให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างมาตรฐานความเจริญ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว สามารถนำไปสู่รายรับจำนวนมหาศาลที่ดูดซับเม็ดเงินจากการจับจ่ายของนักท่องเที่ยว (บุญยสุทธิ อเนกสุข : 2547) ซึ่ง จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่เน้นบทบาทการพัฒนาชุมชน และการที่รัฐบาลออกกฎหมาย การกระจาย อำนาจสู่ ท้องถิ่น เป็นแรงผลักดันให้องค์กร ท้องถิ่น และหน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญกับ การสร้างรายได้ ให้กับชุมชนโดยใช้ การท่องเที่ยวเป็นจุดขาย จึงทำให้เกิดกิจกรรม การท่องเที่ยว หลายรูปแบบในชุมชน ซึ่งการจัดกิจกรรม Home Stay ก็เป็นรูปแบบ การท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมาก ทั้งจากองค์กรท้องถิ่น องค์กรเอกชน และหน่วยงานภาครัฐ

ระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวในรูปแบบ "โฮมสเตย์" หรือ ที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท ในเมืองไทยนับว่าเป็นหนึ่งรูปแบบของการท่องเที่ยว ที่มีคนนิยมไม่น้อย เนื่องจากว่าการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ สามารถตอบโจทย์ของนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งได้เป็นอย่างดี (ส่วนมากจะเป็นพวกแบกเป้เที่ยว หรือแบ็คแพ็คเกอร์ชาวตะวันตก) ที่เน้นการกินง่ายอยู่ง่าย ราคาประหยัด มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม และเรียนรู้วิถีชีวิตของกันและกัน (ผู้จัดการออนไลน์ : 2547) ซึ่งโฮมสเตย์เป็นการท่องเที่ยวที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากการท่องเที่ยวทั่ว ๆ ไป แต่มีความเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชน ตลอดจนการท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น (ผศ.นักรบ ระวังการณ และคณะ) จุดขายของโฮมสเตย์แต่ละแห่ง คือเอกลักษณ์ วัฒนธรรมนิยมประเพณีเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งไม่สามารถหาได้ในท้องถิ่นอื่นๆ

โฮมสเตย์นับเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวชุมชน (Community Based Tourism) หัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงชุมชนคือ การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation) อันรวมถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวซึ่งชาวบ้านในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการ อาทิ การประดิษฐ์และจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม อันเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน การละเล่นและดนตรีในพื้นที่

เทศกาลและประเพณีต่าง ๆ ตลอดจน การนำนักท่องเที่ยวชมกระบวนการทางการเกษตร ทั้งนี้การท่องเที่ยวเชิงชุมชน จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากขาดการมีส่วนร่วมของชุมชน (Erik Holm Petersen : 2544) เส้นหรือของการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ จึงมิได้อยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่งหรือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือแม้เพียงบ้านหลังหนึ่งเท่านั้น หากแต่อยู่ในทุกพื้นที่ที่ทุกคน ในชุมชนที่ร่วมกันถักทอขยายขึ้น เป็นสังคมที่พึ่งพิงตนเอง มั่งคั่งด้วยน้ำใจไมตรี เชื้ออาหารแก่ผู้มาเยือนดูจตุคามิตร ที่นับวันเริ่มหดหายไปจากสังคมไทย (จันทร์ระบำ : 2548)

เมื่อโฮมสเตย์มีเรื่องของธุรกิจท่องเที่ยวเข้ามาเกี่ยวข้อง แน่ใจว่าการบริหารงานชุมชนที่จัดกิจกรรมโฮมสเตย์ นับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญไม่น้อย เพราะที่ผ่าน ๆ มามีหลายชุมชนพยายามจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ แต่แล้วก็ต้องล้มเหลว เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่สามารถจัดการระหว่างธุรกิจกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบดั้งเดิมให้ลงตัวได้ (ผู้จัดการออนไลน์ : 2547) รวมทั้งขาดจิตสำนึกในเรื่องของการบริการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จะละเลยไม่ได้เด็ดขาด เนื่องด้วยงบประมาณของแต่ละหมู่บ้านที่มีอยู่จำกัดจึงไม่สามารถโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลายได้ วิธีการสร้างจิตสำนึกของคนในชุมชนเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว จึงเป็นการสร้างความประทับใจสู่การบอกต่อ และกลับมาเที่ยวใหม่ (บิสิเนสไทย : 2546)

การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นตัวช่วยในการจัดการชุมชนให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจาก การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งของการทำงานร่วมกัน ซึ่งการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่ง หรือคณะบุคคลหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกันทั้งสองฝ่าย อันจะนำไปสู่การประสานงาน และเกื้อหนุนการปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และการติดต่อสื่อสารจะเป็นวิธีเดียวเท่านั้น ที่จะใช้สำหรับการสั่งงานต่าง ๆ ไปให้แก่ตัวบุคคล หรือกลุ่มคน ในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดงาน การมอบหมายงาน และการประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ในทำนองเดียวกันขณะที่ผู้อยู่ได้บังคับบัญชานำคำถาม หรือรายงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่ไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาของตน ก็ต้องมีการใช้การติดต่อสื่อสารด้วยเช่นกัน รวมทั้งการสื่อสารยังทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจตนเอง เข้าใจบุคคลอื่นยอมรับ และปรับปรุงแก้ไขตนเอง รวมทั้งยอมรับในความแตกต่างของบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีส่วนในการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ องค์กร หรือชุมชนอีกด้วย

การจัดทำโฮมสเตย์ในประเทศไทย เป็นเพียงใครต้องการทำก็ทำขึ้นมา ส่งผลให้เกิดการกระจายตัว ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ ซึ่งรัฐบาลต้องการให้โฮมสเตย์เป็นรูปแบบที่เกิดในชุมชน และสร้างรายได้ให้กับชุมชน ดังนั้นสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้ดำเนินการโครงการจัดสร้างมาตรฐานและพัฒนาโฮมสเตย์ขึ้นในปี 2547 เพื่อปรับระดับมาตรฐานโฮมสเตย์ และสร้างมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียวทั่วประเทศ ประเมินโดยการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ 8 ด้านและ 43 ตัวชี้วัด เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวทั้งคนไทย และต่างประเทศ ที่จะมาท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาโฮมสเตย์ไทย ซึ่งจะให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งของการแข่งขันกับประเทศอื่นๆ โดยมีโฮมสเตย์ที่ได้รับมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยแล้วจำนวน 32 แห่งทั่วประเทศ

งานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับโฮมสเตย์ที่ผ่านมา ส่วนใหญ่จะเป็นการวิจัยเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร แนวโน้มพฤติกรรม ความต้องการของนักท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับประเด็นการสื่อสารยังมีไม่มากนัก ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการสื่อสารในการดำเนินงาน ของโฮมสเตย์มาตรฐานไทยในเขตพื้นที่ภาคกลาง เนื่องจากนักท่องเที่ยวโฮมสเตย์ส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ และบุคคลที่เบือนหน้าจากสภาพการทำงานและวิถีชีวิตที่เคร่งเครียดรีบร้อน แข่งขัน จึงต้องการอยากเที่ยวในพื้นที่ที่แตกต่างจากวิถีชีวิตของตัวเอง ซึ่งบุคคลเหล่านี้ก็คือบุคคลที่มาจากเมืองใหญ่ และมักจะมีวันหยุดจากการทำงานในช่วงระยะเวลาอันสั้น คือ เสาร์ - อาทิตย์ ทำให้สามารถท่องเที่ยวได้ในเขตจังหวัดที่ใช้เวลาการเดินทางไม่ไกลมากนัก ซึ่งจัดหัดในภาคกลางสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี สามารถที่จะท่องเที่ยวพำนักค้างคืนได้ในเวลา 2 วัน 1 คืน และไม่เหนื่อยเกินไปกับการเดินทางท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยจะศึกษาถึงลักษณะการสื่อสาร และปัญหาการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ อันจะนำไปสู่แนวทางในการกำหนดเกณฑ์ด้านการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ ซึ่งเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของโฮมสเตย์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อันจะก่อให้เกิดรายได้เสริมต่อชุมชนอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสาร และปัญหาการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ อันจะนำไปสู่แนวทางในการกำหนดเกณฑ์ด้านการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์

1.3 ปัญหานำวิจัย

1. ลักษณะการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ เป็นอย่างไร
2. ปัญหาการสื่อสารอะไรบ้าง ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์
3. เกณฑ์ด้านการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์มีอะไรบ้าง

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การสื่อสารในการดำเนินงานของโฮมสเตย์มาตรฐานไทยในเขตพื้นที่ภาคกลาง" ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสังเกตการณ์โดยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างคือ ชาวบ้านที่ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ จำนวน 3 คนต่อหนึ่งโฮมสเตย์ ชาวบ้านแวดล้อมนอกโฮมสเตย์ จำนวน 3 คน ต่อหนึ่งโฮมสเตย์ และนักท่องเที่ยวจำนวน 3 คนต่อหนึ่งโฮมสเตย์ จากโฮมสเตย์ที่ได้รับมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยในเขตพื้นที่ภาคกลางจำนวน 4 แห่ง คือ 1. โฮมสเตย์บ้านบางเจ้าฉ่า จ.อ่างทอง 2. โฮมสเตย์คลองรางจระเข้ จ.พระนครศรีอยุธยา 3. โฮมสเตย์บ้านท่าด่าน จ.นครนายก 4. โฮมสเตย์บ้านท่าข้าม จ.สิงห์บุรี

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

"โฮมสเตย์" หมายถึง รูปแบบการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง ที่ยึดเอารูปแบบที่พักเป็นศูนย์กลาง โดยให้นักท่องเที่ยวพักร่วมกับเจ้าของบ้าน และมีวัตถุประสงค์ ที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวบ้าน ซึ่งเต็มใจที่จะถ่ายทอดวัฒนธรรม แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งจัดที่พักและอาหารให้กับนักท่องเที่ยว

"โฮมสเตย์มาตรฐานไทย" หมายถึง โฮมสเตย์ที่ได้รับการรับรอง และตราสัญลักษณ์จากสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

"การบริหารงาน" หมายถึง การปกครอง ดูแล และจัดการในเรื่องต่าง ๆ เมื่อมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านที่พัก อาหาร การแบ่งงาน

"การดำเนินงาน" หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่การจองที่พัก การเตรียมการ การปฏิบัติงาน จนกระทั่งเสร็จสิ้นโปรแกรมการท่องเที่ยวในครั้งหนึ่ง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการจองหรือลงทะเบียน ขั้นตอนการเตรียมการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานจริง

"ลักษณะการสื่อสาร" หมายถึง รูปแบบ ประเภท เครื่องข่าย และวิธีการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการชุมชนให้มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อนำความรู้ที่ได้จากงานวิจัยไปเผยแพร่ และให้ความรู้กับชุมชน เพื่อจัดตั้งการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เพื่อสร้างรายได้เสริมให้กับชุมชน
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้ชุมชนที่สนใจจัดทำกรท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ได้ศึกษาและนำไปปฏิบัติจริง
4. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารงานต่าง ๆ ของชุมชน เช่น การบริหารงานผลิตสินค้าOTOP หรือธุรกิจชุมชนประเภทอื่น ๆ