

การพัฒนามาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย

The Development of Management Standards for Community-Based Tourism in the Northeast of Thailand

นิศารัตน์ โชติเชย¹

Nisarath Chotechoei¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งจะทำให้มีมาตรฐานคุณภาพเหมาะสมกับท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชน มีคณะกรรมการดำเนินงานทั้งหมด 78 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนควรมีการสร้างส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยจะต้องมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวควบคู่กับกระบวนการบริการที่ดี ทำการตั้งราคาที่เหมาะสม มีการนำผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวไปยังลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวในปริมาณ เวลา และสถานที่ที่ถูกต้อง รวดเร็ว และกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวนั้น

2. กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนควรมีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนกับนักท่องเที่ยวให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่ายเป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด และลดต้นทุนการแสวงหาลูกค้ารายใหม่

3. กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนควรมีความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม โดยเน้นความร่วมมือและการประสานงานระหว่างกัน ทุกคนต้องมีส่วนในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ภายใต้ความมุ่งมั่นอย่างจริงจัง และตกลงร่วมกันทำงานเป็นทีมให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่น สามารถยกระดับการให้บริการกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวโดยชุมชน, การสร้างส่วนประสมทางการตลาดบริการ, การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก, ความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม

¹ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
nisarath.pon@hotmail.com

ABSTRACT

This research aimed to formulate guidelines for improving and developing community-based tourism management in the Northeast of Thailand to reach the standards suitable for the locality.

The sample consisted of 3 tourism communities in the Northeast and 78 committee members. The instrument used for gathering data was a questionnaire. The obtained data were treated by means of descriptive analysis to find mean and standard deviation.

The findings were concluded as follow:

1. The community tourism group should have a role in creating Marketing Services Mix's by presenting tourism products with attractive services and reasonable prices to customers or tourists at the right quantity, dates, places with accurate information and speed. They should also encourage tourists' decision-making to purchase tourism products so that they could timely respond to the needs and satisfy the tourists who visited the tourist attractions.

2. The community tourism group should adopt a customer relationship management active approach by creating and retaining continuous customer relationship to develop a long-term relationship between the community tourism group and tourists for the benefits of both parties. This will result in customers' satisfaction and last long loyalty to the organization and help reduce cost in seeking new customers.

3. The community tourism group should enhance workteam competencies focusing on collaborative and coordinative operations. Every member should take part in mutual help, commit himself to work, and work efficiently as a team to meet work objectives. This will lead to sustainable management of community tourism. As a consequence, it will become a development tool for the growth of locality and upgrade service standards of community tourism in the Northeast of Thailand.

Keywords : Community-Based Tourism (CBT), Marketing Services, Mix's Customer Relationship Management, Active Workteam Competencies

บทนำ

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยในแง่เศรษฐกิจ การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะช่วยในการปรับดุลการชำระเงินของประเทศ สร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้การส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นก่อให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งนำมาสู่การจ้างงาน และการสร้างอาชีพทั้งในภาคการท่องเที่ยวโดยตรงและการจ้างงานในภาคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนและท้องถิ่น ซึ่งในภาพรวมแล้วจะนำไปสู่การสร้าง ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และควมมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่ในแง่

ทางสังคมนั้น การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จะทำให้เกิดการพัฒนา สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ยกกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชนใน ท้องถิ่นนั้น ๆ ให้ดีขึ้น รวมทั้งช่วยปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากรการท่องเที่ยวใน ท้องถิ่นของตน อันนำมาซึ่งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติอย่างมีจิตสำนึก นอกจากนี้ การเดินทางท่องเที่ยวยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้แก่นักท่องเที่ยว ได้นำความรู้และประสบการณ์จากการเดินทางมา ปรับใช้ในการพัฒนาชีวิตและสังคมให้ดีขึ้น (สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์, 2556)

การท่องเที่ยวกลายเป็น “เครื่องมือ” ที่รัฐบาลให้ความสำคัญเนื่องจากมีความสำคัญต่อการสร้าง รายได้ เพื่อพัฒนาประเทศอย่างมากและยังเป็นรายได้ที่เป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ และมีการกระจายไปใน หลายภาคอย่างค่อนข้างชัดเจน เช่น การเดินทาง ที่พัก การซื้อของที่ระลึก ภัตตาคาร ร้านค้าต่าง ๆ จึงมีการประกอบ กิจการที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยวทั้งโดยตรงและทางอ้อม ขยายมากขึ้น เช่น การเพิ่มขึ้นของสถานที่พัก ทั้งโรงแรมขนาด 5 ดาว 4 ดาว ไปจนถึงที่พักแบบบ้านที่เรียกว่า โฮมสเตย์ การเพิ่มขึ้นของร้านอาหาร และ แหล่งบริการอื่นๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ และการขยายตัวไปในแทบทุกภูมิภาค ของไทย ก่อให้เกิดการตื่นตัวเพราะมองว่าเป็นเรื่องง่ายที่จะมีรายได้เพิ่มจากการท่องเที่ยว ที่เป็นผู้นำซื้อสินค้าถึงที่ ไม่ว่าจะที่ใดก็ตาม (วีระพล ทองมา, 2556)

นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังสามารถเป็นเครื่องมือในการพัฒนา โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเงื่อนไขและ สร้างโอกาสให้องค์กรชุมชนเข้ามามีบทบาทสำคัญในการวางแผนทิศทางการพัฒนาชุมชนของตนในชุมชน โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในชุมชนที่มีแนวโน้มว่าการท่องเที่ยวจะรุกคืบเข้าไปถึง หรือต้องการเปิดเผยชุมชนของตนให้เป็นที่รู้จักใน วงกว้าง ให้มี การสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแผน การบริหารจัดการทรัพยากรและกระจาย อำนาจ การตัดสินใจโดยเน้นความสำคัญของการจัดการธรรมชาติแวดล้อมและใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือใน การพัฒนาชุมชนไปพร้อมกัน (วีระพล ทองมา, 2556)

คำว่า “การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism : CBT)” เป็นการท่องเที่ยวที่ให้ชุมชน เป็นฐานการบริหารจัดการ ทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงเป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลายในหลาย ๆ ความหมาย ความเข้าใจและประสบการณ์ ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืนได้ เป็นเรื่องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การจัดการด้านโฮมสเตย์ ที่ต้องมี “ชุมชน” เป็นส่วนประกอบสำคัญ ที่เหมาะสมซึ่งจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและ เห็นผล (วีระพล ทองมา, 2556) โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการ และสนับสนุนการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวในตัวเอง “การท่องเที่ยวโดยชุมชน” โดยมุ่งพัฒนาให้ “คนใน ชุมชน” เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวและไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ได้เน้นถึงการสร้างศักยภาพของคนในท้องถิ่น ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการด้วย (สินธุ์ สโรบล, 2556)

การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism) จึงเป็นทางเลือกในการจัดการท่องเที่ยว ที่ชุมชนเข้ามามีบทบาทกำหนดทิศทางของการท่องเที่ยวบนฐานคิดที่ว่าชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรและ เป็นผู้มีส่วนได้เสียจาก การท่องเที่ยว โดยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะ ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตและวิถีการผลิตของชุมชน มาใช้เป็นต้นทุนหรือปัจจัยในการจัดการท่อง เที่ยวอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชนให้มีความรู้ความสามารถและบทบาท ที่สำคัญในการดำเนินงานตั้งแต่การตัดสินใจ การวางแผน การดำเนินงาน การสรุปบทเรียน และมุ่งเน้น

ให้เกิดความยั่งยืนสู่คนรุ่นลูกหลานและเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของธรรมชาติเป็นสำคัญ (วีระพล ทองมา, 2556)

ดังนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ดังนี้คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว การสร้างโครงข่ายเส้นทางคมนาคมและระบบเชื่อมโยงการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านและในภูมิภาค เพื่อเตรียมความพร้อมประเทศให้มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแก่คนทุกกลุ่ม (Tourism for All) 2) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน โดยมุ่งเน้น การฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมให้มีความสมบูรณ์ดังเดิม การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน การพัฒนาการท่องเที่ยวในลักษณะของกลุ่มการท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมโยงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหลักและแหล่งท่องเที่ยวรอง และยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานในระดับสากล และสอดคล้องกับกระแส การเปลี่ยนแปลงของโลก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท่องเที่ยวเพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพ มาตรฐาน และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยวได้ 3) การพัฒนาสินค้า บริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กิจกรรม นวัตกรรมและมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยว การป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว การเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเสริมสร้างโอกาสและแรงจูงใจเพื่อพัฒนาการค้า การลงทุนด้านการท่องเที่ยว ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ 4) การสร้าง ความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยมุ่งเน้นเผยแพร่ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว สร้างสภาพแวดล้อมและพัฒนาระบบสนับสนุนการตลาดท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวรับรู้และเข้าใจในภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ สร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สร้างกระแสการรับรู้ เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าการท่องเที่ยว การดำเนิน การตลาดเชิงรุก และจัดงานแสดงต่างๆ (Event) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งจะทำให้มีการใช้จ่ายมากขึ้น และสร้างกระแส การท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ 5) การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครอง ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการสร้างและพัฒนากลไกในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อให้การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวมีเอกภาพ มีการบูรณาการร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนของภารกิจ และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามี ส่วนร่วมการบริหารจัดการในทุกๆระดับ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2556)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวจะมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม แต่ประเทศไทยยังคงมีปัญหาและความท้าทายในเรื่องเกี่ยวกับ “คน” ซึ่งมีหลากหลาย อาทิเช่น 1) การขาดความรู้ความเข้าใจของผู้มีบทบาทในการส่งเสริม หรือ บทบาทของพี่เลี้ยงต่อเรื่องของชุมชนท้องถิ่น หรือในเรื่องของการจัดการท่องเที่ยว ทำให้ไม่เข้าใจบริบทที่แท้จริงของชุมชน และไม่สามารถสร้างความเข้าใจของชุมชนต่อเรื่องการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การขาดความรู้และความเข้าใจของคนในชุมชนส่งผลให้มีความคิดที่ไม่ตรงกับเรื่องของการจัดการท่องเที่ยว 3) การขาดการยอมรับและความแตกต่างของฐานคิดของคนกลุ่ม ระหว่างชุมชนกับนักวิชาการ เช่น การที่ชุมชนไม่ยอมรับในเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมที่ทางวิชาการพัฒนาขึ้น การไม่ยอมรับความคิดระหว่างคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ การมีระดับความคาดหวังที่แตกต่างกันในการดำเนินการ และ 4) กรณีนักวิชาการ บางส่วนประสบปัญหาเรื่องของการขาดความต่อเนื่องในการส่งเสริม

ในเชิงของงบประมาณ (สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน, 2556ก)

ปัญหาต่างๆ ดังที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่สำคัญคือ ทำอย่างไร การท่องเที่ยวโดยชุมชน จึงจะเป็นเครื่องมือในการสร้างความภาคภูมิใจให้กับชาวบ้านในการนำเสนอ “ของดี” ชุมชนทำให้คนภายนอกได้รับรู้ทำให้เกิดการสืบค้น ถ่ายทอด และฟื้นฟูวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น ชุมชนมีการบริหารจัดการและร่วมกันกำหนดว่าวิถีชีวิตและวัฒนธรรมอะไรบ้างที่ชุมชนพร้อมในการนำเสนอและสร้างการเรียนรู้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนมีแนวทางปฏิบัติตัวสำหรับนักท่องเที่ยว การที่มีนักท่องเที่ยวสนใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมคนท้องถิ่น เป็นตัวกระตุ้นอีกทางหนึ่งที่ทำให้ชุมชนเกิดความภาคภูมิใจ สามารถสร้างการมีส่วนร่วมให้กับนักท่องเที่ยวในกิจกรรมทางวัฒนธรรมของตน สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว และทำให้เยาวชนคนรุ่นหลังเห็นคุณค่าของชุมชนตนเอง และเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย มาตรฐาน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการกระจายผลประโยชน์สู่ท้องถิ่น สังคมและคุณภาพชีวิต 3) ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม 4) ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน และ 5) ด้านการบริการและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวโดยชุมชน (สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน, 2556ข)

จากรายงานของสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า มีชุมชนท่องเที่ยวในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 5 ภูมิภาค ได้แก่ ชุมชนภาคใต้ มีจำนวน 5 ชุมชน ชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 2 ชุมชน ชุมชนภาคกลาง มีจำนวน 1 ชุมชน ชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 3 ชุมชน และชุมชนภาคเหนือ มีจำนวน 21 ชุมชน (สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน, 2556ค :) แสดงว่า ชุมชนท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ได้รับมาตรฐานเกณฑ์การรับรองแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในประเทศไทย มีจำนวนน้อยมาก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ชุมชนท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่มีศักยภาพสูง หรือเป็นผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ยังคงมีจำนวนน้อยมาก ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาชุมชนท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีจำนวน 3 ชุมชนเท่านั้น เนื่องจาก ชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นชุมชนท่องเที่ยวที่มีความพิเศษของชุมชนแตกต่างจากชุมชนท่องเที่ยวอื่น ๆ และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ผลการศึกษาจากชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชนดังกล่าว จะนำมาใช้ประโยชน์เป็นแนวทางพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยจะเน้นคุณค่าของการท่องเที่ยวการพัฒนาคุณภาพชีวิต/การมีส่วนร่วมของชุมชน และสิทธิในการบริหารจัดการทรัพยากร ทำให้เกิดความยั่งยืนในการท่องเที่ยว จึงนับได้ว่าการท่องเที่ยว โดยชุมชนเป็นแนวทางบริหารจัดการทรัพยากรของชุมชนโดยชุมชนเพื่อชุมชนโดยแท้ ทำให้ชุมชนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักท่องเที่ยว ส่งเสริมความภาคภูมิใจของคนในท้องถิ่น ที่สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต และทรัพยากรของตนเองได้ ก่อให้เกิดคุณค่าพลังและความสุขติดตามมาอย่างยั่งยืน

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เนื่องจากการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในชุมชนท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยวทรัพยากรธรรมชาติและขนบธรรมเนียมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ควบคู่ไปพร้อมกับการอนุรักษ์และการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) เพื่อให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำไปสู่การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังต่อไปนี้คือ

1. เพื่อศึกษาสภาพความเป็นอยู่ของชุมชน สภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน และศักยภาพด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาหลักการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งจะทำให้มีมาตรฐานคุณภาพเหมาะสมกับท้องถิ่น

นิยามศัพท์

1. การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งประกอบด้วย การสร้างส่วนประสมทางการตลาดบริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก และความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพและเกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

2. การสร้างส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Services Mix's) หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดท่องเที่ยว โดยจะต้องมีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะนำเสนอต่อลูกค้า มีการตั้งราคาที่เหมาะสมหาวิธีการนำส่งถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ หาวิธีการสื่อสารเพื่อที่จะแจ้งข่าวสารและกระตุ้นให้เกิดการซื้อด้วยการทำการส่งเสริมการตลาด รวมทั้งกระบวนการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

3. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก (Customer Relationship Management Active) หมายถึง กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีกับธุรกิจอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

4. ความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม (Workteam Competencies) หมายถึง การรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปในการทำงานร่วมกัน เพื่อทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและสมาชิกในทีมงานต่างก็เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลงานที่ได้จากการร่วมกันปฏิบัติงาน

5. มาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง เกณฑ์มาตรฐานด้านการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย มาตรฐาน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการกระจายผลประโยชน์สู่ท้องถิ่น สังคมและคุณภาพชีวิต 3) ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม 4) ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน และ 5) ด้านการบริการและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

6. การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism ; CBT) หมายถึง การท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมหรือธรรมชาติที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและได้รับประโยชน์จากกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนแบบยั่งยืน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่ของชุมชน สภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน และศักยภาพด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงหลักการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมประสมทางการตลาดบริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก และความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพและเกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน
3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวโดยใช้การสร้างส่วนประสมทางการตลาดบริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก และความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะก่อให้เกิดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานในการให้บริการการท่องเที่ยวส่งผลต่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป
4. ชุมชนจะได้รับความรู้ ความเข้าใจหลักการ แนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน บทบาทของการท่องเที่ยวโดยชุมชนต่อการพัฒนาแบบยั่งยืนแล้ว ชุมชนยังสามารถบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนด้วยชุมชนเอง
5. การท่องเที่ยวรูปแบบอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อสามารถที่จะแข่งขันกับตลาดโลก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป
6. หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชนบท และสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน สามารถยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบที่ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีจำนวน 3 ชุมชน ได้แก่
 - 1.2.1 บ้านปลาข้าว ม.10 ต.ปลาข้าว อ.เมืองอำนาจเจริญ จ.อำนาจเจริญ มีคณะกรรมการดำเนินงาน 15 คน (ศูนย์ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน, 2556ก)
 - 1.2.2 กู่กาสิงห์ ต.กู่กาสิงห์ อ.เกษตรวิสัย จ.ร้อยเอ็ด มีคณะกรรมการดำเนินงาน 43 คน (ศูนย์ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน, 2556ข)
 - 1.2.3 บ้านภู ม.1 และ ม.2 ต.บ้านเป้า อ.หนองสูง จ.มุกดาหาร มีคณะกรรมการดำเนินงาน 20 คน (ศูนย์ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน, 2556ค)

1.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบที่ต่อบัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) คือ กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีจำนวน 3 ชุมชน มีคณะกรรมการดำเนินงานทั้งหมด 78 คน ดังกล่าวทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยจะมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จะให้นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านตรวจสอบแบบสอบถามและข้อคำถามว่ามีความเหมาะสม สามารถอ่านเข้าใจได้ มีความสมบูรณ์ของเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยและมีข้อขัดแย้งของคำถามหรือไม่ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนั้นมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน

3.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความสอดคล้องระหว่างรายการของมาตรวัด เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของข้อคำถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการทดสอบจำนวน 30 ราย แล้ว ผู้วิจัยจะนำมาตรวัดโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคส์ ในการประมาณค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดตัวแปรที่มีค่าตอบแบบ Rating Scale (สุวิมล ติรภานันท์, 2546, หน้า 153) จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Analysis) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคส์ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.993 ซึ่งโดยปกติถ้าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคส์ (Cronbach's Alpha) ของมาตรวัดมีค่าเกิน 0.80 ขึ้นไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 419) แสดงว่ามาตรวัดของแบบสอบถาม มีความเชื่อถือได้และมีความสอดคล้องภายในของมาตรวัด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้คือ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยแล้ว ไปดำเนินการสำรวจข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชน โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้คือ

4.1 สำรวจจำนวนรายชื่อและที่อยู่ของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชนจากศูนย์ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน

4.2 นำรายชื่อของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มาทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) คือ กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุมชน

4.3 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ไปขออนุญาตประธานกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชน เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชน

4.4 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ไปขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชน

4.5 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย 2 คน ขออนุญาตไปยังเจ้าของสถานที่และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ชุมชน ณ กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ชุมชน ที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามและรอรับแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัย

4.6 นำแบบสอบถามที่ได้จากการสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสเพื่อดำเนินการประมวลผลข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้อาจจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่เก็บข้อมูลจริงแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) นำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญธรรม กิจปริดาภิรุต, 2547)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ในงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นการตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ พบว่า กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 3 แห่ง ได้แก่

1.1 โสมสแต่ย์ เบ็งวัฒนธรรมหมอลำบ้านปลาข้าว ตำบล ปลาข้าว อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นหมู่บ้านเกษตร ชาวบ้านส่วนใหญ่ทำนา งานหัตถกรรมฝีมือในครัวเรือน เช่น ทอผ้า จักสาน ถัก ทอ เป็นต้น มีการแสดงหมอลำประเภทต่างๆ มีวัฒนธรรมจารีตประเพณี 12 เดือน จะจัดงานยิ่งใหญ่คือ บุญมหาชาติ บุญบั้งไฟ นอกจากนั้นจะมีงานประเพณีของชุมชน เช่น ขึ้นบ้านใหม่ แต่งงาน บายศรีสู่ขวัญ

1.2 กู่กาสิงห์ ตั้งอยู่บริเวณฝั่งแม่น้ำเสียวใหญ่ ของทุ่งกุลาร้องไห้ ในเขตปกครองตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ชาวบ้านเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ไทยลาว ยึดถือประเพณีตามฮีต 12 งานประเพณีสำคัญของชุมชนคือ ประเพณีบุญบั้งไฟ ในวันเสาร์แรกของเดือนพฤษภาคม และงานประเพณีสงกรานต์เป็นประเพณีระดับชาวบ้าน จัดขึ้นในวันเพ็ญเดือนห้าของทุกปี นอกจากนี้ได้แก่ ประเพณีบุญบวช งานแต่งงาน บุญกฐิน บุญผะเหวด เป็นต้น รวมทั้งประเพณีเกี่ยวกับการนับถือผี ได้แก่ ประเพณีเลี้ยงปู่ตา จัดขึ้นในวันพุธแรกของเดือนหก และประเพณีทำบุญตักบาตรสระแก โดยทั่วไปจัดหลังจากเลี้ยงปู่ตา 1 สัปดาห์

1.3 บ้านภู ตำบลบ้านเป่า อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ชุมชนบ้านภู เป็นชนเผ่าผู้ไทย ตั้งภูมิลำเนาในพื้นที่บ้านภูรวมอายุได้ 130 ปี ใช้วิถีชีวิตแบบพอเพียงนิยมปลูกพืชผักสวนครัวหลังฤดูเก็บเกี่ยว และตามหลังบ้าน นิยมการแต่งกายให้เป็นอัตลักษณ์ของชุมชนคือ ผู้หญิงนุ่งซิ่นทิว ใส่เสื้อเย็บมีย้อมคราม แลบชายขอบแดง ห่มผ้าสไบพาดไหล่ซ้าย คนในชุมชนพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เด็กเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ มีกิจกรรมพ่อแม่ลูกเข้าวัด ประเพณีปฏิบัติตามฮีต 12

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชน สภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน และศักยภาพด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จากผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชน สภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน และศักยภาพด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 บ้านปลาค้าว : การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม ของชาวภูไทยลาว แบบเรียบง่าย ชมวิถีชีวิตของชุมชนหมู่บ้านหมอลำ กิจกรรมเกี่ยวกับการแสดงหมอลำ มีแหล่งท่องเที่ยวเป็นวัด 2 วัด คือ วัดศรีโพธิ์ชัย และวัดฉิมพลี ดอนปู่ตาป่าสมุนไพร เอือนโบราณบ้านอีสาน พิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน และศูนย์การเรียนรู้ตำบล

2.2 กู่กาสิงห์ : ชาวบ้านนิยมปลูกข้าวหอมมะลิทุกครัวเรือน ซึ่งเป็นแหล่งผลิตข้าวหอมมะลิที่มีชื่อเสียง และเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนแห่งเดียวในทุ่งกุลาร้องไห้ ที่ตั้งอยู่ในบริบทของแหล่งอารยธรรมโบราณ จึงเป็นศูนย์กลางวัฒนธรรมหอมหรือเขมรในทุ่งกุลาร้องไห้ เช่น มีโบราณสถานหอมหลายแห่ง เช่น กู่กาสิงห์ กูโพนวิจ กูโพนระฆังตั้งอยู่ในชุมชน นอกจากนี้ยังมีถนนคูชาตอยู่ทิศเหนือหมู่บ้าน ด้านทิศใต้ปรากฏมีถนนโบราณและสระขุดสมัยโบราณร่วมสมัยหอม เป็นต้น รวมทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เกิดจากงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ซ้ำแบบใคร โดยมีฐานการเรียนรู้ 6 ฐาน ได้แก่ ฐานโบราณสถานหอม ฐานผ้าไหมพื้นบ้าน ฐานสวนเกษตรแบบพอเพียง ฐานพิพิธภัณฑมรดก ภูมิปัญญา ฐานวรรณกรรมชาวบ้าน และฐานการฟื้นฟู การตัดลายกระดาษพื้นบ้าน

2.3 บ้านภู : ศูนย์ชุมชนต้นแบบ และมีแหล่งเรียนรู้ชุมชนจำนวน 6 ฐาน ได้แก่ ฐานลดรายจ่าย ฐานเพิ่มรายได้ ฐานประหยัด ฐานเรียนรู้ ฐานอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และฐานเอื้ออาทร รวมทั้งจัดการท่องเที่ยวโดยเอาชุมชนเป็นตัวตั้งคือ ทุกคนมีส่วนร่วมและเป็นผู้บริการร่วมกัน มีพิธีบายศรีสู่ขวัญ กินข้าวหาแลงแกงกะมั้ง และพักค้างคืนแบบโฮมสเตย์ โดยมีสถานที่ท่องเที่ยวเชื่อมโยงระยะทางอยู่ใกล้ชุมชน ได้แก่ ถ้ำจำปา ภูผากุด เจดีย์ชัยมงคล วัดภูถ้ำโสม เจดีย์หลวงปู่หล้า เขมปัตโต เป็นต้น

3. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า กลุ่มท่องเที่ยวชุมชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.416 โดยเรียงลำดับปัจจัยจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความสามารถด้านการทำงาน เป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.719 การสร้างส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.354 และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก มีค่าเฉลี่ย 4.174

นอกจากนี้ กลุ่มท่องเที่ยวชุมชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญ มาก มีค่าเฉลี่ย 4.327 เมื่อพิจารณารายด้านของตัวแปร โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการอนุรักษ์ และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.634 ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการกระจายผลประโยชน์สู่ท้องถิ่น

สังคมและคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.418 ด้านการบริหารและความปลอดภัยของการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.334 ด้านการจัดการอย่างยั่งยืนของการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.258 และด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน มีค่าเฉลี่ย 3.993

4. ข้อเสนอแนะและความต้องการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยจากหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มท่องเที่ยวชุมชน มีข้อเสนอแนะและความต้องการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยจากหน่วยงานภาครัฐ ดังต่อไปนี้

4.1 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถาบันการศึกษาในพื้นที่ เพื่อการเกิดเอกภาพในระดับรากฐาน และสร้างกระบวนการสนับสนุนในระดับท้องถิ่น รวมทั้งเพื่อช่วยส่งเสริมพัฒนาปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการส่งเสริมเส้นทางการท่องเที่ยว เช่น การมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว การจัดการกิจกรรมตามเทศกาลที่สามารถสื่อเรื่องราวให้เป็นที่น่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว การผลิตสินค้าและบริการที่สะท้อนถึง อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ และภาพลักษณ์ของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวทั้งที่พักอาศัยในกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน และขณะกำลังเดินทางของนักท่องเที่ยว และการพัฒนาทักษะและ องค์ความรู้ให้กับบุคลากรกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน ประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

4.2 การพัฒนาบุคลากรกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน เพื่อส่งเสริมกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจประวัติความเป็นมาของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนอย่างถูกต้อง และสามารถสร้างรูปแบบการถ่ายทอดบอกเล่าให้น่าสนใจ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถาบันการศึกษาในพื้นที่หน่วยงาน และชุมชนในท้องถิ่น จะต้องร่วมมือกันเพื่อผลิตหรือสร้างบุคลากรเหล่านี้ขึ้นมาให้สามารถเป็นมัคคุเทศก์หรือนักสื่อความหมายท้องถิ่น ที่สามารถเป็นนักสื่อความหมายที่ดี จึงจำเป็นต้องวางแผนการผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพและปริมาณสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน

4.3 การจัดโปรแกรมส่งเสริมการตลาดระหว่างกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนกับนักท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับสร้างภาพลักษณ์ของกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนแต่ละกลุ่มให้มีอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ และภาพลักษณ์ให้ชัดเจน โดยเน้นการประชาสัมพันธ์เผยแพร่สร้างการรับรู้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยว และการจัดทำโปรแกรมส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

4.4 การฟื้นฟูกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนให้สมบูรณ์สวยงามและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการฟื้นฟูบูรณะแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน และแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้เคียงกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนให้มีความสมบูรณ์ของธรรมชาติ มีความสวยงาม เกิดความน่าสนใจ เพื่อนำไปสู่การส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยชุมชนเพิ่มขึ้น รวมถึงการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นระเบียบและปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกสมบูรณ์ครบถ้วน เช่น บ้านพัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น

4.5 การพัฒนาเส้นทางการคมนาคมให้มีความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทาง โดยมีแผนขยายและซ่อมบำรุงรักษาเส้นทางการคมนาคมที่จะเข้าถึงกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีการทำป้ายบอกทางเข้ากลุ่มท่องเที่ยวชุมชนให้ชัดเจนและเพียงพอ ซึ่งควรทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของเส้นทางการท่องเที่ยว โดยสนับสนุนให้มีการสร้างจุดชมวิวหรือเส้นทางชมวิว สำหรับเส้นทางที่มีศักยภาพไปยังกลุ่มท่องเที่ยวชุมชน

5. แนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีมาตรฐานคุณภาพเหมาะสมกับท้องถิ่น กลุ่มท่องเที่ยวชุมชน ควรมีแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีมาตรฐานคุณภาพเหมาะสมกับท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

5.1 กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนควรมีการสร้างส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยจะต้องมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวควบคู่กับกระบวนการบริการที่ดี ทำการตั้งราคาที่เหมาะสม มีการนำผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวไปยังลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวในปริมาณ เวลา และสถานที่ที่ถูกต้อง รวดเร็ว และกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อ จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยววันนั้น

5.2 กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนควรมีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เชิงรุก โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนกับนักท่องเที่ยวให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย เป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดและลดต้นทุนการแสวงหาลูกค้ารายใหม่

5.3 กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนควรมีความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม โดยเน้นความร่วมมือและการประสานงานระหว่างกัน ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ภายใต้ความมุ่งมั่นอย่างจริงจัง และตกลงร่วมกันทำงานเป็นทีมให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

จากข้อค้นพบในงานวิจัย ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. การพัฒนามาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ควรจะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนกำหนดแนวทางส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เป็นอย่างมีทิศทางเดียวกัน

2. ทุกฝ่ายตั้งแต่รัฐบาลไปจนถึงชุมชน จะต้องเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

3. ควรเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) โดยหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัยร่วมกัน

4. ผู้สนใจสามารถศึกษาตัวแปรในการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่น่าสนใจเพิ่มมาอีกในอนาคต ซึ่งอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้สนใจสามารถศึกษาเกี่ยวกับด้านการจัดการ การเปลี่ยนแปลง การจัดการข้ามวัฒนธรรม และด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น

จากผลที่ได้จากการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่น สามารถยกระดับการให้บริการกลุ่มท่องเที่ยวชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวโดยชุมชน, สถาบัน. (2556ก). เอกสารสรุปการสัมมนา การท่องเที่ยวโดยชุมชน...โอกาสในการเรียนรู้และการแบ่งปันในอาเซียน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://cbt-i.org/cbtstandardforum/download/CBT-SeminarSummary_30-05-2013.pdf. [ปีเดือนวันที่สืบค้น].
- _____. (2556ข). คู่มือมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.cbt-i.org/cbtstandardforum/th06.html>.
- _____. (2556ค). ชุมชนท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.cbt-i.org/?ge=travel>.
- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2556). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. นนทบุรี : เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์.
- วีระพล ทองมา. (2556). การท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism : CBT) สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนในเขตที่ดินป่าไม้. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.dnp.go.th/fca16/file/i49xy4ghqzsh3j1.doc>.
- ศูนย์ประสานงานเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน. (2556ก). ชุมชนบ้านปลาค้าว ม.10 หมู่บ้าน ต.ปลาค้าว อ.เมืองอำนาจเจริญ จ.อำนาจเจริญ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://thaicomcommunitybasedtourismnetwork.wordpress.com/cbtcommunity/esancommunity/plaklao/>.
- _____. (2556ข). บ้านกู่กาสิงห์ ต.กู่กาสิงห์ อ.เกษตรวิสัย จ.ร้อยเอ็ด. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://thaicomcommunitybasedtourismnetwork.wordpress.com/cbtcommunity/esancommunity/kukasingha/>.
- _____. (2556ค). บ้านภู ม.1 และ ม.2 ต.บ้านเป้า อ.หนองสูง จ.มุกดาหาร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://thaicomcommunitybasedtourismnetwork.wordpress.com/cbtcommunity/esancommunity/bannphu/>.
- สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2556). การท่องเที่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจไทย. จุลสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 1, 1-4. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.etatjournal.com/upload/166/25501_4.pdf.
- สินธุ์ สโรบล. (2556). การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://vcharkarn.com/varticle/38304>.
- สุวิมล ทิรภานนท์. (2546). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.