

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้คือ

กรอบทฤษฎีการวิจัย

1. ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวว่า “ระบบ” เป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องกัน และต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งตามแนวคิดของ Talcott Parsons ได้กล่าวว่า ทุกระบบขององค์กรประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้องกัน (สุเทพ สุนทรเภสัช, 2546: 102) ดังนี้คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย ทรัพยากรมนุษย์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ข้อมูลที่ใช้เพื่อผลิตสินค้าและบริการ

2) กระบวนการแปรรูป (Transformation process) ประกอบด้วย การจัดการเทคโนโลยี และการปฏิบัติ การผลิต เพื่อเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิต

3) ผลผลิต (Output) ประกอบด้วย สินค้าและบริการ กำไรและการขาดทุนพฤติกรรม และ ผลลัพธ์ที่คาดหวังอื่น ๆ ผลผลิตเหล่านี้เป็นผลผลิต เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

4) การป้อนกลับ (Feedback) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและผลลัพธ์ เกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กร ข้อมูลเหล่านี้ใช้เพื่อปรับปรุงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการแปรรูป เพื่อให้ได้ผลลัพธ์มากขึ้น

ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบถือเป็นสิ่งที่ทำให้ ระบบสามารถขับเคลื่อนและพัฒนาต่อไปได้ นอกจากนี้ Talcott Parsons ยังเพิ่มเติมอีกว่า “ระบบสังคม” ประกอบขึ้นด้วยปัจเจกบุคคล ผู้ปฏิบัติ หรือผู้กระทำจำนวนมากที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันในสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งอย่างน้อยก็มีความเกี่ยวพันทางด้านกายภาพหรือสภาพแวดล้อม ผู้ปฏิบัติหรือผู้กระทำ ผู้ได้รับแรงจูงใจในแง่ที่มีแนวโน้มที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด และความสัมพันธ์ของพวกเขาที่มีต่อสถานการณ์ ต่อกันและกัน จะได้รับการนิยาม และควบคุมในแง่ของระบบโครงสร้างทางวัฒนธรรมและสัญลักษณ์ที่มีอยู่ร่วมกัน ระบบสังคมที่สำคัญ ได้แก่ ตัวผู้กระทำหรือผู้ปฏิบัติ (Actors) ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) สภาพแวดล้อม (Environment) การที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด (Optimization of Gratification) และวัฒนธรรม (Culture) สถานภาพ-บทบาท (Status-Role Complex) เป็นหน่วยพื้นฐานของระบบสังคมและเป็นองค์ประกอบของโครงสร้างของระบบสังคม (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2542: 65 และ สุเทพ สุนทรเภสัช, 2546: 99)

ผู้วิจัยนำทฤษฎีนี้มาใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติหรือดำเนินการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะต้องมีการมองและดำเนินการอย่างเป็นระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้จากการสำรวจและประเมินศักยภาพชุมชน เช่น บริบทเชิงพื้นที่ บริบทเชิงการท่องเที่ยวของชุมชน ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน และศักยภาพของชุมชนในการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากนั้น นำไปสู่กระบวนการแปรสภาพ (Transformation Process) คือกระบวนการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสุดท้ายได้ผลผลิต (Output) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นั่นคือ รูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และบริบทของชุมชน ทั้งนี้ ภายหลังจากการพัฒนาจะนำไปสู่การป้อนกลับ (Feedback) ที่สามารถประเมินผลรูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นดังกล่าวจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง 3 ด้านคือ ด้านการจัดการความรู้ การท่องเที่ยวโดยชุมชน และการพัฒนาชุมชนอย่างมีส่วนร่วม เพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ในกระบวนการทั้งหมดยังเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย (Development Potential - Diffusion Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการพัฒนาและการสร้างความเจริญในสังคมชนบทหรือหมู่บ้านชนบท ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนา 6 ประการ คือ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การทางสังคม ภาวะผู้นำ การติดต่อสัมพันธ์กับโลกภายนอก และการฝึกอบรม ทั้งนี้หากสังคมใดมีปัจจัยเหล่านี้อยู่มากก็ย่อมมีโอกาสในการพัฒนาได้มาก รวมทั้งยังสามารถแพร่กระจายและรับประโยชน์จากภายนอกสังคมได้มากตามไปด้วยเช่นกัน (สัญญาวิวัฒน์, 2542: 32-39 และ สนธยา พลศรี, 2547: 210 – 211)

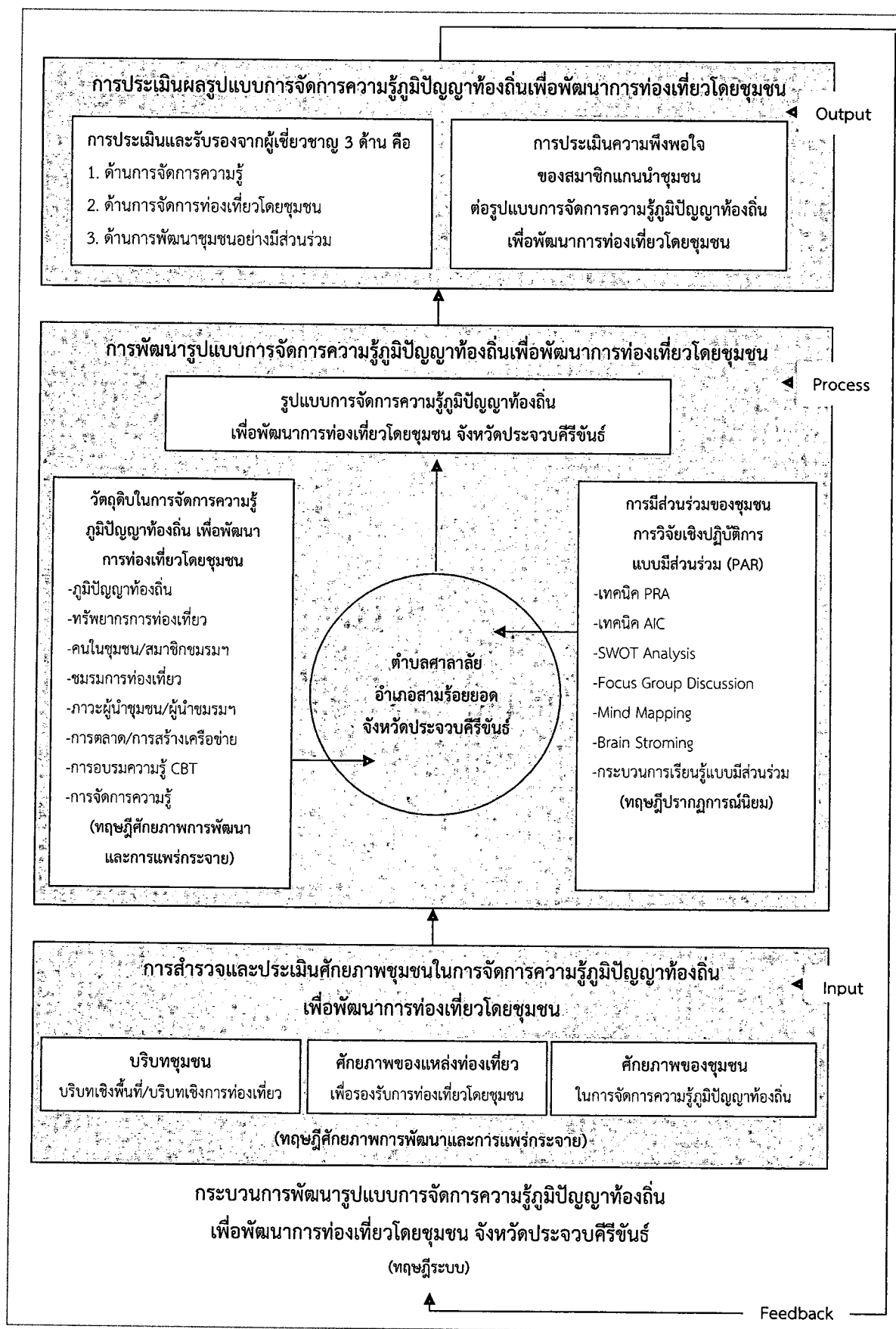
ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจายประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ศักยภาพการพัฒนา ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การทางสังคม ภาวะผู้นำ และการแพร่กระจาย ได้แก่ การติดต่อกับโลกภายนอก โดยมีการฝึกอบรมเป็นตัวเชื่อมหรือตัวแปรแทรกซ้อน (Intervening Variable) ดังนั้น สังคมจะพัฒนาได้โดยปัจจัย 6 ประการคือ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การทางสังคม ภาวะผู้นำ การติดต่อกับโลกภายนอก และการฝึกอบรม ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีมากเพียงใด การพัฒนาก็ยิ่งมีสูงขึ้นเท่านั้น (สนธยา พลศรี, 2547: 209-211) ทั้งนี้

เมื่อพิจารณาจากประพจน์จะพบว่า “ศักยภาพการพัฒนาในสังคม จะประกอบด้วยปัจจัยทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ ปัจจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยทางด้านองค์การทางสังคม และปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ ยังมีปัจจัยเหล่านี้มากเท่าใด สังคมนั้นก็จะมีศักยภาพหรือมีความพร้อมในการพัฒนา มากเท่านั้น” และ “ถ้าสังคมนั้นมีการติดต่อกับโลกภายนอกมากเท่าใด ก็จะส่งผลให้สังคมนั้นมีการพัฒนาอย่างแพร่กระจายมากขึ้นเท่านั้น”

ผู้วิจัยนำทฤษฎีนี้มาเป็นกรอบในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาก็คือปัจจัย การพัฒนาที่สามารถนำมาเป็นวัตถุดิบ (Input) ในกระบวนการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ดังกล่าว ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานของชุมชน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยเหล่านี้ว่า มีมากเพียงใด หากมีสูง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นฯ ย่อมมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น

3. ทฤษฎีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็นทฤษฎีที่มุ่งทำความเข้าใจหรือ เข้าถึงความหมายของประสบการณ์ชีวิตแบบต่างๆ (live experiences) ในโลกของผู้ที่ได้รับ ประสบการณ์เหล่านั้น ทั้งนี้ ในการที่จะเข้าถึงความหมายของประสบการณ์เช่นนั้น ผู้วิจัยจะต้อง ถู้อเอาความหมายและความรู้สึกของผู้ที่ได้ประสบกับเหตุการณ์เป็นสำคัญ ที่ไม่ใช่ความหมายของ ผู้วิจัย ซึ่งตรงจุดนี้ที่ปรัชญาปรากฏการณ์นิยมแบบต่างๆ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการศึกษา ผู้วิจัย จะใช้ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางชี้แนะ รวมถึงประยุกต์ใช้ในการเลือกใช้เทคนิคและวิธีการดำเนินการพัฒนา รูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนที่จะเข้าถึงความหมายที่แท้จริงของประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้ศึกษา โดยผู้วิจัยจะต้องกันเอาบรรดาความเชื่อ แนวคิด หรืออคติใดๆ ที่อาจมีเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา ออกไปให้หมด โดยมองหาความหมายของประสบการณ์ซึ่งมักจะซ่อนอยู่เบื้องหลังสิ่งที่ปรากฏ นอกจากนี้ การวิเคราะห์แบบปรากฏการณ์วิทยานี้ได้เน้นการตีความปรากฏการณ์ภายในกรอบของ ระบบความหมาย คือบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนเป็นหลัก (ชาย โพธิ์สิตา, 2547: 87)

จากที่กล่าวถึงทฤษฎีมาทั้งหมดข้างต้น สามารถนำมาสรุปเป็น “กรอบทฤษฎี การวิจัย” (Theoretical Framework) ในครั้งนี้ ได้ดังนี้



ภาพ 2: กรอบทฤษฎีการวิจัย (Theoretical Framework)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย

1. แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management / KM)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ในองค์กรว่า หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาจัดเป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด และได้แบ่งความรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวแต่ละบุคคล เกิดจากประสบการณ์ เรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ ซึ่งสื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลข สูตรหรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก ความรู้ชนิดนี้พัฒนาและแบ่งปันได้ และเป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน 2) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสาร และรายงานต่างๆ ซึ่งทำให้คนเข้าถึงได้ง่าย ทั้งนี้ โดยส่วนใหญ่แล้วองค์กรต่างๆ จะมีความรู้ในลักษณะความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) มากกว่า ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หลายเท่า โดยเปรียบเทียบระหว่าง ความรู้ฝังลึก : ความรู้ชัดแจ้ง จะเป็น 80 : 20 เปรียบเทียบดังภูเขาน้ำแข็งที่มีความรู้ฝังลึกเป็นเหมือนน้ำแข็งจำนวนมากอยู่ใต้น้ำ และความรู้ชัดแจ้งเพียงเล็กน้อยเท่านั้นที่โผล่พ้นน้ำออกมา (สำนักงานประกันคุณภาพ, 2552: 1)

ประเวศ วะสี (2548: 11) ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า “การจัดการ” หมายถึง การจัดการ อาจทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ค่อยดีนักในสังคมไทย เพราะเหมือนจะไปใช้อำนาจจัดการอะไรๆ แต่คำว่า “จัดการความรู้” (Knowledge Management) มีความหมายจำเพาะว่า หมายถึง การจัดการให้มีการค้นพบความรู้ ความชำนาญที่แฝงเร้นในตัวคน หาทางนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตกแต่งให้ง่ายต่อการใช้สอย และมีประโยชน์เพิ่มขึ้น มีการต่อยอดให้คงงาม และใช้ได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง และกาลเทศะมากยิ่งขึ้น มีความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นจากการเอาความรู้ที่ไม่เหมือนกันมาเจอกัน ข้อสำคัญก่อให้เกิดการเรียนรู้ของคนทั้งหมด หรือพัฒนาที่ร่วมในกระบวนการ ก่อให้เกิดปัญญาาร่วม (Collective wisdom) ทำให้แก้ปัญหหรือพัฒนาในเรื่องยากได้สำเร็จ

ในขณะเดียวกัน วิจารณ์ พานิช (2546: 25) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าหมายถึง การยกระดับความรู้ขององค์กรเพื่อสร้างผลประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา การจัดการความรู้คือกระบวนการที่เป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพิ่มมูลค่าหรือคุณค่าของกิจการขององค์กร กลุ่มบุคคล หรือเครือข่ายของกลุ่มบุคคลหรือองค์กร การจัดการความรู้ไม่ได้มีความหมายเพียงแค่นำความรู้มาจัดการแต่มีความหมายจำเพาะและลึกซึ้งกว่านั้น การจัดการความรู้ ประกอบด้วยกิจกรรมและกระบวนการต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย 1) การขุดค้นและรวบรวมความรู้ คัดเลือกเอาไว้เฉพาะความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้ประโยชน์ ทั้งจากภายในองค์กรและจากองค์กร นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

และความเหมาะสมกับบริบทของสังคมและขององค์กร ถ้าไม่เหมาะสมก็ดำเนินการปรับปรุง 2) การจัดหมวดหมู่ความรู้ ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน 3) การจัดเก็บความรู้เพื่อให้ค้นหาได้ง่าย 4) การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ 5) การจัดกิจกรรมและกระบวนการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ 6) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อยกระดับความรู้ 7) การสร้างความรู้ใหม่ 8) การประยุกต์ใช้ความรู้ 9) การเรียนรู้จากการใช้ความรู้

ทั้งนี้ บุคคลต่างๆ ในการจัดการความรู้ เมื่อมีสังคมของการเรียนรู้ บุคคลต่างๆ ในสังคมจึงมีบทบาทต่างๆ กัน ประเด็นสำคัญที่จะต้องคำนึงก็คือ การจัดการความรู้เน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของบุคคลในทุกระดับ แต่ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดของต่างชาติหรือสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ต่างนิยามบุคคลที่อยู่ในชุมชนของการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงขอเสนอในแบบของสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (2553: ระบบออนไลน์) เพื่อความเข้าใจง่าย ดังนี้คือ

1) คุณอำนวย คือ ผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ (Knowledge Facilitator) ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในเชิงกิจกรรมเชิงระบบ และเชิงวัฒนธรรม ประเวศ วะสี เรียกคนเหล่านี้ว่า เป็นช่างเชื่อม ทำหน้าที่เชื่อมโยงผู้คนหรือหน่วยงานเข้าหากัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เชื่อมระหว่างผู้มีความรู้หรือประสบการณ์ กับผู้ต้องการเรียนรู้และนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ ซึ่งบุคคลนี้จะต้องเป็นบุคคลที่ไม่ชอบแสดงพฤติกรรมในการทำงานแบบแสดงอำนาจ (คุณอำนาจ)

2) คุณกิจ คือ ผู้ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Worker) คนที่ทำเรื่องนั้นๆ ตรงคนตรงประเด็น ซึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ในช่วงของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) จะต้องหาคุณกิจให้เจอและให้เขาได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้

3) คุณเอื้อ คือ ผู้บริหาร (CKO: Chief Knowledge Officer) จะต้องปฏิบัติตนเป็นผู้จัดการที่ดีส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งการแบ่งปันและเรียนรู้กันในองค์กร จะต้องให้เอื้อให้เกิดทีมงาน พัฒนาระบบ

4) คุณประสาน คือ ผู้ทำหน้าที่ประสานระดับองค์กรเพื่อจัดให้เกิดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เข้ามาหน่วยงานภายในองค์กร

5) คุณลิขิต คือ ผู้จับประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Note taker) นำมาบันทึก จัดเก็บในคลังความรู้ขององค์กร และเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการนำไปสู่การแก้ปัญหาและร่วมกันสร้างองค์ความรู้ใหม่

ดังนั้น บุคคลต่างๆ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการความรู้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำหน้าที่เสมือน คุณอำนวย เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ในขณะเดียวกัน จะเป็นคุณลิขิต เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัย

ส่วนคุณกิจนั้น คือผู้ที่ร่วมดำเนินการวิจัย ได้แก่ ผู้รู้ ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำชุมชนและสมาชิกในชุมชนที่มีความเห็นตรงกัน มีความสมัครใจที่จะร่วมในโครงการวิจัย

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) หมายถึง ขั้นตอนการจัดการความรู้ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติ เพราะหากทราบเพียงคุณประโยชน์ของความรู้ แต่ไม่มีกระบวนการที่จะดึงมาใช้ การจัดการความรู้คงไม่เกิดขึ้น ดังนั้น (สำนักงานประกันคุณภาพ, 2552: 1-3) จึงได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ไว้ดังนี้

1) ค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) ค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้คืออะไร และขาดความรู้คืออะไร

2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เป็นวิธีการดึงดูความรู้มาจากแหล่งต่างๆ ที่อาจอยู่กระจ่าย หรืออาจสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่จากความรู้เดิมก็ได้

3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้

4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เพื่อให้ความรู้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้งานได้ง่าย หรืออาจเป็นการปรับรูปแบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) หากความรู้ที่ได้มานั้น ไม่สามารถนำไปเผยแพร่ได้ ความรู้จะเป็นความรู้ที่ไร้ค่า ดังนั้น เพื่อความเป็นประโยชน์แล้วต้องมีวิธีจัดเก็บและกระจายความรู้ให้ผู้ถึงผู้ใช้

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ อาจทำได้เพียงความรู้ที่อยู่ภายนอก แต่ความรู้ที่อยู่ภายในคน จำเป็นต้องมีการพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยน

7) การเรียนรู้ (Learning) วัตถุประสงค์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาและพัฒนา หากไม่เกิดการเรียนรู้ความรู้นั้นคงไม่มีประโยชน์อะไร

นอกจากนี้ การจัดการความรู้โดยใช้ “แบบจำลองปลาทู” (TUNA Model) โดยเปรียบเทียบการจัดการความรู้เหมือนปลาตัวหนึ่ง ที่ประกอบด้วยสามส่วนด้วยกันคือ ส่วนหัว ลำตัว และหาง กล่าวคือ

KV = Knowledge Vision (ส่วนหัวปลา)

- กำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กร
- ค้นหาความรู้ที่จำเป็นต่อองค์กร ทั้งความรู้จากภายนอกและความรู้ภายใน

KS = Knowledge Sharing (ส่วนลำตัวของปลา)

- การเคลื่อนไหวกล่อมเนื้อของปลา คือการเรียนรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยวิธีการและช่องทางต่างๆ

- ทำงานผสมผสานกัน สร้างบรรยากาศและชุมชนแห่งการเรียนรู้

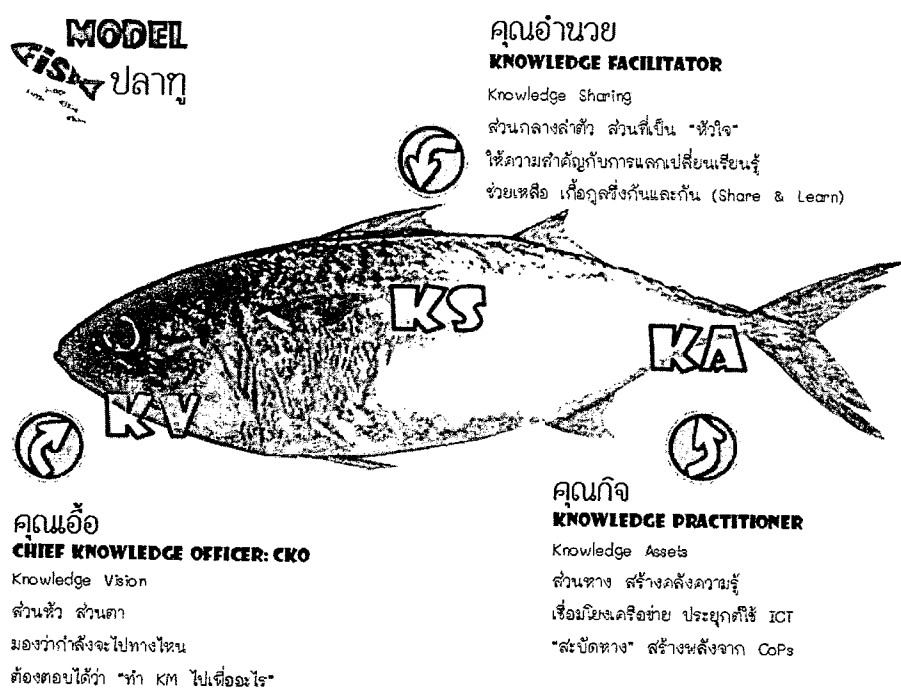
- เป็นจุดเริ่มต้นของการกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดจาก "ชุมชนแนวปฏิบัติ" (ในบางครั้งหรืออาจบ่อยๆ)

- ทำให้องค์กรเคลื่อนไหว เดินหน้า ตั้งปลาที่ว่ายน้ำไปสู่จุดมุ่งหมาย

KA = Knowledge Assets (ส่วนท้องปลา)

- เป็นที่จัดเก็บความรู้ที่สร้างขึ้นหรือที่แสวงหามาได้ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์หรือใช้งานต่อไป

- เป็นตั้งอาหาร (ความรู้) ที่คอยหล่อเลี้ยงชีวิต (องค์กร) ซึ่งความรู้จะถูกดึงไปใช้ในส่วนต่างๆอยู่ตลอดเวลา



ภาพ 3: แบบจำลองปลาทูน่า (TUNA Model)

รูปแบบการจัดการความรู้ในลักษณะนี้ มีกระบวนการที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้ในบริบทของชุมชน ผู้วิจัยจึงยึดรูปแบบนี้เป็นกรอบความคิดในการวิจัย เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism / CBT)

ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม ซึ่งกำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของ มีสิทธิในการจัดการดูแล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน (พจนา สวนศรี, 2546: 14) หรือเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ไม่ใช่รายได้หลักของคนในชุมชน (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548: 2) ซึ่งลักษณะที่สำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือชุมชนเป็นผู้ดำเนินการ ตั้งอยู่บนฐานคิดที่ว่าชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรและเป็นผู้มีส่วนได้เสียจากการท่องเที่ยวนั้น โดยนำเอาทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในท้องถิ่น ทั้งด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ รวมถึงวิถีการผลิตของชุมชน มาใช้เป็นปัจจัยหรือต้นทุนสำคัญในการจัดการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมทั้งมีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนไปถึงคนรุ่นลูกหลาน ในขณะเดียวกันก็มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในชุมชน ให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการท่องเที่ยว และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ตั้งแต่คิดวางแผนดำเนินการ การตัดสินใจดำเนินกิจกรรมต่างๆ การประเมินผลโครงการและการรับผลประโยชน์ โดยคำนึงถึงความสามารถในการรองรับของธรรมชาติเป็นสำคัญ (สินธุ์ สโรบล, 2546: 235-236) โดยหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้น คือการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation) อันรวมถึงกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ซึ่งชาวบ้านในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการ

การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism Management) หมายถึง การให้อิทธิพลชุมชนยอมรับกิจกรรมการท่องเที่ยวแต่ละประเภท ร่วมดำเนินการ คือร่วมวางแผนการจัดการด้วยกัน ร่วมลงทุนเป็นหุ้นส่วนด้วยกัน และได้รับผลประโยชน์ ทั้งรายได้และผลกำไรอย่างเสมอภาคกัน (ราไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2544: 113) ในขณะเดียวกัน การจัดการที่ดีย่อมทำให้เกิดการคัดเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และมีจิตสำนึกที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวและชุมชน อันจะส่งผลถึงการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในพื้นที่นั้นต่อไป (มธุรส ปรานไพรี, 2545: 29) โดยหลักการสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือเป็นความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ทุกคนในชุมชนต้องมีส่วนร่วมคิดร่วมปฏิบัติ ร่วมได้รับประโยชน์ และผู้ที่รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวสูงสุดต้องเป็นคนในชุมชนในขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีการบำรุงรักษาอย่างดีที่สุด (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548: 1) หรืออาจกล่าวได้ว่า การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนจะเน้นให้ความสำคัญกับ “การมีชุมชนเป็นศูนย์กลาง” นั้นเอง (สินธุ์ สโรบล, 2546: 60) ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีลักษณะดังนี้คือ 1) การท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรับผิดชอบต่อทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม และตอบสนองความต้องการของชุมชน 2) เป็นการท่องเที่ยวที่มีชุมชนเป็นเจ้าของ 3) ชุมชนเป็นผู้จัดการเอง 4) เน้นหนักการพัฒนาแบบองค์รวม 5) ต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรในการเที่ยวชม การร่วมกิจกรรมการพูดคุยเพื่อให้เกิด

ความเข้าใจ 6) ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดทิศทาง 7) ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม 8) การท่องเที่ยวจะต้องไม่ใช่รายได้หลักของชุมชน ชุมชนจะเป็นผู้กำหนดรายได้ รวมถึงมีการกระจายรายได้สู่สาธารณะชนของชุมชน 9) สามารถเข้าใจชุมชนหรือเข้าใจการท่องเที่ยวของชุมชนได้ โดยไม่ต้องอาศัยวิทยากรหรือคนภายนอก (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548: 3)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ชุมชนจะสามารถบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้นั้น ต้องเป็นชุมชนที่มีผู้นำที่เป็นที่ยอมรับ มีความคิด มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความเข้าใจในการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งยังต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ต้องมีการพูดคุยเพื่อกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมชุมชน เพื่อให้รู้ว่าพื้นที่ของตนจะมีรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อย่างไร ควรจะมีกิจกรรมอะไรบ้าง จะมีการกระจายและจัดสรรผลประโยชน์ร่วมกันอย่างไร ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดของชุมชนก็คือ “การมีส่วนร่วมในทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อส่วนรวม” ทั้งนี้ยังต้องมีหลักการทำงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนร่วมกันดังนี้ 1) ต้องเป็นความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง 2) สมาชิกในชุมชนต้องมีส่วนร่วม ทั้งการคิด วางแผน ทำกิจกรรม ติดตามประเมินผล เรียนรู้และรับผลประโยชน์ร่วมกัน 3) มีองค์กรชาวบ้านหรือชมรม เพื่อเข้ามารับผิดชอบในการบริหารจัดการ 4) รูปแบบ เนื้อหา กิจกรรม ต้องคำนึงถึงความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม 5) มีกฎและกติกา สำหรับการท่องเที่ยวที่ชัดเจน และสามารถกำกับดูแลให้เป็นไปตามที่กำหนด 6) มีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์กรชาวบ้านและนักท่องเที่ยว 7) มีความสะอาดปลอดภัย และมีอัตราค่าใช้จ่ายที่เป็นธรรมกับชาวบ้านและนักท่องเที่ยว 8) รายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยวมีส่วนไปสนับสนุนดูแลการพัฒนาชุมชน และรักษาสิ่งแวดล้อม 9) การท่องเที่ยวไม่ใช่อาชีพหลักของชุมชน 10) องค์กรชุมชนมีความเข้มแข็งที่จะจัดการกับผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ และพร้อมที่จะหยุดเมื่อเกินความสามารถที่จะจัดการได้ (วีระพล ทองมา, 2551: 15-17)

นอกจากนี้ ยังสามารถอธิบายลักษณะของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่ได้จากการประมวลองค์ความรู้และประสบการณ์จากการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ภาคเหนือ ออกเป็น 5 บริบทที่แตกต่างกัน (สินธุ์ สโรบล, 2546: 231-235) ได้ดังนี้ คือ

1) การท่องเที่ยวโดยชุมชนในบริบทของพื้นที่แหล่งทรัพยากรอันหลากหลายของชุมชน เน้นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติเป็นหลัก มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นรวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกัระบบนิเวศในพื้นที่ โดยมีจุดมุ่งหมายให้ชุมชนท้องถิ่นมีสำนึก และความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมประเพณีของตน สามารถอธิบายให้คนนอกหรือนักท่องเที่ยวได้รับรู้และเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น อันรวมไปถึงพัฒนาการของวัฒนธรรม จารีตประเพณี ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

2) การท่องเที่ยวโดยชุมชนในบริบทของการจัดการ เน้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนบนเงื่อนไขของการจัดการที่มีความรับผิดชอบ ลดผลกระทบต่องานสิ่งแวดล้อมและสังคม รวมทั้งมีการจัดการที่ยั่งยืน ครอบคลุมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร การจัดการสิ่งแวดล้อม การป้องกันและกำจัดมลพิษและควบคุม การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต โดยเน้นให้การท่องเที่ยวมีการจัดการอย่างยั่งยืน ภายใต้เงื่อนไขของความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนท้องถิ่นกับธรรมชาติ ในฐานะเป็นวิถีชีวิตที่เกื้อกูลในระบบนิเวศเดียวกัน ซึ่งไม่อาจแบ่งแยกออกจากกันได้

3) การท่องเที่ยวโดยชุมชนในบริบทของกระบวนการและกิจกรรม เน้นให้มีการสร้างระบบการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ โดยมีการให้การศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว และเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ความประทับใจ เพื่อสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้อง ทั้งต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่น และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้โครงการท่องเที่ยวโดยชุมชน อาจมีการรวมตัวกันของชุมชนหลายแห่ง สร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรหรือจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวร่วมกัน เพื่อให้การบริหารและการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีเป้าหมายในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม เพื่อการจัดทรัพยากรของชุมชนท้องถิ่นและแหล่งท่องเที่ยว

4) การท่องเที่ยวโดยชุมชนในบริบทของการมีส่วนร่วมของชุมชน เป็นการคำนึงถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาชนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นและการกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิต และการได้รับผลตอบแทน โดยมีจุดหมายปลายทางในการกลับมาบำรุงดูแลรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้วยในทางปฏิบัติ ท้องถิ่นควรมีส่วนร่วมในการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ ท้องถิ่นในที่นี้ อาจเริ่มต้นจากชุมชนระดับรากหญ้าจนถึงองค์กรการปกครองท้องถิ่นและอาจรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างแท้จริง

5) การท่องเที่ยวโดยชุมชนในมิติของการพัฒนาองค์กรชุมชน เป็นความพยายามจะชี้ให้เห็นถึงบทบาทของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในการพัฒนาองค์กรชุมชนท้องถิ่น ควบคู่กับการอนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติแวดล้อมอย่างยั่งยืน

ซึ่งการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะใช้วิธีการบูรณาการภายใต้การประสานประโยชน์ของการพัฒนาด้านต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างเป็นองค์รวมครอบคลุมทั้ง 3 มิติ (สินธุ์ สโรบล, 2546: 237-239) ดังนี้คือ

1) มิติด้านสิ่งแวดล้อม มุ่งกระตุ้นชุมชนให้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์และการคุ้มครองด้านสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ร่วมมือกันในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ รู้ปัญหาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยว เพื่อจำกัดการพัฒนาและดำเนินการจัดการท่องเที่ยว โดยพยายามหลีกเลี่ยงให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด

2) มิติด้านเศรษฐกิจ มุ่งให้ชาวบ้านมีรายได้เสริมจากการท่องเที่ยว โดยนำฐานทรัพยากร ซึ่งเป็นสินทรัพย์ร่วมหรือสมบัติสาธารณะมาเป็นต้นทุนในการจัดการท่องเที่ยว มีการกระจายรายได้ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม โดยมีการประชุมปรึกษาหารือระดมความคิด สร้างฉันทานุมัติกัน ว่า การพัฒนาพื้นที่ในชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเป็นความต้องการของชาวบ้านส่วนใหญ่อย่างแท้จริง และชาวบ้านเข้าใจตรงกันว่า การท่องเที่ยวเป็นเพียงช่องทางหนึ่งในการเสริมสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน มิใช่ มุ่งให้เป็นรายได้หลักของชุมชนแต่อย่างใด

3) มิติด้านสังคมและวัฒนธรรม มุ่งใช้กิจกรรมต่างๆ รองรับการพัฒนาการท่องเที่ยว อย่างสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนต่างวัฒนธรรม เพิ่มความเข้าใจและตระหนัก ในคุณค่าของวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งอาจมีการจัดการในรูปของการก่อตั้งจุดประชาสัมพันธ์ข้อมูล การท่องเที่ยว การก่อตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น การรวบรวมภูมิปัญญาด้านวรรณกรรมมุขปาฐะ และ การจัดทำเอกสารเผยแพร่ด้านภูมิปัญญา

ทั้งนี้ควรยึดความต้องการของชุมชนเป็นสำคัญ รวมทั้งคำนึงถึงความสามารถในการรองรับ ทางธรรมชาติ และความสามารถในการรองรับทางสังคม วัฒนธรรม อันเป็นทางเลือกใหม่ของการ จัดการท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง มีการผสมผสานการพัฒนาในเชิงเศรษฐกิจเข้ากับ การพัฒนาด้านสังคม และการคุ้มครองอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ

อย่างไรก็ตาม ในการวัดความสำเร็จของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน สามารถประเมิน ได้จากองค์ประกอบที่สำคัญ 17 ประการ (สุจิตราภา พันธวิไล และ อีรเทพ ชนโมตรี, 2550: 18-20) ดังนี้ คือ

1) การท่องเที่ยวที่สามารถจะสนองความต้องการของผู้อาศัยในชุมชนเอง และนักท่องเที่ยว ได้นั้น ต้องอาศัยการวางแผนและการจัดการที่สมดุลต่อผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบที่จะได้รับ จากการท่องเที่ยว (Respect for Tourism's Rewards and Limitations)

2) การวางแผนสู่ความสำเร็จ (Planning for Success) ควรพิจารณาถึงแหล่งท่องเที่ยว การตลาด สิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว การบริการนักท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้าและ ผลิตภัณฑ์ การจัดสรรเงินทุนและการสนับสนุนธุรกิจ ตลอดจนปัญหาขององค์กร

3) ความร่วมมือและการทำงานร่วมกัน (Collaboration and Partnerships) โดยชุมชน ต้องตื่นตัวที่จะสร้างความสัมพันธ์และจับมือกับภาคธุรกิจต่างๆ ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน และส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนให้ดีขึ้น

4) ความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจริง (Authenticity is for Real) นักท่องเที่ยวย่อมต้องการ มีประสบการณ์ที่ดีกับเอกลักษณ์ เรื่องราว รูปแบบ ประวัติศาสตร์ ชุมชน และวัฒนธรรม ซึ่งสะท้อนถึง ความงดงามและความมีคุณค่าแห่งสถานที่หรือชุมชนนั้นๆ

5) ประสบการณ์ที่ดี (Great Experience) ไม่ว่าจะเป็นความสนุกสนานร่วมกันของนักท่องเที่ยวกับพี่น้องในครอบครัวของตน ความประทับใจ ความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อสถานที่ที่ได้ไปชม ประสบการณ์ที่ไม่ธรรมดา การเติมเต็มสิ่งที่ยังขาดหายไปในชีวิต หรือความทรงจำที่ไม่รู้ลืมที่นักท่องเที่ยวได้รับ ไม่เพียงแต่เป็นข้อได้เปรียบที่โดดเด่นเท่านั้น แต่ยังสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสู่แหล่งท่องเที่ยววันนั้นได้ด้วย เพราะจุดหมายทางการท่องเที่ยวจะเน้นที่ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวและการถ่ายทอดประสบการณ์นั้นๆ ต่อไปอย่างได้ผล

6) ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ง่ายขึ้น (Accessibility-Easier) ชุมชนที่ต้องการให้มีการท่องเที่ยวเกิดขึ้นในชุมชน ควรจะต้องมีระบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพและสะดวกสบายต่อนักท่องเที่ยว

7) สัญญาของเครื่องหมายการค้า (The Brand Promise) การสร้างสรรค์เครื่องหมายการค้าของชุมชน สามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนได้เป็นอย่างดี เพราะจะเป็นสัญญาบ่งชี้ที่ชุมชนจะขับเคลื่อนทุกสิ่งทุกอย่างสู่นักท่องเที่ยว และยังส่งเสริมให้เกิดมุมมองหรือภาพลักษณ์ที่ดีต่อแหล่งท่องเที่ยววันนั้นๆ ด้วย

8) ความเป็นผู้นำ (Leadership shows the Way) การจัดการที่ดี เป็นระบบและสม่ำเสมอ มีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยวของชุมชน ชุมชนจึงควรจัดตั้งองค์การการท่องเที่ยวขึ้น โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนด้วยวิสัยทัศน์ของความเป็นผู้นำ เพื่อเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน อันจะนำสู่ผลสำเร็จทางการตลาดที่คุ้มค่า และมีประสิทธิผลที่ดีที่สุดต่อชุมชน

9) ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว (Aesthetics is more than Appearances) เป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยว และส่งเสริมสภาพเศรษฐกิจที่ดีแก่แหล่งท่องเที่ยววันนั้นๆ ซึ่งหัวใจหลักคือ ความสะอาด การต้อนรับที่น่าประทับใจ การดูแลรักษาที่ดีต่อสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวและชุมชน

10) ความยั่งยืน (Sustainability) ชุมชนควรมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนให้ยั่งยืน โดยพิจารณาถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ การรักษาทรัพยากรท้องถิ่น การสร้างความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ดีมีคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบที่เคารพต่อผลประโยชน์ของชุมชน ความสมดุลของสภาพความเป็นจริงและความยั่งยืนกับเศรษฐกิจ รวมถึงความสามารถในการรองรับของสังคมเพื่อนำไปสู่ความพอเพียงของชุมชนในการรับนักท่องเที่ยว

11) ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว (Tourism Information) การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ทันเวลาและมีสาระครบถ้วน คือหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญต่อการประสบความสำเร็จของแหล่งท่องเที่ยววันนั้นๆ ข้อมูลที่เหมาะสมในช่วงก่อนและระหว่างการเดินทางจะส่งผลอย่างมากต่อจำนวนวันที่นักท่องเที่ยวจะพักอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลจากแผ่นพับ เว็บไซต์ แผนที่ และศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยวต่างๆ จะมีอิทธิพลในการตัดสินใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเช่นกัน

12) คุณภาพที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง (Quality is Expected) คุณภาพในการบริการมีส่วนสำคัญทั้งในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวใช้จ่าย การชักจูงให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนอีกครั้งหนึ่ง และการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวด้วยการพูดต่อๆ กันไปแบบปากต่อปาก ซึ่งมีผลต่อความรุ่งเรืองของแหล่งท่องเที่ยวในระยะยาว

13) การเฉลิมฉลองในสิ่งที่แตกต่าง (Celebrate what's Different) ควรนำความแตกต่างหรือเอกลักษณ์ของแต่ละแหล่งท่องเที่ยวมาเป็นจุดขาย หรือเครื่องหมายการค้าของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ และ ควรจะเน้นการสร้างประสบการณ์ซึ่งดูพิเศษและไม่เหมือนใครให้นักท่องเที่ยวด้วย

14) สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน (Infrastructure that Counts) นอกเหนือจากโรงแรมที่พัก ความบันเทิง แหล่งท่องเที่ยว และร้านอาหาร ซึ่งถือเป็นจุดสำคัญในการท่องเที่ยวแล้วยังมีสัญญาณจราจร ป้ายบอกทาง ท้องน้ำ ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว สวนที่รื่นรมย์ และสถานที่จอดรถ การผสมผสานของสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ และอำนวยความสะดวกแก่ชุมชนที่เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวนั้นด้วยพร้อมกัน

15) การช้อปปิ้งเป็นรายได้หมุนเวียน (Shopping is the Money Spinner) การที่นักท่องเที่ยวเดินจับจ่ายซื้อของถือเป็นรายได้จากภายนอก ที่มีส่วนสำคัญในการดึงเงินทุนจากภายนอกเข้าสู่ชุมชน เพื่อนำมาเป็นเงินทุนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในสถานที่นั้น

16) เงินทุนสนับสนุนที่สม่ำเสมอ (Consistent Funding) ควรมีการสนับสนุนด้านเงินทุนจากองค์กรที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาไปได้อย่างต่อเนื่อง มีอัตราการเติบโตของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและไม่หยุดนิ่ง

17) ทักษะและความชำนาญ (Skill and Expertise) การท่องเที่ยวจัดเป็นผู้สร้างแรงงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นแรงงานที่เป็นกันเอง และเป็นพนักงานมืออาชีพซึ่งต้องการทักษะเชิงกลยุทธ์และการจัดการที่ดีในทุกๆ ส่วน ภาคธุรกิจจึงควรทำงานร่วมมือกันกับภาคการศึกษาในการผลิตแรงงานที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวให้แข็งแกร่งขึ้น

ดังนั้น การจัดการท่องเที่ยวชุมชน ต้องเกิดจากจิตสำนึกร่วมของชุมชนที่ความคิดริเริ่มที่ตรงกัน ร่วมกันทำงานอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆ ของสังคมและสภาพแวดล้อม ร่วมกันวางแผนและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามระบบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ชุมชนเป็นเจ้าของ โดยการผสมผสานความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการธุรกิจ คำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เข้ากับคุณภาพของการบริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและชุมชน สร้างแกนหลักขึ้น และเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ร่วมกันทำงานอย่างมุ่งมั่น ตั้งใจในระยะยาวโดยต้องสร้างจริยธรรม ควบคู่ไปกับการเป็นนักธุรกิจที่ดี ย่อมจะนำชุมชนสู่ผลสำเร็จ สร้างความภูมิใจในตนเอง และสร้างรายได้เสริมแก่ชุมชนได้อย่างยั่งยืน (สุจิตราภา พันธวิไล และ ธีรเทพ ขนโมตรี, 2550: 21-22)

3. แนวคิดการมีส่วนร่วม (Participation)

การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการของการพัฒนา ตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ ได้แก่ การศึกษาวิจัยชุมชน การวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน การบริหารจัดการ การติดตามและ ประเมินผล ตลอดจนการจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น (ยุวัฒน์ วุฒิเมธี, 2542: 23) ตามแนวคิด การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้ และ กระจายทรัพยากร ตลอดจนปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีพ ทางเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งการมีส่วนร่วมในความหมายนี้จึงเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนพัฒนาการรับรู้สติปัญญา และ ความสามารถในการตัดสินใจ กำหนดชีวิตด้วยตนเอง ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นทั้ง วิธีการ (Means) และเป้าหมาย (Ends) ในเวลาเดียวกัน (ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2548: 195) การมีส่วนร่วมจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา จะเห็นได้ว่ากิจกรรมการพัฒนาใดๆ ก็ตาม หากประชาชนไม่มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและลงมือดำเนินกิจกรรมด้วยตนเองแล้ว กิจกรรมนั้นก็มิอาจจะ สำเร็จและดำรงอยู่ได้ แต่ถ้าหากว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการอย่างถ่องแท้ จะสามารถ มองเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อตัวเอง ครอบครัว และชุมชน ทั้งยังได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ จนเกิดความตระหนักในปัญหาของตนเองและค้นหาทางแก้ไขเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จนเกิด การตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมอย่างแท้จริง (อรรณพ พันธเนตร, 2541: 25) ในขณะเดียวกัน ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้น ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ขนาดครอบครัว อาชีพ รายได้ และความยาวนานในการอาศัยอยู่ในท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังรวมถึง สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพ และที่อยู่อาศัยด้วย

ลักษณะของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนนั้น สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

- 1) พื้นฐานของการเข้าร่วม ว่ามาจากแรงจูงภายในหรือโดยอาศัยอำนาจบารมีหรือแรงบีบ คั้นจากผู้มีอำนาจ ความเกรงใจ หรืออิทธิพลของผู้มีอำนาจจากชุมชน
- 2) รูปแบบของการเข้าร่วม โดยผ่านองค์กรจัดตั้งของประชาชนเอง หรือโดยผ่านตัวแทน กลุ่ม ในลักษณะผู้ให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือ
- 3) ขอบเขตของการมีส่วนร่วม เป็นลักษณะของความถี่ห่าง จำนวนครั้งที่เข้าร่วม ความสม่ำเสมอ และฤดูกาลที่เหมาะสม ช่วงเวลาที่ใช้ในกิจกรรมแต่ละครั้ง 4) ผลของการเข้าร่วม ทำให้ เกิดการรวมพลังที่จะสร้างอำนาจต่อรองให้ชุมชนมีศักยภาพ เป็นตัวของตัวเอง สร้างปฏิสัมพันธ์อันดี มีความสามัคคีในมวลสมาชิกของชุมชน

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2526: 272-273) ได้แบ่งขั้นตอนที่ประชาชนควรมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ

3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน

4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2532: 61-63) ที่ได้กล่าวถึงกระบวนการมีส่วนร่วมกับชาวบ้านในการพัฒนาชนบท มี 4 ขั้นตอน คือ

1) การศึกษาชุมชน คือการค้นหาปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยนักพัฒนาศึกษาและเรียนรู้สภาพความเป็นอยู่ของชาวบ้าน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในชุมชน ร่วมกับประชาชน โดยใช้วิธีการสังเกตและสัมภาษณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม นอกจากนั้นข้อมูลบางส่วน อาจหาได้จากงานวิจัย

2) การวางแผนเพื่อแก้ปัญหา โดยมีการรวมกลุ่มกันอภิปราย ถกเถียงแสดงความคิดเห็น นักพัฒนาเป็นผู้ประสานงาน โดยคอยจัดลำดับข้ออภิปรายให้ข้อเท็จจริง และสรุปประเด็นสำคัญเป็นหลัก ส่วนชาวบ้านควรได้มีโอกาสเข้ามาอภิปรายแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และนักพัฒนาต้องกระตุ้นเร่งเร้าให้ชาวบ้านแสดงความคิดเห็นให้มากที่สุด

3) การลงมือปฏิบัติตามแผนหรือวิธีการที่ได้ร่วมกันตัดสินใจแล้วจากขั้นตอนที่ 2 โดยชาวบ้านมีส่วนร่วมในขั้นตอนนี้จะต้องร่วมด้วยความศรัทธาและเชื่อมั่นตนเองที่จะพัฒนาชุมชน

4) การประเมินผลงาน โดยชาวบ้านและนักพัฒนาจะร่วมกันกำหนดขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานประเมินผล ตลอดจนดูแลปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างประเมินผล เพื่อแก้ไขได้ทันที

สำหรับรูปแบบการมีส่วนร่วม นั้น นำชัย ทนุผล และคณะ (2543: 45-47) ได้ระบุว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบที่แตกต่างกัน คือ

1) การมีส่วนร่วมแบบจอมปลอม (Pseudo-Participation) ซึ่งแบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ

1.1) การมีส่วนร่วมแบบได้รับการเลี้ยงดู (Domestication) เป็นการใช้อำนาจและการควบคุมโดยผู้วางแผน ผู้บริหาร อภิสถิธิชนท้องถิ่น นักวิชาการ ที่ทำให้เกิดการยอมรับโดยเทคนิคการมีส่วนร่วมแบบจอมปลอม เพื่อดึงดูดให้ประชาชนยอมทำตามในสิ่งเขาต้องการ เพียงเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน มากกว่าที่จะให้สิทธิอำนาจแก่ประชาชนผู้เข้าร่วม ซึ่งมีรูปแบบแตกต่างออกไปอีก 3 รูปแบบคือ การมีส่วนร่วมแบบถูกหลอกใช้ (Manipulation) การมีส่วนร่วมแบบได้รับการบำบัดรักษา (Therapy) และการมีส่วนร่วมแบบได้รับการแจ้งให้ทราบ (Informing)

1.2) การมีส่วนร่วมแบบได้รับความช่วยเหลือ (Assistencialism/Paternalism) ซึ่งอำนาจและการควบคุมยังอยู่ที่บุคคลภายนอก ประชาชนผู้เข้าร่วมได้รับข่าวสารข้อมูลและได้รับการปรึกษาหารือ ได้รับการช่วยเหลือหรืออุปถัมภ์ โดยไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงได้ ประชาชนผู้เข้าร่วมไม่มีอิทธิพลในการตัดสินใจหรือควบคุมในเรื่องผลประโยชน์ นักวิจัย หรือผู้รับผิดชอบโครงการ อาจช่วยเหลือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อรักษาอาการมากกว่าเยียวยารักษาสาเหตุของโรคของสังคม ทำให้ผู้เข้ามามีส่วนร่วมตกเป็นหนี้บุญคุณ ไม่สามารถแสดงความเป็นตัวของตัวเองออกมาได้ ซึ่งมี

รูปแบบแตกต่างออกไปอีก 2 รูปแบบ คือ การมีส่วนร่วมแบบได้รับการปรึกษาหารือ (Consultation) และการมีส่วนร่วมแบบได้รับการปลอบใจ (Placation)

2) การมีส่วนร่วมที่แท้จริง (Genuine Participation) แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับคือ

2.1) การมีส่วนร่วมแบบความร่วมมือ (Cooperation) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประชาชนร่วมมือกับบุคคลภายนอก ในการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ผลลัพธ์จะกลายเป็นผลประโยชน์ของพวกเขา การตัดสินใจเกิดขึ้นโดยการเสวนาระหว่างบุคคลภายในและบุคคลภายนอก ประชาชนเข้าเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันในกิจกรรม อำนาจและการควบคุม ได้รับการแบ่งปันตลอดกระบวนการ เป็นกระบวนการแบบอุปนัย ซึ่งมีการสั่งการจากล่างขึ้นบน ไม่ใช่เป็นกระบวนการสั่งการจากบนลงล่าง ซึ่งการมีส่วนร่วมรูปแบบนี้ยังแยกออกเป็น 2 ลักษณะด้วยกันคือ การมีส่วนร่วมแบบเป็นหุ้นส่วน (Partnership) และการมีส่วนร่วมแบบได้รับมอบอำนาจ (Delegated Power)

2.2) การมีส่วนร่วมแบบประชาชนมีอำนาจ (Empowerment) ซึ่งเป็นรูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างสมบูรณ์ที่สุด เป็นรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ประชาชนมีศักดิ์ศรีและอำนาจในทุกมิติ ทุกขั้นตอน ตลอดทั้งกระบวนการขององค์กร เพื่อที่จะได้มาซึ่งอำนาจดังกล่าว ประชาชนจะต้องสามารถควบคุมอย่างเบ็ดเสร็จ (Citizen Control) ในโครงการหรือสถาบัน รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจและการบริหารจัดการมีส่วนร่วมในทุกๆ มิติ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม การมีส่วนร่วมต้องนำไปสู่การสร้างจิตสำนึก ประชาธิปไตย ความสมานฉันท์ และการเป็นผู้นำการมีส่วนร่วมควรอยู่ในรูปแบบของการกำหนดหนทางร่วม (Co-determination) กับบุคคลภายนอกซึ่งประชาชนผู้เข้าร่วมสร้างความหมายใหม่ให้เกิดขึ้นด้วยข้อต่อรองของพวกเขาเอง (their own terms) โดยการเสวนาร่วม ซึ่งเป็นผลมาจากหลักการพื้นฐานของการออกแบบ และวิธีวิจัยในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั่นเอง

นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ประชาชนเข้ามาร่วมในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นนั้น ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ 1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และความปลอดภัย 2) ปัจจัยผลักดันจากบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้นำ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน 3) ปัจจัยที่เป็นรางวัลตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทนแรงงาน เงินปันผล 4) ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความคาดหวังในประโยชน์ส่วนรวม ความรู้สึกเกรงใจไม่กล้าปฏิเสธเมื่อถูกชักชวน หรือความรู้สึกเป็นพันธะที่ต้องเข้าร่วมเพื่อให้เกิดความสามัคคี (ปรัชญา เวสารัชช, 2543: 41)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม คือการร่วมมือกันอย่างจริงจัง โดยที่ทุกฝ่ายต้องร่วมคิดวางแผน ตัดสินใจ คิดค้นปัญหา ร่วมลงทุนและรับผลประโยชน์ตอบแทน ร่วมปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ ในสังคม รวมถึงตลอดถึงการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในสังคมด้วยตนเอง นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังเป็นรูปแบบจากแนวคิดที่ประชาชนหรือคนที่อยู่ในสังคม ได้พัฒนาความคิดสติปัญญา ความรู้ความสามารถ โดยแสดงออกในรูปแบบต่างๆ เพื่อพัฒนาทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และ

สังคม ซึ่งการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นแนวทางพัฒนาแบบใหม่ โดยใช้หลักการพัฒนามาจากล่างสู่บน เป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งนี้ รัฐบาลจะต้องยอมรับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยประชาชนจะต้องมีพื้นฐานองค์กรประชาชน ที่สามารถเป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองกับกลุ่มผลประโยชน์และบุคคลอื่นๆ ได้ ประชาชนต้องมีอิสระในความคิดริเริ่ม และการตัดสินใจในระดับท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาและกำหนดกิจกรรมของตัวเอง

สำหรับ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยว ในทิศทางที่ถูกต้องนั้นควรให้ชุมชนได้รับความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว มีความสามารถในการดูแลรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการเพิ่มทักษะในการจัดการและประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก โดยเริ่มที่การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของท้องถิ่น การเตรียมการจัดการวางแผน การควบคุมดูแลการใช้ทรัพยากรท่องเที่ยว และการได้รับประโยชน์จากการให้บริการ ในขณะเดียวกันก็ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ถ้าหากชุมชนมีส่วนร่วมหรือมีอำนาจเพียงพอในการร่วมควบคุมการท่องเที่ยว ก็จะช่วยให้เกิดการพัฒนาค้นได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถจัดสรรผลประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และเกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนมากขึ้น ฉะนั้นการเข้ามีส่วนร่วมของชุมชนทางการท่องเที่ยว ต้องให้มีส่วนร่วมตลอดกระบวนการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น อันเป็นการกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิต การได้รับผลตอบแทนมาบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยว และการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน นอกจากนี้กลยุทธ์ในเชิงการจัดการและพัฒนากการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยมีข้อปฏิบัติที่เรียงลำดับความสำคัญ คือ

- 1) ความคิดริเริ่มต่อมาจากผู้คนในชุมชนเอง อาจเกิดจากการเข้าใจสภาวะปัญหา หรือได้รับข้อมูลข่าวสาร แล้วนำมาประมวล
- 2) เริ่มจากทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น มองเห็นจุดแข็ง จุดอ่อนของแต่ละทรัพยากร
- 3) มีการร่วมมือร่วมใจกัน รูปแบบเป็นไปโดยเสรีภาพไม่มีการบังคับ สมครใจ ตั้งใจ และสนใจที่จะร่วมด้วยตนเอง โดยมีแกนนำเป็นผู้ขยายผลการร่วมมือร่วมใจนั้น ซึ่งมีทั้งแกนนำอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 4) มีการสร้างแกนนำรุ่นเยาว์ขึ้นมาทดแทนอย่างต่อเนื่อง
- 5) ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการร่วมมือต้องเกิดผล (Effect) และผลกระทบ (Impact) ต่อคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องในชุมชน (วีระพันธุ์ ชินวัตร และคณะ, 2544)

การใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยว เป็นการใช่วิถีทางของการมีส่วนร่วมบนพื้นฐานของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อระดมความคิดของท้องถิ่นในการออกแบบผลิตภัณฑ์ชุมชนจากทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ ลดการพึ่งพาจากภายนอกชุมชนตามความเหมาะสม ทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับและเป็นตัวแทนทางวัฒนธรรมของชุมชนที่เกิดจากการใช้ความคิดเห็น

ร่วมกันของคนในชุมชนหรือตัวแทนของคนในชุมชน และนำผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ผลิตได้นั้นเข้าสู่กระบวนการสนับสนุนการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในฐานะมรดกทางภูมิปัญญาของชุมชนประเภทหัตถกรรมผ้าทอ ซึ่งผลิตภัณฑ์ชุมชนเหล่านี้อาจกลายเป็นจุดดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเยี่ยมชมชุมชนและเกิดกิจกรรมอื่นๆ ต่อเนื่องจากกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน

4. แนวคิดความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ (Shelly, 1975: 112) หรือเป็นความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมและอื่นๆ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม จึงจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจ (พิศกดิ์ กุสุโมทย์, 2543: 11) ทั้งนี้ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ เมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (เมตตา เสวตเลข, 2539: 9) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆ และจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวังหรือเป็นสภาพความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อการให้บริการตามที่คาดหวังนั่นเอง

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งการวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้องเหมาะสม นอกจากนี้ ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งๆ สามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1964: 85)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่านั่นเอง ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการจากการท่องเที่ยว อาจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว โดยบุคคลอาจได้รับความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันได้ แม้จะมีลักษณะการให้บริการที่เหมือนกัน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง หากมากกว่าที่คาดหวังหรือน้อยกว่าที่คาดหวัง อาจเปลี่ยนแปลงได้ โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาหรือสิ่งแวดล้อม สำหรับการวัดค่าความพึงพอใจ จะใช้วิธีการสร้างแบบสอบถามให้ค่าคำตอบที่เรียกว่า “Summated rating scale” ของ Rensis Likert (1932)

โดยสร้างเกณฑ์ของความพอใจโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด = 5 คะแนน, เห็นด้วย = 4 คะแนน, ปานกลาง, เฉยๆ หรือไม่แน่ใจ = 3 คะแนน, ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พีรชัย ชันธศรี (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรจังหวัดระยอง ซึ่งงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเกษตรกร ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดระยอง 2) เพื่อสร้างองค์ความรู้ พัฒนา และยกระดับความรู้ของเกษตรกรและชุมชน ที่จัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดระยอง 3) เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างเกษตรกร ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดระยอง มีวิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำวิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จัดขึ้นทำให้เกิดการไหลเวียนของความรู้ เทคนิค และประสบการณ์ต่างๆ ทั้งด้านการจัดการท่องเที่ยว การทำสวน การตลาดทำให้เกษตรกรที่เข้าร่วมเวทีสามารถนำความรู้ไปพัฒนาการสวนผลไม้และการจัดการท่องเที่ยวของตนเองได้อย่างเหมาะสม การเข้าร่วมเวทีแลกเปลี่ยนก่อให้เกิดความสัมพันธนำไปสู่การจัดตั้งเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดระยอง

บรรชกร กล้าหาญ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อพัฒนาการเลี้ยงปลาในกระชัง ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการเลี้ยงปลาในกระชัง สภาพปัจจุบันและปัญหาในการเลี้ยงปลาในกระชังของชุมชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการเลี้ยงปลาในกระชังตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรมีการเรียนรู้เพื่อประกอบอาชีพเลี้ยงปลาในกระชังมาตามลำดับเวลา โดยการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ การเรียนรู้ตามอัยยาศัย ทั้งมีการถ่ายทอดชุดเคล็ดเพื่อผลิตซ้ำ ความรู้การเลี้ยงปลาให้แก่สมาชิกของครัวเรือนและชุมชน ปัญหาสำคัญที่ประสบคือ ปัญหาภัยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาวัชพืชทางน้ำ และปัญหาโรคปลา โดยมีการป้องกันแก้ไขปัญหาคือการรวมกลุ่มเพื่อขอรับการช่วยเหลือสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐเป็นครั้งคราว ตามแต่สถานการณ์ การพยายามช่วยเหลือตนเองโดยการค้นหาศึกษาความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ในกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงปลาทั้งภายในและภายนอกชุมชน การกำหนดแนวทางรักษาสีสิ่งแวดล้อมทางน้ำร่วมกันสิ่งสำคัญที่เกษตรกรต้องการคือ การพัฒนารูปแบบการเลี้ยงปลาในกระชังเพื่อให้ได้ผลผลิตสูง ลดการป่วยตายของปลา และการประกันราคา นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า ภูมิปัญญาการเลี้ยงปลาในกระชังของกลุ่มเกษตรกร มี 4 ด้านคือ 1) ภูมิปัญญาด้านการเลือกสรรปัจจัยการผลิต

ประกอบด้วย การเลือกทำเลในการเพาะเลี้ยง การจัดการแหล่งน้ำในการเพาะเลี้ยง การศึกษาสภาพภูมิอากาศ การจัดหาเครื่องมือเตรียมกระชัง 2) ภูมิปัญญาด้านการผลิตและการจัดการผลผลิต ประกอบด้วย การคัดเลือกพันธุ์ปลา การดูแลให้อาหารและป้องกันโรค การป้องกันศัตรู การจัดปลาและการจัดการผลผลิต 3) ภูมิปัญญาด้านระบบสังคมและความเชื่อ ประกอบด้วย ระบบเครือญาติ มีการพึ่งพาเกื้อกูล การแบ่งสรรพื้นที่ลำน้ำร่วมดูแลกระชังการแบ่งปันความรู้การเลี้ยงปลา ข้อมูลการตลาด การรวมกลุ่มเพื่อต่อรองบริษัทคู่สัญญาและแลกเปลี่ยนแรงงาน ความเชื่อพิธีกรรมต่อรองอำนาจธรรมชาติและเหนือธรรมชาติ โดยการเซ่นสรวงบนบาน ถือนุรักษยามและการทำบุญ 4) ภูมิปัญญาการป้องกันทรัพย์สินเนื่องจากภัยธรรมชาติ ประกอบด้วย การสังเกตธรรมชาติ เช่น การไหลของน้ำ การพัดของลม สีของน้ำ ทิศทางฟ้าแลบฟ้าร้อง และการเคลื่อนที่ของผักตบชวาส่วนแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการเลี้ยงปลาในกระชัง ได้แก่ 1) การสร้างความตระหนักถึงปัญหาที่สัมพันธ์กับการเลี้ยงปลาอันเกิดจากความเชื่อหรือทัศนคติเคลื่อน เช่น การปล่อยปลา การให้อาหาร และการจัดการแหล่งน้ำ 2) การสร้างภูมิคุ้มกันตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเลี้ยงปลาในกระชัง คือ การเลี้ยงปลาแบบหมุนเวียน การหาข้อมูลเพื่อวางแผนการเลี้ยงปลา 3) การอบรมการใช้สารห่วยเกลียวทองผสมในอาหารปลา เพื่อป้องกันปลาป่วยและให้เติบโตได้ดี การอบรมการตรวจหาปัญหาปลาป่วยเป็นโรค 4) การกำหนดแนวทางจัดการแหล่งน้ำเพื่อป้องกันโรคปลาและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปล่อยปลาและให้อาหารปลา 5) การจดบันทึกทำบัญชีรายรับจ่ายการเลี้ยงปลาในกระชัง 6) การเสริมสร้างกลุ่มเครือข่ายผู้เลี้ยงปลาในกระชัง หากแต่จากประสบการณ์เดิมที่ล้มเหลวในการรวมกลุ่มไม่สามารถสร้างอำนาจต่อรองกับบริษัทคู่สัญญาได้ และขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังต่อเนื่องในระยะเริ่มต้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการรวมกลุ่มจึงเป็นลักษณะกลุ่มธรรมชาติแบบสภากาแฟ 7) การวางแผนพัฒนาสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยวทางสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม

พรณี สวนเพลง (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีแห่งการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำรูปแบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติจริง และประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้ กรณีศึกษา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2) ประเมินความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3) เพื่อเสนอการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ใช้วิธีการวิจัยแบบบูรณาการ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. การนำรูปแบบการจัดการความรู้ไปปฏิบัติจริง และประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการความรู้ โดยใช้กรณีศึกษา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1.1 การพัฒนาเว็บไซต์ KM Portal โดยนำรูปแบบการจัดการความรู้ซึ่งเป็นผลของการวิจัยในระยะที่ 1 ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ ภาวะผู้นำ การสร้างแรงงาน ความรู้

การปฏิสัมพันธ์ความรู้ การสื่อสารความรู้และเทคโนโลยี การไว้วางใจซึ่งกันและกัน และพลังร่วม ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถเรียกดูได้ที่ <http://www.dusit.ac.th/kmarit/> เป็นเว็บไซต์ที่เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการบริการความรู้

1.2 การประเมินสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการ พบว่า สภาพปัจจุบันมีการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามรายด้าน คือ การสื่อสารและเทคโนโลยี ผู้นำ ปฏิสัมพันธ์ความรู้ บุคลากร พลังร่วม การไว้วางใจตามลำดับ และมีความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูงขึ้น จำแนกตามรายด้าน คือ การสื่อสารและเทคโนโลยี การไว้วางใจ พลังร่วม ปฏิสัมพันธ์ความรู้ บุคลากร และผู้นำ ตามลำดับ

2. การประเมินสภาพปัจจุบันและความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงขี้เหล็ก พบว่า แนวโน้มของสภาพปัจจุบันของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามรายด้าน คือ คน การเรียนรู้ องค์กร เทคโนโลยี และความรู้ ตามลำดับ และมีความต้องการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง จำแนกตามรายด้าน คือ เทคโนโลยี คน การเรียนรู้ องค์กร และความรู้ ตามลำดับ

3. กลยุทธ์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงขี้เหล็กสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มี 5 กลยุทธ์ คือ 1) พัฒนาแผนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงขี้เหล็กสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) บูรณาการระบบย่อยทั้ง 5 ด้าน โดยใช้การบริหารคุณภาพตามเกณฑ์ Thailand Quality Awards: TQA ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร 3) พัฒนาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความเข้มแข็งทางวิชาการและอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 4) สร้างและสังเคราะห์องค์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน 5) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

อารี ผสานสินธุวงศ์ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของกระบวนการจัดการความรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้และปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มีการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อย การปฏิบัติตามกระบวนการจัดการความรู้มากที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ ด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ด้านการบ่งชี้ความรู้ และน้อยที่สุด คือ ด้านการประมวลและกลั่นกรองความรู้ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการจัดการความรู้โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทาง

เดียวกัน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ การให้รางวัลและการยกย่อง การวัดและการประเมินผล ความรู้ของทีมงาน และการจัดการ และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความรู้ที่สามารถพยากรณ์กระบวนการจัดการความรู้โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ โครงสร้างขององค์กร ความรู้ของทีมงาน และการจัดการ โดยปัจจัยทั้ง 4 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์กระบวนการจัดการความรู้โดยรวมได้ร้อยละ 63.64 ปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครคือ ไม่มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอและมีภาระงานประจำมาก

สุภาวดี เจริญเศรษฐมท (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพท้องถิ่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการความรู้ 2) สร้างรูปแบบการจัดการความรู้ 3) เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้หลังจากนำไปทดลองใช้กับองค์กรอาชีพท้องถิ่นที่เลือกเป็นตัวอย่างศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนั้น องค์กรอาชีพท้องถิ่น สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และกิจกรรมการจัดการความรู้ที่นำไปทดลองใช้ส่วนใหญ่สอดคล้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ที่องค์กรอาชีพท้องถิ่นเคยทำมาก่อน ดังนั้น องค์กรอาชีพท้องถิ่นจึงได้รับประโยชน์จากกิจกรรมการจัดการความรู้ที่นำไปทดลองใช้เป็นอย่างมาก เพราะทำให้องค์กรอาชีพท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นรูปแบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ด้านการจัดเก็บและการจัดทำฐานข้อมูลในรูปเอกสารและวีดีโอ พบว่า มีประโยชน์มาก เพราะช่วยให้องค์กรฯ สามารถจัดเก็บข้อมูลความรู้ได้อย่างเป็นระบบและใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการเรียนรู้ การถ่ายทอดเผยแพร่ความรู้ได้เป็นอย่างดี ด้านการแสวงหาความรู้โดยการส่งสมาชิกไปศึกษาดูงานภายนอกองค์กรฯ ก็ช่วยให้สมาชิกได้รับความรู้ใหม่เพิ่มเติม ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับงานขององค์กรอาชีพท้องถิ่นได้ ด้านการสร้างความรู้โดยการจับคู่พี่เลี้ยงสอนงาน ก็ช่วยให้สมาชิกแต่ละคนมีทักษะความชำนาญในงานด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากงานประจำที่ตนเองรับผิดชอบ ด้านกิจกรรมการจัดประกวดผลิตภัณฑ์ขององค์กรอาชีพท้องถิ่น ก็มีส่วนช่วยกระตุ้นให้สมาชิกองค์กรอาชีพท้องถิ่นมีความตื่นตัวที่จะสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ด้านกิจกรรมการจัดเวทีสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้พบว่า มีประโยชน์อย่างยิ่งในการช่วยให้เกิดการเผยแพร่และถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันในระหว่างการประชุมงานเกิดความรู้นี้ใหม่ อีกทั้งยังช่วยให้สมาชิกขององค์กรอาชีพท้องถิ่นสามารถวิเคราะห์ สกัดความรู้ที่เป็นประโยชน์ และนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการทำงานได้ ด้านปัจจัยแวดล้อมที่มีผลกระทบด้านบวกต่อการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพท้องถิ่น ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร วัฒนธรรมองค์กร การส่งเสริมจากหน่วยงานภายนอก องค์กรอาชีพคู่แข่ง และภาวะเศรษฐกิจและสังคม ส่วนปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านยุทธศาสตร์ พบว่า มีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ขององค์กรอาชีพท้องถิ่นน้อยมาก