

การสื่อสารของผู้นำชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยว Communication of Community leaders and Tourism Development

ณัฐจิญา ทรัพย์บุญญากุล¹Nattiya Sappunyakun¹

Corresponding Author's Email: n.sappunyakun@gmail.com

(Received: October 25, 2023; Revised: April 19, 2024; Accepted: April 26, 2024)

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารของผู้นำชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้เขียนเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องกับผู้นำชุมชนด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า ผู้นำชุมชนคือผู้ที่มีบทบาทในการนำพาชุมชนสู่การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลง มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการและกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน ผู้นำชุมชนจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพของผู้นำชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวควรประกอบด้วย ความชัดเจน ความกระชับ ความถูกต้องเหมาะสม ความสร้างสรรค์ ความน่าเชื่อถือและความสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้นำชุมชนต้องเน้นบทบาทการมีส่วนร่วมกับชุมชน เครือข่ายหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ด้วยกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเสริมสร้างบรรยากาศในการสื่อสาร ควบคู่กับการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในการขับเคลื่อนกิจกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การสื่อสาร ภาวะผู้นำ ผู้นำชุมชน การพัฒนาการท่องเที่ยว

Abstract

This academic article aimed to present Communication of Community leaders and Tourism Development The author collected the data from the document, research works, and articles related to the Community leaders and Tourism Development. It was found Community leaders are those who play a role in leading communities towards development and change. Plays an important role in managing and setting the direction of tourism development in the community. Community leaders must be knowledgeable and capable in various fields, especially communication skills. Good and effective communication by community leaders in tourism development should include clarity, conciseness, accuracy and appropriateness. creativity Reliability and completeness Community leaders must emphasize their role in participating with communities, networks, government agencies and the private sector. With communication strategies to build relationships and enhance the communication atmosphere. Coupled with creative communication to drive community tourism development activities to be efficient.

Keywords: communication, leadership, community leaders, tourism development

ความนำ

การสื่อสารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ เปรียบเสมือนลมหายใจและเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดวัฒนธรรม และกระบวนการขัดเกลาทางสังคมอันทำให้สังคมเกิดขึ้นและดำรงอยู่ ซึ่ง DeVito, J. A. (2000) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารต่อสังคมไว้ 6 ด้าน ได้แก่ หนึ่งการสื่อสารด้านข่าวสารเป็นการรวบรวม แยกแยะและกระจายข่าว ข้อเท็จจริงและความเห็น ซึ่งเป็นการทำให้เข้าใจบุคคลอื่น ชุมชนอื่น สถานการณ์ภายในและ

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์นิติทัต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

² Lecturer, Digital Communication Arts Program, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

ภายนอกประเทศก่อนที่จะเกิดการตัดสินใจ สองการสื่อสารด้านการอยู่ร่วมกัน เป็นการสื่อสารความรู้ ความคิดร่วมกัน สามการสื่อสารด้านแรงผลักดัน เป็นการส่งเสริมจุดมุ่งหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งของส่วนตัวและสังคม ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ทุกคนมีบทบาทเพื่อจุดมุ่งหมายร่วมกัน สี่การสื่อสารด้านการอภิปราย เป็นการให้ข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อให้ปัญหาสังคมชัดเจนขึ้น อันนำไปสู่การสร้างความร่วมมือและมองเห็นปัญหาและหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน ห้าการสื่อสารด้านการศึกษา เป็นการกระจายความรู้ ความเข้าใจเพื่อพัฒนาสติปัญญา สร้างลักษณะนิสัยและทักษะ ตลอดจนถ่ายทอดมรดกทางสังคม และหกการสื่อสารด้านความสามัคคี เป็นการให้โอกาสผู้คน กลุ่มชนและเชื้อชาติต่างๆ ได้แสวงหาข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลาย เพื่อช่วยให้รู้จักและเข้าใจความคิดเห็นและความไม่เฝื่อนของกันและกัน ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของสังคม เพื่อให้บุคคลและสังคมดำรงอยู่ได้ ซึ่งในสังคมที่กำลังพัฒนาการสื่อสารถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาในทุกด้านซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือของการพัฒนาอย่างหนึ่ง โดยการสื่อสารทำหน้าที่ผลักดันให้สังคมพัฒนาไปตามเป้าหมายที่วางไว้ อาทิ การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาทางการเกษตร การพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งการที่สังคมจะพัฒนาไปได้นั้น จำเป็นต้องมีการสื่อสาร ให้ความรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชน เพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่กำลังพัฒนา เมื่อมีการสื่อสารหรือมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันผ่านช่องทางต่างๆ ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในระดับชุมชนที่ต้องอาศัยผู้นำชุมชน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาทุกด้านด้วยวิธีการสื่อสารในทุกรูปแบบ

ผู้นำชุมชน เปรียบเสมือนเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนทิศทางการพัฒนาของชุมชนในด้านต่างๆ และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถชี้วัดถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวของการพัฒนา ซึ่งทักษะการสื่อสารของผู้นำ ถือเป็นสมรรถนะหนึ่งที่ผู้นำชุมชนให้ความสำคัญเพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาความสามารถในการพัฒนาชุมชน ที่มีอยู่อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะกิจกรรมด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน เพราะการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมในพื้นที่ของชุมชนที่จัดการ ดูแล รักษาและสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อสร้างรายได้สร้างภาพลักษณ์ให้แก่ชุมชนในพื้นที่การท่องเที่ยว ด้วยเหตุผลนี้ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า ผู้นำชุมชนจำเป็นต้องมีศักยภาพในด้านของการสื่อสารเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งในบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำและผู้นำชุมชน แนวคิด ทฤษฎีการสื่อสารของผู้นำชุมชน แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว และการสื่อสารของผู้นำชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำและผู้นำชุมชน

ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้นำ เพื่อให้กลุ่มประสบความสำเร็จ ซึ่งภาวะผู้นำเป็นศิลปะในการทำงานของบุคคลที่มีอิทธิพลในการจูงใจคนอื่นให้ร่วมกันปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทั้งนี้ ผู้นำที่ดี ต้องมีความสามารถในการตัดสินใจที่ดีมีประสิทธิภาพ มีทักษะในการสื่อสารสูงสามารถสร้างและสื่อสารวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนได้ ตลอดจนสามารถชักจูงผู้ติดตามไปสู่เป้าหมายร่วมได้ ภาวะผู้นำ (Leaders) ประกอบด้วย (จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และ พระณัน วฑฒโน, 2561)

L = Listening & Learning หมายถึง ผู้นำที่ดีไม่ใช่ผู้ที่ชอบสั่งการให้ผู้อื่นทำงานแทนเท่านั้น แต่ผู้นำที่ดีต้องมีทักษะในการฟัง คือ ต้องฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ

E = Ethic คุณธรรม หมายถึง ความมั่งคั่งในจิตใจ (Integrity) ช่วยส่งเสริมความก้าวหน้า

A = Ability หมายถึง ผู้นำที่ดีต้องมีความสามารถและมีบุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

D = Dominance หมายถึง การแสดงออกให้ผู้อื่นยอมรับและทำงานตามที่ได้รับอย่างเต็มที่ โดยไม่รู้สึกรำคาญบังคับ

E = Employee-center หมายถึง การเป็นผู้นำที่ดีต้องรู้จักเข้าใจและประสานใจระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะเอื้อไปถึงการทำงานเป็นทีมอย่างมีความสุข

R = Reinforcement หมายถึง การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ได้บังคับบัญชา มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จร่วมกัน ซึ่งเป็นหนึ่งในคุณสมบัติที่สามารถสร้างทีมให้แข็งแกร่งได้

S = Stability (No bias) ความยุติธรรม หมายถึง การเป็นผู้นำที่ต้องไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส มีการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

โดยภาวะผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21 (วิโรจน์ สารรัตน์, 2566) ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์เพื่อการเปลี่ยนแปลง (Vision of Change) เป็นวิสัยทัศน์ที่มีความเรียบง่าย เป็นวิสัยทัศน์ร่วม และมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน เน้นความมีส่วนร่วมมากกว่าการสั่งการ หรือการควบคุม ทำให้ผู้คนมีความผูกพันกับพันธกิจและค่านิยมขององค์กรร่วมกัน สร้างชุมชน (Building community) เป็นชุมชนที่สะท้อนให้เห็นได้จากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและผูกพัน การยอมรับในความหลากหลาย การสร้างสิ่งใหม่ๆ และการบริหารความขัดแย้ง สร้างเครือข่าย (Networking) การทำงานร่วมกัน (Leading together) โดยใช้การสื่อสาร (Communication) ที่เสมอต้นเสมอปลายและเป็นที่น่าเชื่อถือ

ทั้งนี้ ผู้นำในชุมชนสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท มีคุณลักษณะและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ซึ่งล้วนแล้วแต่มีบทบาทในการสร้างการพัฒนาให้เกิดขึ้นในชุมชนได้ทั้งสิ้น (วรพงศ์ ผูกู, 2562) ประกอบด้วย

- 1) ผู้นำทางการปกครอง ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ประธานชุมชน ซึ่งสถานะและเสถียรภาพ คือ มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความมั่นคงปานกลาง และเปลี่ยนแปลงได้
- 2) ผู้นำทางการเมือง ได้แก่ สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสถานะและเสถียรภาพ คือ มีอำนาจหน้าที่และงบประมาณตามกฎหมาย ตำแหน่งหน้าที่ความมั่นคงน้อย เปลี่ยนแปลงได้
- 3) ผู้นำทางศาสนา และผู้นำทางจิตวิญญาณ ซึ่งสถานะและเสถียรภาพ คือ มีศรัทธา มีพื้นที่ทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่ที่มีความมั่นคงปานกลาง มีโอกาสเปลี่ยนแปลง
- 4) ผู้นำทางธรรมชาติ (หมายรวมถึงครู หมออนามัย ที่มีบทบาทในการนำพาการพัฒนาชุมชน) ซึ่งสถานะและเสถียรภาพ คือ มีศรัทธา มีเครือข่ายภายนอกที่ทำเรื่องเดียวกัน หน้าที่ความมั่นคงสูงเพราะทำด้วยใจ ยึดมั่นอุดมการณ์ เปลี่ยนแปลงยาก

หากพิจารณาจากผู้นำทั้ง 4 ประเภทแล้ว การสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการสร้างการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชนเป็นอย่างมาก ประเภทของผู้นำชุมชน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และ พระณัด วฑฒโน, 2561)

- 1) ผู้นำที่เป็นทางการ เช่น ข้าราชการครู ตำรวจ คณะกรรมการพัฒนาหมู่บ้าน กำนัน สารวัตร กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล (ส.อบต.) ฯลฯ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ
- 2) ผู้นำที่ไม่เป็นทางการ เช่น พระภิกษุสงฆ์ ปราชญ์ชาวบ้าน (ผู้มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ) ข้าราชการบำนาญ หรือผู้มีฐานะทางการเงินดี ผู้นำคนหนึ่งๆ สามารถจัดอยู่ได้ในหลายประเภท โดยมีลักษณะของการผสมผสานอยู่ในบุคคลคนเดียวกันก็ได้ ซึ่งสามารถจัดประเภทของผู้นำแบบไม่เป็นทางการได้ดังนี้
 - (1) ผู้นำทางความคิด เป็นผู้นำที่นำเสนอความคิดในการพัฒนา เช่น คิดที่จะพัฒนาคนแล้วพัฒนาเศรษฐกิจ การพึ่งตนเองทางการเกษตรด้วยการทำเกษตรผสมผสาน การวิเคราะห์ชุมชน และทางเลือกในการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ศักยภาพกลุ่มคนจน และการจัดการศึกษาเพื่อชุมชนโดยมีกิจกรรมที่ทำร่วมกัน
 - (2) ผู้นำทางด้านศีลธรรม โดยมีพระภิกษุสงฆ์เป็นผู้นำเริ่มจากการเทศน์สอนกรรมฐาน การลดละอบายมุขและประยุทธ์กับงานพัฒนา เป็นต้น
 - (3) ผู้นำทางด้านอาชีพ เทคนิค การปฏิบัติ
 - (4) ผู้นำด้านการพูด แบบกระตุ้นเร้าทั้งแนวคิด และการปฏิบัติ
 - (5) ผู้นำที่สามารถประยุกต์งานราชการกับเป้าหมาย เพื่อชาวบ้าน

(6) ผู้นำทางการประสานทรัพยากรภายในและภายนอกชุมชน

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของผู้นำไม่ว่าจะเป็นแบบทางการหรือไม่เป็นทางการ คือจะต้องมีผู้ได้บังคับบัญชา มีเงื่อนไขในการปกครองต่างๆ เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้ทุน ให้โทษ ฯลฯ นอกจากนี้ผู้นำยังมีเรื่องของวิสัยทัศน์ ความซื่อสัตย์ การจัดความสำคัญก่อนหลัง ความสามารถในการสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงทางบวก ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการสื่อสารที่ดีและมีวินัย ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ผู้นำชุมชน สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ ผู้นำที่เป็นทางการ หมายถึง ผู้นำที่มีหน้าที่ทางกฎหมาย ได้แก่ ผู้นำทางการปกครองและผู้นำทางการเมือง และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ หมายถึง ผู้นำที่มีบทบาทในการพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ ได้แก่ ผู้นำทางศาสนา และผู้นำทางจิตวิญญาณ ผู้นำทางธรรมชาติ ผู้นำทางความคิด ผู้นำทางด้านอาชีพ เทคนิค การปฏิบัติ ผู้นำด้านการพูด

และจากการสังเคราะห์ พบว่า ผู้นำที่ดีควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อส่งผลให้การพัฒนาในพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้นำชุมชนกลุ่มท่องเที่ยวจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพในการบริหาร 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ทุนทางสังคม การมีเครือข่ายและภาวะผู้นำ โดยจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆ ในการบริหารและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการใช้เครื่องมือสื่อสาร ความสามารถในการสร้างเครือข่ายโดยการมีเครือข่ายทางวิชาการ ระหว่างองค์กรชุมชนและระหว่างหน่วยงานสนับสนุน คุณภาพทางอารมณ์ แรงขับในการพัฒนาชุมชน เป็นต้น (จิระพงศ์ เรืองกุล และ วิทยา นามเสาร์, 2563) นอกจากนี้ ผู้นำกับการขับเคลื่อนท้องถิ่นในกระแสโลกาภิวัตน์นั้นไม่ใช่เพียงแค่ผู้บริหารท้องถิ่น หากแต่ผู้นำชุมชนต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับความเกื้อกูลของกลุ่มคนหรือระหว่างกลุ่มคนในการปฏิบัติภารกิจร่วมกัน ประพฤติตนเป็นแบบอย่าง สร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นความคิดและคอยดูแลเอาใจใส่ควบคู่กับการมีจิตอาสา สำนึกรักบ้านเกิด สร้างสันติวิธีและการมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาชุมชน อันเป็นกระบวนการหนุนเสริมให้ผู้นำชุมชนเป็นผู้ที่มีความตั้งใจในการพัฒนาด้วยความเต็มใจ (ธนพร บัวรอด, นิชาภา โมราภิบาล และ อิศราพร อ่อนบุญ, 2561)

ดังนั้น ผู้นำชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อจะส่งเสริมและสร้างการมีส่วนร่วมให้การพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎีการสื่อสารของผู้นำชุมชน

การสื่อสารหรือการติดต่อ (Communication) มาจากภาษาละติน ว่า “Communis” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Common (รวมกันหรือคล้ายคลึงกัน) ดังนั้น ตามรากศัพท์การสื่อสาร หมายถึง กิจกรรมที่มุ่งสร้างร่วมกัน หรือ คล้ายคลึงกัน (Commonness) ให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง กล่าวอีกนัยหนึ่ง การสื่อสารเป็นความพยายามของมนุษย์ที่ต้องการแลกเปลี่ยน (Share) ข่าวสาร (Message) หรือความคิด (Ideas) ระหว่างกัน ทั้งนี้ การให้คำจำกัดความของการสื่อสารนั้น ยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนตรงกัน ซึ่งการให้ความหมายขึ้นอยู่กับทฤษฎีของแต่ละบุคคล ดังจะเห็นได้จากนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า “วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น จากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกสถานที่หนึ่ง”

สุโขทัยธรรมมาธิราช (2548) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารและสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือการสื่อสารระหว่างกลุ่มถือว่าเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป

Kelley and Robert (1977) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน

Miller (2016) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

Rogers and Shoemaker (2016) กล่าวว่า การสื่อสาร คือกระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

Harnack and Fest (1964) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการ ซึ่งคนเรามีปฏิสัมพันธ์กันและกัน เพื่อความมุ่งหมายที่จะให้เกิดการผสมผสานกลมกลืนกัน ทั้งในระหว่างบุคคลและภายในตัวบุคคลผู้นั้นเอง

จากความหมายของการสื่อสาร สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร และสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการทางสังคมที่สำคัญ และเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของคนในสังคม ซึ่งจะทำให้ความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข

นอกจากนี้ แนวคิดกลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 7C's (The 7 C's of Effective Communication) ประกอบด้วย (สุทธิชัย ปัญญโรจน์, 2555)

1) ชัดเจน (Clear) หมายถึง การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

2) มีความกระชับ (Concise) หมายถึง การสื่อสารที่ดีไม่จำเป็นจะต้องเขียนหรือพูดยาวๆ หรือต้องปริมาณมากๆ แต่การสื่อสารที่ดี ไม่ว่าการพูดหรือการเขียน ควรพูดหรือเขียนให้มีความสั้น กระชับ

3) มีความถูกต้อง (Correct) หมายถึง เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารควรพิจารณา และตรวจสอบก่อนที่จะส่งสารออกไปว่าสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไป เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องควรแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งสารออกไป

4) มีความสุภาพ พอดีเหมาะสม (Courteous) หมายถึง สารที่ส่งออกไปควรเป็นไปด้วยความสุภาพ พอดีเหมาะสม ไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ทั้งนี้ การสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์ คือ เรียนรู้ได้ และเป็นทั้งศิลป์ กล่าวคือ ประยุกต์ใช้ได้ ผู้ส่งจึงต้องรู้จักการวิเคราะห์สถานการณ์และต้องรู้จักวิเคราะห์ผู้รับสาร

5) สื่อให้มีความสร้างสรรค์ (Concrete) หมายถึง การสื่อสารที่ดีควรสื่อไปในลักษณะการสร้างสรรค์มากกว่าการทำลายกัน เพราะการสื่อสารในด้านบวกมักจะทำให้ผู้รับสารชื่นชอบมากกว่าการส่งข่าวสารออกไปในด้านลบ

6) พิจารณา (Consider) หมายถึง พิจารณาว่าการสื่อสารนั้นสามารถเป็นที่เชื่อถือสำหรับผู้รับสารหรือทำให้ผู้รับสารคล้อยตามด้วยหรือไม่ เพราะการสื่อสารหากต้องการได้รับความร่วมมือจากผู้รับสาร สารที่ส่งออกไปและผู้ส่งจะต้องทำให้ผู้รับสารเชื่อถือและยอมรับเสียก่อน

7) มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) หมายถึง การสื่อสารที่ดี สารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์เสียก่อนที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งสารควรต้องมีการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

จากการศึกษาทฤษฎี 7C's ของการสื่อสารที่มีประสิทธิผล สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ควรประกอบด้วยองค์ประกอบหลายส่วนด้วยกัน ทั้งความชัดเจน ความกระชับ ความถูกต้องเหมาะสม ความสร้างสรรค์ ความน่าเชื่อถือและความสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้นำชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้นจะต้องมีองค์ประกอบของการสื่อสารที่ครบถ้วน ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และช่องทางการส่งสาร โดยผู้นำชุมชนควรเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ที่สามารถปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ (ยุภา นารินทร์, 2563) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้นำชุมชนใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กรด้วยการประชุมหรือการแจ้งไปยังผู้ต้องรับผิดชอบโครงการต่างๆ การติดป้ายประชาสัมพันธ์ ส่วนการสื่อสารภายนอกองค์กรเป็นการลงพื้นที่ไปพบปะกับชาวบ้าน ซึ่งเป็นการสื่อสารกันแบบเผชิญหน้า

2) สาร (Message) ผู้นำชุมชนสื่อสารสารหรือเนื้อหาข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารไปยังชาวบ้านหรือผู้ใต้บังคับบัญชาต้องให้มีความชัดเจน น่าเชื่อถือ และเที่ยงตรง อีกทั้งเนื้อหานั้นเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของชาวบ้านในท้องถิ่นนั้นด้วย

3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ผู้นำชุมชนเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับการสื่อสารภายในและภายนอก อาทิ การเผยแพร่ข้อมูลผ่าน Website การส่งข้อมูลผ่าน E-mail เป็นต้น สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการพิจารณาช่องทางการสื่อสาร คือ งบประมาณ เพราะการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ง่าย อาจไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้น ผู้นำควรมีความเข้าใจในคุณลักษณะของประชาชนในท้องถิ่นและข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารไปยังชุมชนท้องถิ่นนั้น เพื่อที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเข้าถึงความต้องการของประชาชนได้ทุกระดับ

4) ผู้รับสาร (Receiver) เป็นการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชาและชาวบ้าน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยผู้นำท้องถิ่นจะต้องฟังแบบเปิดใจรับฟังปัญหาและสร้างการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในทุกระดับเพื่อให้ผู้นำท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในชุมชนท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง

นอกจากการเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมแล้ว การสื่อสารของผู้นำชุมชน มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

- 1) การปฏิสัมพันธ์เชิงบวก การแสดงพฤติกรรมสื่อสารที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ การสบตา การใส่ใจการสื่อสารให้เกียรติ ชื่นชม รักษาความลับ จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันส่งผลให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี
- 2) การตระหนักถึงเป้าหมายการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และทีมงาน ทำให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดี
- 3) ความไว้วางใจ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการอยู่ร่วมกันและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ คือ ความไว้วางใจ เพราะความไว้วางใจเป็นการรับรู้และเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อบุคคลและองค์การว่าเป็นพวกเดียวกัน
- 4) การมีส่วนร่วมในการสื่อสารและการปฏิบัติกิจกรรม การสื่อสารแบบตั้งแต่สองทางขึ้นไปและการสื่อสารด้วยเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทางจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร
- 5) การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การเรียนรู้ที่จะปรับตัวและอยู่ร่วมกันเป็นปัจจัยสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 6) การเปิดกว้างทั้งการพูดและการฟัง การสื่อสารลักษณะจากบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน หรือแนวระนาบ ผู้ส่งสารหรือผู้นำต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อคู่สื่อสารอย่างจริงใจ

7) คุณภาพของบรรยากาศ บรรยากาศการสื่อสารที่มีคุณภาพต้องส่งเสริมความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับองค์การ ส่งเสริมความพึงพอใจต่อการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันต่อกัน

8) หลีกเลี่ยงลักษณะพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดี พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็นเรื่องผู้อื่น การแสดงอำนาจออกคำสั่ง การวางตนเหนือผู้อื่น การขบถวิจารณ์ผู้อื่น การเรียกร้องความสนใจ

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารของผู้นำชุมชนมีผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชน ผู้นำที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว

การพัฒนาการท่องเที่ยว หมายถึง ดำเนินให้พื้นที่การท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยวให้พร้อมและมีประสิทธิภาพต่อการรองรับนักท่องเที่ยว โดยชุมชนหรือผู้นำผู้นำมีกระบวนการปกป้องรักษาและจัดการทรัพยากรที่สามารถคงความเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนได้ในระยะยาว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การท่องเที่ยวที่มีการจัดการทรัพยากรทั้งมวลในลักษณะที่สามารถตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคม และสุนทรียภาพในขณะเดียวกันก็สามารถรักษาความสมบูรณ์และระบบสนับสนุนชีวิต (บุญศิลป์ จิตตะประพันธ์, ชลตรงค์ ทองสง, อำนาจ รักษาพล, และ เบญจมาศ ณ ทองแก้ว, 2556) ซึ่งแนวคิดของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548) สรุปได้ 3 มิติ ดังนี้

1) มิติด้านการสร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ต้องมีแนวคิดที่จะให้ความรู้ ความเข้าใจ และสร้างจิตสำนึกแก่ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทุกฝ่ายในการปกป้องรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับแรก เพื่อให้คงไว้ซึ่งความสวยงามและคุณค่าทรัพยากรท่องเที่ยว

ซึ่งวิธีการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบ เช่น การเน้นวิธีการจัดทำโปรแกรมสื่อความหมายธรรมชาติหรือวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยว การจัดให้มีนิทรรศการ/แผ่นป้ายบรรยายตามบริเวณหรือจุดท่องเที่ยวต่างๆ การจัดให้มีเส้นทางเดินเท้าหรือเส้นทางเดินป่า ที่ให้ประสบการณ์ในการเรียนรู้ธรรมชาติหรือวัฒนธรรมแก่ผู้มาเยือนรวมถึงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถชี้แนะและอธิบายเกี่ยวกับธรรมชาติและวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวพบเห็น เป็นต้น

2) มิติด้านการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนต้องมีแนวคิดให้กับนักท่องเที่ยวที่มีความปรารถนาหรือสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติและวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วยการจัดให้มีการสื่อความหมายธรรมชาติหรือวัฒนธรรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับธรรมชาติหรือวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจกลับไป เป็นต้น

3) มิติด้านการสร้างควมมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ให้แก่ชุมชนท้องถิ่น ในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนต้องมีแนวคิดในการมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนท้องถิ่น ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การลงทุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขนาดเล็ก การเป็นมัคคุเทศก์ การนำสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านมาขาย การจ้างงานในธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น

ทั้งนี้ แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะต้องมีแนวทางการขับเคลื่อนเพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นพื้นที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับหนึ่ง (เกิดชาย ชวยบำรุง, 2552) ซึ่งในการพัฒนาต้องดำเนินการ ดังนี้

1) สร้างบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีทุกภาคส่วน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภาคีหลักในการดำเนินงานในระดับพื้นที่ มีภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเอง โดยภาคีที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง และสถาบันการศึกษาในพื้นที่เป็นภาคีหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้หรือเป็นคลังสมองในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเนื่องจากมีบุคลากรที่มีความรู้จะเป็นตัวเชื่อมระหว่างหน่วยงานต่างๆ กับภาคประชาชนโดยการแปลงแนวคิดสู่การปฏิบัติ การต่อยอดและขยายแนวคิดสู่กิจกรรมการท่องเที่ยวรวมถึงการจัดทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยว เป็นต้น รวมถึง หน่วยงานราชการในพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกชุมชนจะเป็นหน่วยสนับสนุนทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องตามความต้องการของท้องถิ่นซึ่งในส่วนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจะมีหน่วยงานทั้งในระดับภาคและระดับจังหวัดกระจายอยู่ทั่วประเทศ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งมีสำนักงานทั่วประเทศ โดยแบ่งความรับผิดชอบกันไปในแต่ละพื้นที่เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่

2) การขับเคลื่อนผ่านกระบวนการเรียนรู้การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพหุภาคีในการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ผ่านกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยการเรียนรู้ร่วมกันของพหุภาคี ตั้งแต่เจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชนและภาคเอกชน โดยสร้างความเข้าใจร่วมกันในแนวทางการดำเนินงานทุกขั้นตอนและมีกระบวนการสรุปและถอดบทเรียนเป็นระบบของการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลให้มีการปรับปรุงเทคนิคการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพทำให้การขับเคลื่อนงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เสริมสร้างการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้ยั่งยืนเป็นเอกภาพ

3) พัฒนาเครื่องมือชี้วัดที่เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ เพื่อเสริมสร้างกลไกและกระบวนการขับเคลื่อนรวมทั้งขยายแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

4) ส่งเสริมให้เกิดเครือข่าย เพื่อสร้างกลไกการขับเคลื่อนการทำงานอย่างมีพลังและมีศักยภาพในการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นระบบก่อให้เกิดการพึ่งพาช่วยเหลือกันซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการทำงานในระยะยาวต่อไป

ในการพัฒนาพื้นที่การท่องเที่ยวมีหลายฝ่ายเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิ ชุมชน ผู้นำชุมชน ส่วนราชการทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นต้น โดยเฉพาะชุมชนและผู้นำชุมชนซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่และเห็นการเปลี่ยนแปลงและการเคลื่อนไหวต่างๆ อีกทั้งยังเป็น

ผู้รับประโยชน์หรือส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นชุมชนและผู้นำชุมชนจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาพื้นที่การท่องเที่ยว

การสื่อสารของผู้นำชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า หนึ่งในองค์ประกอบของภาวะผู้นำชุมชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของผู้นำชุมชน เพราะการพัฒนาชุมชนจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการประสานงาน ซึ่งหมายถึงต้องสามารถพูดให้ชาวบ้านเข้าใจ มีการประชาสัมพันธ์ให้คนในหมู่บ้านผ่านเสียงตามสาย และผู้นำชุมชนต้องประพฤติปฏิบัติตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดี เป็นนักพัฒนา ยึดหลักการมีส่วนร่วม มีทักษะในการจูงใจ มีทักษะในการวางแผน มีความสามารถในการสร้างเครือข่าย การสร้างการเรียนรู้แก่ชุมชน มีความสามารถในการประสานงาน นอกจากนี้ องค์ประกอบของผู้นำชุมชน ต้องมีความเอื้ออาทร โอบอ้อมอารี ยึดหลักธรรมาภิบาล ต้องเสียสละ ดูแลลูกบ้านทุกคน รับฟังปัญหา ยึดหลักความรับผิดชอบต่อชุมชน มีความรับผิดชอบต่อภารกิจรวมถึงการประสานงานกับผู้บังคับบัญชา (วรวิริ มุลลิน, 2561)

ประกอบกับจากประสบการณ์ของผู้เขียนในการทำวิจัยกับชุมชนด้านการสื่อสารของผู้นำชุมชนด้านการท่องเที่ยว พบว่า การสื่อสารของผู้นำชุมชนในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) การสื่อสารระดับจังหวัด ซึ่งเป็นการสื่อสารผ่านการประชุม โดยส่วนมากเป็นข้อมูลทางหนังสือราชการหรือเอกสารการประชุมถ่ายทอดไปยังระดับอำเภอและตำบลตามลำดับ และ 2) การสื่อสารระดับท้องถิ่น โดยรับข้อมูลการท่องเที่ยวระดับจังหวัดมาสื่อสารต่อไปยังกลุ่มผู้นำชุมชนและชุมชน ด้านกระบวนการสื่อสารของผู้นำชุมชน พบว่า ผู้นำชุมชนมีกระบวนการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายด้วยการใช้กลยุทธ์การสื่อสารในรูปแบบการนำนโยบายด้านการท่องเที่ยวระดับจังหวัดมาถ่ายทอด เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามและการมีส่วนร่วมในชุมชน กลยุทธ์ด้านภาษาท้องถิ่น โดยผู้นำชุมชนใช้ภาษาท้องถิ่นสื่อสารในชุมชน กลยุทธ์ด้านเครื่องมือสื่อสารหรือกิจกรรมการสื่อสาร เช่น การใช้หอกระจายข่าว เสียงตามสายเป็นสื่อหลักในการติดต่อสื่อสารกับชุมชน ทั้งนี้รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้นำชุมชนกับสมาชิกภายในชุมชน รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้นำชุมชนกับหน่วยงานภายนอกนั้น เป็นการสื่อสารทั้งในลักษณะการสื่อสารไม่เป็นการทางและเป็นทางการ โดยมีการสื่อสารแบบทางเดียวในรูปแบบเอกสารทางราชการและใช้การสื่อสารแบบสองทางโดยการพูดคุย ประชุม การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการสื่อสารเพื่อการพัฒนาชุมชนอาศัย การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ (Constructive communication) กล่าวคือ การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เป็นการสื่อสารทางบวกที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ มีการแบ่งปันข้อมูลที่ชัดเจนและมีรายละเอียดมากพอที่จะสร้างความเข้าใจ เคารพ รวมถึงสนับสนุนทุกเจตคติและความคิดที่แตกต่าง มีเป้าหมายที่จะได้รับประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ยังเปิดพื้นที่ให้ผู้อื่นได้แบ่งปันเรื่องราวของตนเองและเกิดการรับฟัง ทำให้เกิดการเข้าใจกันมากขึ้นในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ การสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ยังหมายถึงความรวมถึง การสื่อสารโดยใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม การสื่อสารโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม เป็นการสื่อสารที่รับฟังผู้ฟังอย่างไม่ตัดสิน ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจผู้อื่น ขจัดหรือลดความขัดแย้งต่างๆ เป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นธรรม เป็นการคัดกรองข้อมูลข่าวสารอย่างเหมาะสมก่อนเชื่อหรือนำเสนอและเป็นการนำเสนอข่าวสารโดยมีเจตนาเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีหรือเป็นข่าวสารเชิงบวก (Connors, 2013; Reese-Weber, 2015; จุฑารัตน์ บันดาลสิน, ปาลิดา สายรัตน์ทองพัฒนพิชัย, วิภาวรรณ นาศรีเจริญกุล, สุปรานี ภูระหงษ์, และ ชัยวัช ตนตรง, 2561; นุชริน ทองพูล, วิไลลักษณ์ ลังกา, และ วิชุดา กิจธรรม, 2561; ปภาดา ฉัตรสกุลปัญญา และ สุพัทธ แสนแจ่มใส, 2562)

นอกจากนี้การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพเป็นอีกหนึ่งประเภทของการสื่อสารที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของผู้นำชุมชนควบคู่กับการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในการขับเคลื่อนกิจกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งลักษณะของการสื่อสารเพื่อสัมพันธภาพ ประกอบด้วย 1) การสื่อสารแบบกัลยาณมิตร เป็นกระบวนการสื่อสารที่ทำให้สื่อสารรับรู้และรู้สึกว่าคุณค่าและเห็นคุณค่าของคู่สื่อสาร ซึ่งเป็นการให้เกียรติ ใส่ใจในการสื่อสาร เข้าใจถึงความต้องการของคู่สื่อสาร 2) การสื่อสารแบบสนับสนุน

เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารใช้กระบวนการสื่อสารที่ทำให้ผู้สื่อสารรับรู้และรู้สึกว่าตนได้รับการดูแล มีผู้ให้การดูแลใส่ใจในลักษณะที่ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นจะมีบุคคลนั้นอยู่เคียงข้างตนเสมอ 3) การสื่อสารแบบไม่เผด็จการ เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารใช้กระบวนการสื่อสารที่ทำให้ผู้สื่อสารรับรู้และรู้สึกว่ามิอิสระทางความคิดและเสรีภาพในการปฏิบัติ 4) การสื่อสารแบบไว้วางใจ เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารใช้กระบวนการสื่อสารที่ทำให้ผู้สื่อสารรับรู้และเชื่อว่าตนมีความปรารถนาดีและจริงใจในการสื่อสาร โดยพฤติกรรมดังกล่าวมักแสดงออก ดังนี้ การสื่อสารในลักษณะคงเส้นคงวา การสื่อสารที่ไม่เล่นเกมทางจิตวิทยา การแสดงพฤติกรรมสื่อสารชัดเจน ตรงไปตรงมา และการเปิดเผยข้อมูลให้ผู้สื่อสารทราบ 5) การสื่อสารแบบคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เกิดแก่ส่วนรวม คือ การที่ผู้สื่อสารใช้กระบวนการสื่อสารที่ทำให้ผู้สื่อสารรับรู้และรู้สึกว่าผู้สื่อสารมุ่งประโยชน์และเห็นประโยชน์ของส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและเอาเปรียบผู้อื่น

การสื่อสารของผู้นำชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นการสื่อสารในลักษณะจิตวิทยาการ ประกอบด้วย การรับรู้เรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ การตอบสนองต่อกันเพื่อสร้างความร่วมมือ ความเข้าใจในการพัฒนาการท่องเที่ยว ดังนั้น สื่อสารเพื่อสัมพันธภาพและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์จึงมีลักษณะที่สำคัญในการเข้ามามีส่วนช่วยการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนโดยผู้นำชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

ผู้นำชุมชน คือ ผู้ที่มีบทบาทในการนำพาชุมชนสู่การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลง มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการและกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน โดยผู้นำชุมชนนั้นจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนให้ประสบความสำเร็จและการสร้างการมีส่วนร่วม อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ทั้งนี้การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพของผู้นำชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวตามแนวคิดทฤษฎี 7C's (The 7 C's of Effective Communication) ของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลที่จะช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน ควรประกอบด้วย ความชัดเจน ความกระชับ ความถูกต้องเหมาะสม ความสร้างสรรค์ ความน่าเชื่อถือและความสมบูรณ์ครบถ้วน เน้นสร้างบทบาทการมีส่วนร่วมกับชุมชน เครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนขับเคลื่อนผ่านกระบวนการเรียนรู้

นอกจากนี้ผู้นำชุมชนควรใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพ อาทิ การสื่อสารแบบกัลยาณมิตร การสื่อสารแบบสนับสนุน การสื่อสารแบบไม่เผด็จการ การสื่อสารแบบไว้วางใจ และการสื่อสารแบบคำนึงถึงผลประโยชน์ที่เกิดแก่ส่วนรวม ควบคู่กับการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในการขับเคลื่อนกิจกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน ซึ่งการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงแค่การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเท่านั้น หากแต่การสื่อสารของผู้นำชุมชนเป็นปัจจัยของความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมและการพัฒนาความสำเร็จของชุมชน โดยบรรยากาศการสื่อสารสามารถส่งเสริมหรือลดทอนคุณภาพของความสัมพันธระหว่างบุคคลและความคิด ความรู้สึกต่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานของคนในชุมชนได้ ดังนั้น การมีทักษะด้านการสื่อสารและรูปแบบการสื่อสารที่ดีของผู้นำชุมชนจะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนและการพัฒนาชุมชนในด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: กระบวน ทศน์การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวยุคใหม่.

สืบค้นจาก <http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/>.

จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และ พระณัด วฑฒโน. (2561). ภาวะผู้นำกับการพัฒนาชุมชน. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(1), 527-538.

จิระพงศ์ เรืองกุล และ วิทยา นามเสาร์. (2563). สมรรถนะผู้นำกลุ่มท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย. *วารสารการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 16(2), 43.

- จุฑารัตน์ บันดาลสิน, ปาลิดา สายรัตน์ทอง พัฒนพิชัย, วิภาวรรณ นาศรีเจริญกุล, สุปรานี ภูระหงษ์, และ ชัยรัช ตนตรง. (2561). หลักสูตรเสริมสร้างความสามารถสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ในสื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 8(1), 160-175.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน บนฐานเศรษฐกิจพอเพียง. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ธนพร บัวรอด, นิชภา โมราถบ และอิสสรพร อ่อนบุญ. (2561). ผู้นำกับการขับเคลื่อนท้องถิ่นในกระแสโลกาภิวัตน์. *สัปดาห์ของวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทส.)*, 24, (ฉบับพิเศษ), 17.
- นุชริน ทองพูล, วิไลลักษณ์ ลังกา, และวิชุดา กิจธรรม. (2561). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการรู้ทันสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. *วารสารวิจัยมทร.กรุงเทพ*, 12(1), 97-111.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- บุญศิลป์ จิตตะประพันธ์, ชลตรงค์ ทองสง, อำนาจ รักษาพล, และ เบญจมาศ ณ ทองแก้ว. (2556). รายงานวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวทางทะเลและชายฝั่งในจังหวัดชุมพร: สถานะความต้องการ ปัญหา และแนวโน้มในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปภาดา ฉัตรสกุลปัญญา, และ สุพัทธ แสนแจ่มใส. (2562). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ อย่างมีวิจารณญาณในกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต. (2554). หมวด ก.: การสื่อสาร. สืบค้นจาก <https://dictionary.orst.go.th>.
- ยุภา นรินนท์. (2563). ผู้นำท้องถิ่นกับการสื่อสาร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มจร. วิทยาเขตอีสาน*, 1(3), 4-43.
- วรงค์ ฎกภู. (2562). ผู้นำในการพัฒนาชุมชน 4 ประเภท. สืบค้นจาก <http://www.randdcreation.com>.
- วรวิ มุลสิน. (2561). องค์ประกอบของผู้นำชุมชนในการจัดการอนุรักษ์ป่าชุมชนอย่างยั่งยืน ตำบลโนนโพน อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 4(ฉบับพิเศษ), 372-373.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2566). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและนันทศาสตร์ร่วมสมัยปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2548). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่6). นนทบุรี: ชวนพิมพ์.
- สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2555). 7C's เพื่อการสื่อสารที่ดี. สืบค้นจาก <http://www.drsuthichai.com>.
- Connors, J. V. (2013). Constructive communication. Retrieved from Constructive Communication.
- DeVito, J. A. (2000). *Human communication* (8th ed.). New York: Longman.
- Harnack, Victor R.; and Fest, Thorrell. (1964). *Group Discussion*. New York: Appleton - Century - Crofts.
- Kelley and Robert. (1977). *Communication*. New York: Crowell Company.
- Miller, G. A. (2016). Communication. from/<http://e-book.ram.edu/e-book/m/mc111/mc1110101.html>.
- Reese - Weber, M. (2015). Intimacy, communication, and aggressive behaviors: Variations by phases of romantic relationship development. *Personal Relationships*, 22(2), 204-215.
- Rogers, E. M. and Shoemaker, F. F. (2016). Communication. Retrieved from <http://e-book.ram.edu/e-book/m/mc111/mc1110101.html>.