

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง "การสื่อสารในการดำเนินงานของโฮมสเตย์มาตรฐานไทยในเขตพื้นที่ภาคกลาง" ซึ่งศึกษาถึงลักษณะการสื่อสาร และปัญหาการสื่อสาร ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ อันจะนำไปสู่แนวทางในการกำหนดเกณฑ์ด้านการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์ ซึ่งเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของโฮมสเตย์ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

รูปแบบการศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่อง แนวคิดเกี่ยวกับโฮมสเตย์ แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ในการสร้างแบบสัมภาษณ์เจาะลึก และแบบสังเกตการณ์ ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการณ์โดยการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มชาวบ้านที่ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ กลุ่มชาวบ้านที่ไม่ได้ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์แต่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยเที่ยวแบบโฮมสเตย์ จำนวน 3 คนต่อหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง จากโฮมสเตย์ทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ ทำด่านโฮมสเตย์ จ.นครนายก โฮมสเตย์คลองรางจระเข้ จ.อยุธยา โฮมสเตย์บางเจ้าฉ่า จ.อ่างทอง และโฮมสเตย์บ้านท่าข้าม จ.สิงห์บุรี ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปและนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ปัญหาค้นคว้าวิจัยข้อ 1 ลักษณะการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์เป็นอย่างไร

1. การสื่อสารเพื่อสร้างความหมายให้กับชุมชน เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในรูปแบบ แนวคิด นโยบายต่าง ๆ รวมถึงลักษณะการดำเนินงานในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ที่แต่ละโฮมสเตย์กำหนดขึ้น ซึ่งจะสื่อสารได้ในรูปแบบของวาจา โดยการพูดคุย และการใช้สื่อต่าง ๆ ที่ไม่ใช่วาจา เช่น การสร้างกิจกรรม การติดป้ายเพื่อกระตุ้น หรือการจัดสร้างสิ่งต่าง ๆ ที่บ่งบอกถึงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของท้องถิ่น เป็นต้น

2. การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน เป็นการสื่อสารที่ทำให้สมาชิกในชุมชนรู้สึกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างแท้จริง โดยเน้นให้สมาชิกทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน เช่น การประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในการ

ดำเนินงาน การสื่อสารเพื่อแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แน่ชัดให้สมาชิก การเลือกผู้นำโฮมสเตย์ เป็นต้น

3. การสื่อสารในการจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดชุมชนรองรับการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้น โดยจะสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจ เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการดูแล จัดการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่พัก อาหาร สภาพแวดล้อม กิจกรรมการท่องเที่ยว ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การสื่อสารในการปฏิบัติงานจริง เมื่อเปิดบริการรับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการสื่อสารในการดำเนินงานการท่องเที่ยวแต่ละครั้งที่นักท่องเที่ยวมาพัก โดยการสื่อสารนี้จะเป็นลักษณะงานประจำที่คุ้นเคย ซึ่งใช้วิธีการสื่อสารรูปแบบเดิม ๆ ในทุก ๆ ครั้งเมื่อมีนักท่องเที่ยวแสดงความจำนงเข้าพัก

5. การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชาวบ้านในชุมชน ที่ไม่ได้ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ โดยจะเป็นการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับชาวบ้านในความหมาย ลักษณะ รูปแบบของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ และผลประโยชน์ทางอ้อมที่ชาวบ้านจะได้รับเมื่อจัดทำกรท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ซึ่งบางครั้งนักท่องเที่ยวที่มาพักอาจทำความเข้าใจกับชาวบ้านโดยไม่ได้ตั้งใจ ทำให้ชาวบ้านอาจจะแสดงปฏิกิริยาไม่ต้อนรับนักท่องเที่ยวได้

6. การสื่อสารในการบริการกับนักท่องเที่ยว โดยจะเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจกับนักท่องเที่ยวที่มาพัก ผ่านทางวาจา และอริยาบถต่าง ๆ ของสมาชิกทุกคนในโฮมสเตย์ ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวพอใจและกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

7. การสื่อสารเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับโฮมสเตย์ จะเป็นการสื่อสารที่ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อนำความรู้ ข้อมูลข่าวสารใหม่ เข้ามาสูโฮมสเตย์ ซึ่งจะช่วยให้โฮมสเตย์พัฒนาตัวเอง และเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การอบรมมัคคุเทศก์ การอบรมในการทำสินค้าชุมชนเพื่อขายนักท่องเที่ยว เป็นต้น

8. การสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ให้เป็นที่รู้จัก จะเป็นการสื่อสารที่ผ่านการใช้สื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต หรือสื่อมวลชน ซึ่งการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์นี้ต้องอาศัยความร่วมมือของทางโฮมสเตย์และหน่วยงานรัฐร่วมกัน

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 ปัญหาการสื่อสารอะไรบ้าง ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ปัญหาการสื่อสารที่ขาดการอธิบายเหตุผล และรายละเอียดที่ชัดเจน ทำให้เกิดการตีความที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
2. ปัญหาไม่มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้สมาชิกไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในโฮมสเตย์อย่างแท้จริง
3. ปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับระบบการจองที่พัก โดยผู้รับจองที่พักไม่มีการบอกรายละเอียดเกี่ยวกับโฮมสเตย์ที่ชัดเจน ไม่มีการสอบถามข้อมูลของผู้จอง และไม่มียืนยันการรับจองที่พัก ทำให้เกิดปัญหาไม่มีที่พักเพราะไม่ได้จองไว้ และนักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจเกี่ยวกับการจองที่พักโฮมสเตย์
4. ปัญหาการสื่อสารกับหน่วยงานรัฐ โดยหน่วยงานรัฐไม่ได้เข้ามาดูแล สนับสนุน และให้ความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการจัดการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ที่ถูกต้อง ทำให้โฮมสเตย์พัฒนาได้ช้า

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 เกณฑ์ด้านการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์มีอะไรบ้าง

1. การกำหนดนโยบาย รูปแบบ กฎระเบียบข้อบังคับ และการจัดการต่าง ๆ ของโฮมสเตย์ต้องมาจากการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนในโฮมสเตย์
2. โฮมสเตย์ต้องมีการสื่อสารเพื่อบ่งบอกถึงเอกลักษณ์เฉพาะในโฮมสเตย์ ทั้งในรูปแบบวาจา และสื่อต่าง ๆ กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโฮมสเตย์ทั้งสมาชิก และบุคคลภายนอก
3. ผู้นำโฮมสเตย์จะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นบุคคลที่รู้จักใช้ภาษา ถ้อยคำ เทคนิควิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับบุคคลที่ต้องการสื่อสารด้วย เพื่อให้การสื่อสารนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

4. นโยบายทุกอย่างในโฮมสเตย์ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร และอธิบาย รายละเอียดที่ชัดเจน

5. การติดต่อในระบบการจองที่พักต้องชัดเจน โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 โฮมสเตย์ต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการรับจองที่พักที่ชัดเจน และบุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ในระบบการจองที่พักอย่างถูกต้อง

5.2 ผู้รับจองที่พักจะต้องบอกรายละเอียดทุกอย่าง เกี่ยวกับการมาใช้บริการ ท่องเที่ยวโฮมสเตย์ให้นักท่องเที่ยวทราบ

5.3 โฮมสเตย์ต้องกำหนดแบบฟอร์มการบันทึกการจองโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการจดบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ในการจองที่พัก

5.4 ผู้รับจองที่พักต้องโทรศัพท์ติดต่อสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวก่อนการเข้าพัก เพื่อยืนยันการจองที่พัก

6 โฮมสเตย์ ต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับชาวบ้านในท้องถิ่นที่ไม่ได้ทำโฮมสเตย์ ให้เข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานท่องเที่ยวของโฮมสเตย์ และผลประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับ

7 โฮมสเตย์ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานของรัฐอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้รัฐเข้ามาดูแล ให้ความรู้ และสนับสนุนอย่างเต็มที่

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ลักษณะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์

1. การสื่อสารเพื่อสร้างความหมายให้กับชุมชน

โฮมสเตย์เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเฉพาะที่ไม่เหมือนการท่องเที่ยวอื่น ๆ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้วิถีชีวิต วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น โดยไม่มีการเสริมเติมแต่ง ซึ่งนักท่องเที่ยวจะต้องพำนักอาศัยอยู่กับชาวบ้านและเรียนรู้แลกเปลี่ยน วัฒนธรรม สิ่งต่าง ๆ ในชุมชน และการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์จะต้องอนุรักษ์ และคำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากรในท้องถิ่นด้วย ซึ่งการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์นี้เป็นเรื่อง

ใหม่สำหรับชาวบ้านหรือผู้คนที่ท้องถิ่น เมื่อริเริ่มจะจัดทำกรรทงเที๋ยวแบบนี้ จึงจะต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานให้กับชาวบ้านในเรื่องที่เกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ การจัดการในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานกรรทงเที๋ยวแบบโฮมสเตย์ เพื่อให้ชาวบ้านสามารถจัดการกรรทงเที๋ยวแบบโฮมสเตย์ได้อย่างประสบผลสำเร็จ

เมื่อโฮมสเตย์มีธุรกิจกรรทงเที๋ยวเข้ามาเกี่ยวข้อง โฮมสเตย์จะอยู่รอดหรือไม่ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับลูกค้าหรือนักกรรทงเที๋ยวที่เข้ามาเที๋ยว อีกทั้งเมื่อโฮมสเตย์ได้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กันเป็นจำนวนมาก สิ่งที่จะดึงดูดนักกรรทงเที๋ยวให้เข้ามาพักจำนวนมากได้ขึ้นอยู่กับเอกลักษณ์และจุดเด่นที่แตกต่างจากการกรรทงเที๋ยวแบบอื่น ดังนั้นการสื่อสารเพื่อสร้างความหมายให้กับชุมชน นอกจากจะสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจพื้นฐานในเรื่องของรูปแบบแล้ว จึงต้องมีการสื่อสารเพื่อสร้างความหมายในด้านเอกลักษณ์ หรือจุดเด่นเฉพาะให้สมาชิก และนักกรรทงเที๋ยวได้รับทราบ เพื่อที่สมาชิกจะได้ดำเนินการกรรทงเที๋ยวให้ตรงกับเอกลักษณ์หรือจุดเด่นที่น่าสนใจ ส่วนนักกรรทงเที๋ยวจะสามารถทราบและเกิดความสนใจอยากเข้ามาเรียนรู้ในโฮมสเตย์นั้น ๆ มากขึ้น

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้ง 4 โฮมสเตย์ มีการสื่อสารเพื่อสร้างความหมายในเรื่องของรูปแบบ ลักษณะ วัตถุประสงค์ การจัดการ ซึ่งเป็นความเข้าใจพื้นฐานของโฮมสเตย์เท่านั้น แต่ไม่ได้มีการสื่อสารเพื่อให้เห็นถึงเอกลักษณ์ ลักษณะ จุดเด่นของโฮมสเตย์ เนื่องจากทางโฮมสเตย์ไม่ได้ให้ความสำคัญ และไม่เข้าใจถึงวิธีการดำเนินงานธุรกิจกรรทงเที๋ยว จึงไม่คิดที่สร้างเอกลักษณ์เฉพาะให้กับโฮมสเตย์ของตน

การสื่อสารเพื่อสร้างความหมายที่เกิดขึ้นในโฮมสเตย์ทั้ง 4 แห่ง จะเป็นหน้าที่ของผู้นำโฮมสเตย์ ที่ทำความเข้าใจพื้นฐานกับสมาชิกทุกคนในโฮมสเตย์ ในขั้นตอนแรกเริ่มของการดำเนินงาน โดยจะเป็นลักษณะการสื่อสารแบบการถ่ายทอด โดยผู้นำโฮมสเตย์จะเป็นผู้ส่งสาร ไปยังสมาชิกซึ่งเป็นผู้รับสาร โดยที่สมาชิกจะรับฟังและนำไปปฏิบัติตาม โดยไม่ได้มีปฏิกิริยาตอบกลับในการแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด ซึ่งถือว่าเป็นเส้นทางการสื่อสารแบบทางเดียว ส่วนในการสื่อสารเพื่อสร้างความหมายต่อนักกรรทงเที๋ยวนั้น การสื่อสารที่เกิดขึ้นจะไม่ได้ผ่านทางวาจาเพื่อบอกว่าลักษณะ จุดเด่นของโฮมสเตย์เป็นอย่างไร แต่ใช้การสื่อสารผ่านสื่อในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการติดป้าย การจัดพิพิธภัณฑท์ให้ชม หรือกิจกรรมกรรทงเที๋ยวที่จัดขึ้นโดยเสนอวิถีชีวิตวัฒนธรรมให้นักกรรทงเที๋ยวและเข้าใจด้วยตัวเอง รวมทั้งใช้การสื่อสารที่ผ่านทางกริยาท่าทางต่าง ๆ ให้นักกรรทงเที๋ยวได้รับรู้ถึงนิสัย ความประพฤติ ความมีน้ำใจไมตรีของผู้คนในท้องถิ่น ซึ่งการสื่อสาร

ในลักษณะนี้จะสามารถทำให้นักท่องเที่ยวชิมช๊อป และประทับใจได้มากกว่าการสื่อสารโดยทางวาจา

2. การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน

หลักการดำเนินงานของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์นั้น เป็นการท่องเที่ยวชุมชน โดยชุมชน และเพื่อชุมชน ซึ่งสมาชิกทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชนทั้งหมด ดังนั้น การดำเนินงานการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ สมาชิกทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการทุก ๆ อย่างที่เกิดขึ้น ตั้งแต่การเริ่มก่อตั้ง การกำหนดนโยบาย ข้อบังคับต่าง ๆ การจัดการเตรียมความพร้อม การปฏิบัติงานจริง การแก้ไขปัญหาต่าง รวมถึงการแบ่งปันผลประโยชน์ ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องแทบทั้งสิ้น การที่สมาชิกในโฮมสเตย์จะมีการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมจะต้องใช้การถกเถียง อภิปราย แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ และอำนาจการตัดสินใจจะต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคน ไม่ผู้ติดไว้กับใครคนใดคนหนึ่ง ซึ่งการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมนี้จะสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความผูกพัน ความเต็มใจร่วมใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และส่งผลให้การดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์จะเป็นไปอย่างยั่งยืนและประสบผลสำเร็จ แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า ในทำด้านโฮมสเตย์ โฮมสเตย์คลองรางจระเข้ โฮมสเตย์บ้านท่าข้าม สมาชิกไม่มีส่วนร่วมในการออกแบบ หรือกำหนด แนวคิด รูปแบบ นโยบายในโฮมสเตย์ ผู้นำหรือกลุ่มผู้นำโฮมสเตย์เป็นผู้กำหนดทั้งหมด รวมทั้งอำนาจการตัดสินใจส่วนใหญ่ก็ตกอยู่ที่ตัวผู้นำด้วยเช่นกัน มีเพียงโฮมสเตย์บางเจ้าเท่านั้น ที่สมาชิกทุกคนมีการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมในทุก ๆ ขั้นตอนของการดำเนินงาน มีอำนาจการตัดสินใจไม่ว่าจะเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่

3. การสื่อสารในการจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดชุมชนรองรับการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้น

ลักษณะการสื่อสารจัดการ เป็นเครือข่ายการสื่อสารแบบรวมศูนย์อำนาจ โดยศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารจะอยู่ที่ตัวผู้นำ และเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีลักษณะคล้ายรูปวงล้อ คือ เป็นลักษณะการสื่อสารจากจุดสูงสุดหรือผู้นำไปยังสมาชิกทุกคนที่เกี่ยวข้อง ทำให้การติดต่อสื่อสารกับสมาชิกเกิดขึ้นได้เร็ว และข้อมูลที่ได้รับการถ่ายทอดมีความถูกต้องสูง ลักษณะการสื่อสารแบบนี้มีประสิทธิภาพในการจัดระบบและสร้างผลงาน สอดคล้องกับการดำเนินงานของโฮมสเตย์ ที่เป็นการจัดการที่ไม่ยุ่งยาก หรือมีระบบซับซ้อน เนื่องจากจัดตั้งขึ้นโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์สังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิตเดิมของคนในชนบท โดยไม่เบียดเบียนหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น

ลักษณะการสื่อสารแบบนี้ จะเป็นลักษณะการสื่อสารที่มีการเกิดผู้นำหรือความเป็นผู้นำสูง ซึ่งภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อกลุ่มมาก ผู้นำจะมีความสำคัญต่อการรวมตัวอย่างเข้มแข็งของกลุ่มเป็นศูนย์รวมของทุก ๆ คน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมชนบท วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นลักษณะวัฒนธรรมที่ใช้อำนาจนำ การตัดสินใจจะเกิดจากอิทธิพลมากกว่าพื้นฐานการปฏิบัติ ความคิดหรืออุดมการณ์ของผู้นำเข้ามามีอิทธิพลต่อกลุ่ม คนในกลุ่มจะให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคล เชื่อการตัดสินใจของผู้นำ มีกฎเกณฑ์น้อยและยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติ ซึ่งสะท้อนวัฒนธรรมเดิมของชุมชนในเรื่องการนับถือตัวบุคคล การเชื่อผู้นำ และมีแนวคิดแบบปฏิบัตินิยม วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้ทำให้การก่อตัวของกลุ่มชุมชนและการพัฒนากลุ่มจะขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นด้านหลัก (นันทิยา หุตานุวัตรและ ณรงค์ หุตานุวัตร : 2546) ดังนั้นการสื่อสารภายในโฮมสเตย์จึงมีลักษณะการสื่อสารแบบรวมศูนย์อำนาจ

จากการสัมภาษณ์จะพบว่า การใช้วิธีการสื่อสารในการบอกกล่าวทำความเข้าใจในการจัดการกับสมาชิกนั้น ผู้นำโฮมสเตย์ในท่าด่านโฮมสเตย์ โฮมสเตย์บ้านท่าข้าม และโฮมสเตย์บางเจ้าฉ่า จะใช้วิธีเรียกสมาชิกรวมตัวพร้อมกันทุกคนเพื่อบอกกล่าวทำความเข้าใจที่เดียวพร้อม ๆ กัน แล้วจึงให้สมาชิกกลับไปปฏิบัติตามที่ได้รับทราบ ซึ่งการเรียกมารวมตัวกันนั้น เป็นวิธีการสื่อสารที่ลดปัญหาในเรื่องของเวลาในการสื่อสาร และรายละเอียดข่าวสารข้อมูลที่นำเสนอ นั้น มักเป็นการสื่อสารข้อมูลที่มีการผิดพลาดน้อย เพราะสามารถได้รับรายละเอียดเหมือนกันพร้อม ๆ กันอย่างทั่วถึง ไม่เหมือนการสื่อสารแบบปากต่อปากที่อาจจะเก็บรายละเอียดผิดพลาดเมื่อบอกต่อ ๆ กัน จึงทำให้ข้อมูลข่าวสารเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม แต่ในโฮมสเตย์คลองรางจะเห็นผู้นำโฮมสเตย์ใช้วิธีการบอกกล่าวเป็นรายบุคคลส่วนตัวตามบ้านของสมาชิกแต่ละคน ซึ่งวิธีการสื่อสารลักษณะนี้จะทำให้ผู้รับสารรู้สึกถึงความเป็นกันเอง และความเอาใจใส่ของผู้รับสารได้เป็นอย่างดี และสามารถสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยกันได้มากขึ้น

นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์พบว่า ในท่าด่านโฮมสเตย์และโฮมสเตย์บ้านท่าข้าม ได้ใช้วิธีการทำให้ดูเป็นตัวอย่างเข้ามาช่วยในการสื่อสาร เพื่อให้สมาชิกได้เห็นภาพเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น แต่แตกต่างกันตรงนี้ ท่าด่านโฮมสเตย์จะไปทำเป็นตัวอย่างให้ดูที่บ้านสมาชิกคนนั้น ๆ แต่ โฮมสเตย์บ้านท่าข้าม ใช้วิธีการสร้างบ้านตัวอย่างขึ้นแล้วให้สมาชิกเข้ามาดู ซึ่งการทำให้ดูเป็นตัวอย่างใน 2 แบบนี้ มีผลต่อผู้รับสารแตกต่างกัน โดยวิธีการจัดทำบ้านตัวอย่างขึ้นของโฮมสเตย์บ้านท่าข้าม อาจทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล ซึ่งผู้รับสารอาจจะไม่สามารถนำไปปฏิบัติตามได้ เนื่องจากอาจจะเป็นบ้านตัวอย่างในอุดมคติ เมื่อนำไปใช้กับบ้านของตนเองอาจจะทำให้มี

ข้อจำกัดต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ไม่เหมือนกับการไปจัดการทำที่บ้านนั้น ๆ ซึ่งจะสามารถทำให้เห็นถึงรูปแบบและวิธีการจัดทำที่สามารถปฏิบัติงานจริงได้มากกว่า

4. การสื่อสารในการปฏิบัติงานจริง เมื่อเปิดบริการรับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการสื่อสารในการดำเนินงานการท่องเที่ยวแต่ละครั้งที่นักท่องเที่ยวมาพัก

การสื่อสารในการปฏิบัติงานนี้ เป็นการสื่อสารในลักษณะงานประจำ ที่ใช้วิธีการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารในรูปแบบเดิม ๆ ทุกครั้งที่นักท่องเที่ยวมาเข้าพัก ซึ่งจากการสัมภาษณ์จะพบว่า ขั้นตอนในการสื่อสารของทั้ง 4 โฮมสเตย์ คือ เมื่อนักท่องเที่ยวโทรศัพท์มาจองที่พัก ผู้รับจองซึ่งก็คือผู้นำโฮมสเตย์ จะเป็นผู้ส่งสาร ในเรื่องของรายละเอียดของนักท่องเที่ยว และการจัดแบ่งหน้าที่ต่าง ๆ ไปยังสมาชิกเพื่อให้เตรียมการด้านต่าง ๆ แล้วมาปฏิบัติงานรับผิดชอบหน้าที่ของตนในวันดำเนินงานจริง โดยจะเห็นได้ว่าการสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ จะเป็นลักษณะการสื่อสารแบบบนลงล่าง โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ตัวผู้นำ หรือส่วนกลางของชุมชน เช่นเดียวกับการสื่อสารในการจัดการเตรียมความพร้อม ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้นอกจากจะช่วยในการจัดการและสร้างผลงานแล้ว ยังเหมาะสมสำหรับการทำงานที่ง่าย มีลักษณะเป็นงานประจำ ไม่ซับซ้อน ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลที่เป็นศูนย์กลางของข่าวสารข้อมูลจะเป็นผู้ประสานงานที่ดี คอยอำนวยความสะดวกช่วยเหลือให้งานประจำทำได้คล่องตัว รวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการสื่อสารในการดำเนินงานท่องเที่ยวแต่ละครั้งที่เป็งานเดิม ๆ ที่ทำเหมือน ๆ กันในทุก ๆ ครั้งที่เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งแต่ละโฮมสเตย์จะใช้วิธีการสื่อสารในการบอกกล่าวข่าวสารเหล่านั้นแตกต่างกัน โดยทางท่าด้านโฮมสเตย์และโฮมสเตย์บ้านท่าข้ามจะสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ โฮมสเตย์คลองรางจะจะใช้วิธีการสื่อสารทั้งหมดตามบ้านของสมาชิกแต่ละคน และโฮมสเตย์บางเจ้าจะใช้การกระจายเสียงตามสายของชุมชนเพื่อเรียกสมาชิกทุกคนมารวมตัวกันที่ศูนย์กลางของหมู่บ้าน เพื่อบอกกล่าวรายละเอียด โดยวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันที่โฮมสเตย์แต่ละแห่งใช้ ขึ้นอยู่กับความพร้อม และความสะดวกของวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น รวมทั้งขึ้นอยู่กับการจัดการที่กำหนดกันไว้ในตอนแรกของการดำเนินงาน

5. การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับชาวบ้านในชุมชน ที่ไม่ได้ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์

ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น แต่ไม่ได้ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ บุคคลกลุ่มนี้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเป็นเจ้าของบ้าน ต้อนรับ และดูแลนักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง เนื่องจาก การดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ เป็นการท่องเที่ยวที่อาศัยพื้นที่ภายในชุมชนหรือท้องถิ่นจัด

กิจกรรม ซึ่งในชุมชนหรือหมู่บ้าน อาจไม่ได้มีสมาชิกเข้าร่วมการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ทั้งหมด ดังนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวมาพักหรือใช้บริการโฮมสเตย์ กิจกรรมที่เกิดขึ้นจึงอยู่ในบริเวณรอบ ๆ ชุมชน และอาจทำความรำคาญใจ หรือเบียดเบียนความสงบสุขของชาวบ้านในชุมชน ดังนั้นกลุ่มที่ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์จำเป็น ต้องสื่อสารกับชาวบ้านเหล่านี้เพื่อให้ทราบและเข้าใจ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ และประโยชน์ที่พวกเขาจะได้เมื่อมีการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์เกิดขึ้น ถ้าชาวบ้านไม่เข้าใจ จะส่งผลให้เกิดการไม่ต้อนรับ และแสดงกิริยาอาการที่ไม่เป็นมิตร กับนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจทำให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจและไม่กลับมาเที่ยวซ้ำ แต่ถ้าชาวบ้านเข้าใจ ปฏิกริยาตอบสนองของชาวบ้านจะเปลี่ยนไปในลักษณะที่ดี เป็นเจ้าบ้านที่ดี มีน้ำใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และชาวบ้านเหล่านี้จะช่วยดูแลนักท่องเที่ยวระหว่างพัก และทำกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ด้วย

6. การสื่อสารในการบริการกับนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวถือเป็นกลุ่มคนที่มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานของโฮมสเตย์ เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่สร้างรายได้ให้กับโฮมสเตย์ ถ้ามีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวโฮมสเตย์จำนวนมาก สมาชิกในโฮมสเตย์จะมีรายได้มาก ทำให้โฮมสเตย์อยู่รอดและยั่งยืน อีกทั้งจำนวนของนักท่องเที่ยวยังเป็นการบ่งบอกถึงความสำเร็จ และประสิทธิภาพของโฮมสเตย์ด้วย

จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่างจะเห็นได้ว่า การสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร (สมาชิกในโฮมสเตย์) ใช้การส่งสารผ่านทางวัจนภาษา ซึ่งคือการพูดคุยอย่างเป็นกันเอง และอวัจนภาษา ที่ผ่านทางท่าทาง อิริยาบถ น้ำเสียง ต่าง ๆ ที่ผู้รับสาร (นักท่องเที่ยว) สามารถรับรู้ได้ด้วยตนเอง และสามารถสร้างความประทับใจที่ดีให้เกิดขึ้นได้

นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโฮมสเตย์ ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากในเมืองใหญ่ หรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยต้องการเข้ามาสัมผัสวัฒนธรรมชีวิตในชนบท ที่แตกต่างจากวิถีชีวิตของตน ซึ่งวิถีชีวิตของคนเหล่านี้ จะอบอุ่น สบาย ร่มเย็น ต่างคนต่างอยู่ ไม่พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจ แกร่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันอยู่ตลอดเวลา ซึ่งต่างจากวิถีชีวิตของชาวชนบท ที่สมาชิกในชุมชนทุกคนอยู่แบบพึ่งพาอาศัยกัน มีน้ำใจแบ่งปันสิ่งต่าง ๆ มีความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย เป็นธรรมชาติ ซึ่งการสื่อสารในงานบริการนักท่องเที่ยวของโฮมสเตย์ ที่ยึดถือคติการดูแลให้เหมือนเครือญาติมาพำนักพักพิงอยู่บ้าน ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ พูดคุยอย่างเป็นกันเอง เป็นการสื่อสารที่สะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรม และน้ำใจของบุคคลในชุมชนท้องถิ่น และสิ่งเหล่านี้ถือเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่นักท่องเที่ยวอยากสัมผัสในการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ที่พวกเขา

ไม่เคยได้รับหรือพบเจอในสังคมที่ดำเนินชีวิตอยู่ และการบริการลักษณะนี้จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ และจะส่งผลไปให้เกิดการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ รวมไปถึงการบอกต่อประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลที่แวดล้อมและรู้จักของเขาในลักษณะปากต่อปาก เป็นการประชาสัมพันธ์โดยอัตโนมัติให้กลับโฮมสเตย์ และแพร่ขยายให้เป็นที่รู้จักได้อย่างรวดเร็ว

7. การสื่อสารเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับโฮมสเตย์

การดำเนินงานให้โฮมสเตย์ประสบผลสำเร็จ โฮมสเตย์จะต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในด้านต่าง ๆ ให้กับโฮมสเตย์ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานโฮมสเตย์ หรือการผลิตสินค้าชุมชนเพื่อขายนักท่องเที่ยวเป็นรายได้เสริมอีกทางหนึ่ง ซึ่งในการพัฒนาตัวเองจะต้องอาศัยการสื่อสารกับหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล การท่องเที่ยวส่วนภูมิภาคหน่วยงานฝึกอาชีพ โรงเรียน วิทยาลัยในเขตชุมชน เพื่อให้หน่วยงานรัฐเข้ามาช่วยในการสนับสนุน ดูแล ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ ถ้าไม่มีหน่วยงานรัฐ การจัดการโฮมสเตย์อาจจะล้มเหลว เพราะโฮมสเตย์จะสามารถศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ ในการจัดทำโฮมสเตย์ได้จากหน่วยงานของรัฐ แต่เนื่องด้วยหน่วยงานรัฐไม่สามารถที่จะรับรู้ หรือรับทราบชาวบ้านกลุ่มใด ท้องถิ่นใด ทำอะไรได้ทั้งหมด และไม่ทราบว่าจะทำจริงจังหรือไม่ ดังนั้นเมื่อกลุ่มโฮมสเตย์ได้จัดตั้งขึ้น จึงควรที่จะติดต่อเพื่อลงทะเบียนให้หน่วยงานรัฐได้รับทราบถึงการก่อตั้ง และพร้อมจะทำจริงจัง หน่วยงานรัฐจะได้เข้ามาสนับสนุน ให้ความรู้ ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานโฮมสเตย์เป็นไปอย่างราบรื่น

8. การสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์โฮมสเตย์ให้เป็นที่รู้จัก

จากผลการวิจัยพบว่า การประชาสัมพันธ์ให้โฮมสเตย์เป็นที่รู้จักนั้น ใช้วิธีการสื่อสารผ่านทางนักท่องเที่ยวที่มาพักแบบปากต่อปาก ซึ่งวิธีการสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีการสื่อสารที่แพร่ขยายได้อย่างรวดเร็วและเป็นแนวกว้าง เป็นการสื่อสารผ่านสื่อบุคคล ซึ่งจะต้องทำให้บุคคลนั้นเกิดความประทับใจ และรู้สึกดี บุคคลเหล่านั้นจะกลายเป็นผู้ส่งสารที่ดี และมีประสิทธิผลอย่างมากในการโน้มน้าวใจ ให้ผู้รับสารที่ได้ยินเรื่องราว หรือข้อมูลต่าง ๆ คล้อยตามและเห็นด้วย ซึ่งจะทำให้เกิดความสนใจและตัดสินใจมาใช้บริการอัตโนมัติ ดังนั้น การที่จะประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อบุคคลนี้จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิก ที่จะทำตัวเป็นเจ้าบ้านที่ดีให้นักท่องเที่ยวได้ตระหนัก นอกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านนักท่องเที่ยวแล้ว อีกวิธีหนึ่งที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ของโฮมสเตย์ คือ อาศัยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือ เนื่องจากโฮมสเตย์ไม่มีทุนเพียงพอในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เอง จึงต้องมีการสื่อสารกับหน่วยงานของรัฐ ให้เข้ามา

ช่วยเหลือ ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ให้ ไม่ว่าจะเป็นสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อหนังสือพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ ผ่านผู้ประกอบการการท่องเที่ยวภาคเอกชน ซึ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบประสานงานกับหน่วยงานรัฐเป็นหน้าที่ของผู้นำโฮมสเตย์ทั้งหมด ดังนั้นผู้นำโฮมสเตย์จะต้องสื่อสารกับหน่วยงานรัฐให้หน่วยงานรัฐเห็นถึงความตั้งใจ และพร้อมจะดำเนินการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง เพื่อหน่วยงานรัฐจะได้ให้ความสำคัญเข้ามาช่วยเหลืออย่างเต็มที่

ปัญหาการสื่อสาร ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์

1. ปัญหาการสื่อสารที่ขาดการอธิบายเหตุผล และรายละเอียดที่ชัดเจน ทำให้เกิดการตีความที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เนื่องจากในการสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร รายละเอียดต่าง ๆ ในโฮมสเตย์ จะเป็นการบอกกล่าวที่ผู้ส่งสารคิดว่าคนรับสารเข้าใจโดยไม่คำนึงถึงพื้นฐานความเข้าใจของคนต่างกัน หรือคนรับสารมักคิดว่าตัวเองเข้าใจแต่กลับไปปฏิบัติผิด ซึ่งจากสัมภาษณ์จะพบว่าการสื่อสารในที่ประชุมของชาวบ้าน ชาวบ้านได้ฟังหรือรับรู้สิ่งใด มักจะบอกว่าเข้าใจ โดยจริง ๆ แล้วอาจจะไม่เข้าใจทั้งหมด แต่ไม่กล้าที่จะถามในสิ่งนั้น หรือคิดว่าตนเองเข้าใจเพียงพอแล้ว เมื่อกลับไปจึงทำผิดไปจากที่บอก เป็นต้น ซึ่งปัญหานี้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานภายในของโฮมสเตย์ เพราะทำให้การทำงานไม่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เนื่องจาก พื้นฐานของแต่ละคนไม่เท่ากัน ความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ต่างกัน เมื่อไม่มีการอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้ชัดเจน ครบถ้วน จึงทำให้ทุกคนตีความหมาย ความเข้าใจ ตามพื้นฐานความคิด การศึกษา วัฒนธรรม ภูมิหลัง วิถีชีวิตของตน ส่งผลให้การปฏิบัติงานจริงต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับรู้ ของสมาชิกแต่ละคนไม่เท่ากัน หรืออาจจะทำไม่ได้ตรงตามที่บอกกล่าวไว้ ทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก หรือเสียเวลาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ตามมา และเมื่อชาวบ้านถูกตำหนิมาก ๆ แก้ไขบ่อยครั้ง โดยที่ยังไม่มีใครอธิบายให้เข้าใจถึงเหตุผลที่แท้จริง ความเต็มใจที่จะทำจะกลายเป็นการต่อต้าน และไม่ร่วมมือในที่สุด

2. ปัญหาไม่มีการสื่อสารแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้สมาชิกไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในโฮมสเตย์อย่างแท้จริง โดยการมีส่วนร่วมนั้นเป็นตัวบ่งชี้ประการหนึ่งของความอยู่รอดของกลุ่ม เพราะการมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดความเป็นเจ้าของ ความเป็นเจ้าของทำให้เกิดพันธะผูกพันของคนที่เข้ามาช่วย หรืออีกนัยหนึ่ง ความรู้สึกเป็นเจ้าของกลุ่มจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและเกิดพันธะผูกพัน เกิดความต้องการเข้ามาทำงานในกลุ่ม หรือช่วยเหลือกิจกรรมของกลุ่มตลอดจนถึง สัญญา ต่อกลุ่ม (นันทิยา หุตานุวัตร :) จากการสัมภาษณ์พบว่า การทำงานในโฮมสเตย์จะเป็นลักษณะบอกกล่าวให้มาช่วย ๆ กันทำ ไม่ได้แบ่งหน้าที่ให้ใครเป็นคนรับผิดชอบอย่างแน่

ชัด ซึ่งบางคนมาช่วย บางคนก็ไม่มา เพราะคิดว่ามีคนช่วยทำอยู่แล้ว เมื่อไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับสมาชิกแต่ละคน สมาชิกในโฮมสเตย์จะเกิดความสับสนว่าตนเองต้องทำอะไร หรือมีหน้าที่อย่างไร และเมื่อรู้สึกว่าคุณเองไม่มีหน้าที่รับผิดชอบที่แน่ชัด ก็อาจจะคิดว่าไม่จำเป็นต้องทำ ซึ่งจะกลายเป็นการไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในที่สุด ส่งผลทำให้สมาชิกในกลุ่มไม่รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ และไม่รู้สึกถึงความผูกพัน ความอยากมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโฮมสเตย์ การปฏิบัติงานจะกลายเป็นทำไปเรื่อย ๆ ไม่มีความกระตือรือร้น หรือร่วมมือที่จะทำงานในกลุ่มโฮมสเตย์อย่างเต็มที่ ทำให้โฮมสเตย์ไม่เกิดการปรับปรุงและพัฒนา และในอีกกรณีหนึ่ง ถ้ามีนักท่องเที่ยวจำนวนมากมาพักที่โฮมสเตย์ เมื่อสมาชิกไม่รู้หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ทำให้เกิดการ ทำงานเป็นกระจุก หรือทำงานซ้ำ ๆ กัน โดยไม่มีการกระจายทำงานตามส่วนต่าง ๆ หน้าที่ความรับผิดชอบบางส่วนอาจมีคนทำจำนวนมาก บางส่วนอาจจะไม่มีคนทำ ทำให้เกิดปัญหาการดูแลนักท่องเที่ยวไม่ทั่วถึง

3. ปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับระบบการจองที่พัก การจองที่พักถือเป็นด่านแรกในการติดต่อกับลูกค้า ซึ่งการจองที่พักของโฮมสเตย์ เป็นการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ โดยการติดต่อกันทางโทรศัพท์เป็นการสื่อสารเสมือนการสื่อสารซึ่งหน้า (Interposed Communication) เพราะสามารถพูดโต้ตอบทำความเข้าใจกันได้ทันทีทันใด สามารถให้การสื่อสารโดยส่งสารไปและรับการสื่อสารกลับในขณะเดียวกัน เพียงแต่ไม่สามารถรับสารทางอากัปภิกขัยหรือการแสดงออกทางสีหน้าแววตาท่าทางเท่านั้น แต่สามารถได้รับการสื่อสารทางเสียงภาษาและน้ำเสียง ซึ่งอาจจินตนาการถึงบุคลิกภาพ หน้าตา กิริยาท่าทาง มารยาท อารมณ์ความรู้สึกและสติปัญญา จากการฟังเสียงภาษาหรือถ้อยคำที่ใช้ ความรู้สึกประทับใจจะเกิดในด้านดีหรือด้านร้ายก็ขึ้นอยู่กับผู้รับโทรศัพท์ ผู้รับโทรศัพท์ที่ถือเสมือนเป็นจุดความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของบริษัทหรือองค์กร การรับโทรศัพท์ที่ดีมีน้ำใจ และพูดจามีอัธยาศัย จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตัวผู้รับโทรศัพท์เองและองค์กร เท่ากับเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แต่จากการสัมภาษณ์พบว่า ลักษณะน้ำเสียงการพูด ภาษาถ้อยคำที่ใช้ของผู้รับจองที่พักของโฮมสเตย์มีอัธยาศัยดี แต่ผู้รับจองที่พัก ไม่มีการบอกรายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญให้กับนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ถ้านักท่องเที่ยวไม่ถาม จะไม่บอก ทำให้นักท่องเที่ยวสับสนด้านข้อมูล และไม่มีการยืนยันข้อมูล ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกแน่ใจว่าได้รับการจองโฮมสเตย์เรียบร้อยแล้ว สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สร้างผลกระทบให้กับการดำเนินงานของโฮมสเตย์ เนื่องจากทำให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจ และรู้สึกเบื่อหน่ายถ้าเกิดปัญหานักท่องเที่ยวไม่มีที่พัก ทั้ง ๆ ที่โทรศัพท์มาจองแล้ว หรือสื่อสารกันไม่รู้เรื่องจนทำให้นักท่องเที่ยวยกเลิกการเดินทางมาท่องเที่ยวโฮมสเตย์

4. ปัญหาการสื่อสารกับหน่วยงานรัฐ จากผลการวิจัยพบว่าหน่วยงานรัฐไม่มีการสื่อสารที่ดีกับกลุ่มโฮมสเตย์ ในเรื่องการให้ข้อมูล ความรู้ สนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่จะทำโฮมสเตย์เจริญเติบโต และพัฒนาได้อย่างเต็มที่ เพียงแต่มองดูอยู่ห่าง ๆ จึงทำให้โฮมสเตย์เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย เนื่องจากกลุ่มผู้ดำเนินการโฮมสเตย์เป็นชาวบ้านในท้องถิ่นชนบท ซึ่งพื้นฐานความรู้ หรือระดับการสื่อสารไม่มากนัก การจัดตั้งหรือทำกิจกรรมใด จะเกิดขึ้นจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งการจัดโฮมสเตย์ถือเป็นเรื่องใหม่ ที่ไม่เคยมีการจัดทำมาก่อนในชุมชน การดำเนินงานหรือบริหารงานต่าง ๆ ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ ที่ดีและเป็นระบบ และปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน ข้อมูลความรู้ การประชาสัมพันธ์ที่จะทำให้โฮมสเตย์ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง และยั่งยืน เมื่อหน่วยงานรัฐไม่ได้เข้ามาสื่อสารทำความเข้าใจ และสนับสนุนโฮมสเตย์ในเรื่องต่าง ๆ อย่างเต็มที่ โฮมสเตย์ไม่ได้รับการให้ข้อมูลที่ดี ถูกต้อง ถูกหลักการ การดำเนินงานของโฮมสเตย์จึงเป็นไปตามแบบที่ชาวบ้านคิดว่าถูกต้อง ลองผิดลองถูก ซึ่งส่งผลทำให้การดำเนินงานโฮมสเตย์ล้มเหลว หรืออาจจะไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรือประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทำให้โฮมสเตย์ต้องเลิกทำกิจการไป หรืออาจทำให้เกิดการเบียดเบียนความเป็นอยู่ของชุมชนและวัฒนธรรมท้องถิ่น ทำให้เสื่อมสลายไปตามการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นได้ เช่น กลุ่มโฮมสเตย์ไม่เข้าใจรูปแบบการจัดการโฮมสเตย์ที่แท้จริง เกิดการจัดการโฮมสเตย์แบบปริศนารขนาดเล็ก เมื่อนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ จึงรู้สึกผิดหวังและไม่ประทับใจเพราะ ไม่เป็นโฮมสเตย์อย่างที่คิดไว้ ทำให้ไม่เกิดการมาท่องเที่ยวซ้ำ เป็นต้น

เกณฑ์ด้านการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์

จากผลการวิจัยที่พบในปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 สามารถวิเคราะห์สรุป เกณฑ์มาตรฐานด้านการสื่อสาร ดังนี้

1. การกำหนดนโยบาย รูปแบบ กฎระเบียบข้อบังคับ การจัดการต่าง ๆ ของโฮมสเตย์ต้องมาจากการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนในโฮมสเตย์

เมื่อนโยบาย รูปแบบ กฎระเบียบต่าง ๆ ในโฮมสเตย์ถูกกำหนดขึ้นจากสมาชิกทุกคนในโฮมสเตย์นั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า การสื่อสารในโฮมสเตย์เป็นการสื่อสาร 2 ทาง โดยผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะผลัดเปลี่ยนกันทำหน้าที่ได้ตอบไปมา ซึ่งสมาชิกจะมีการถกเถียง อภิปรายโต้ตอบกันจนได้บทสรุป และทุก ๆ คนมีอำนาจการตัดสินใจ และความสำคัญเท่าเทียมกันทั่วทั้งโฮมสเตย์ ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้จะบ่งบอกให้เห็นถึงการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของสมาชิกทุกคนในทุกกระบวนการ ตั้งแต่กระบวนการแรกคือการกำหนดทุก ๆ อย่างในโฮมสเตย์ จนถึงการมีส่วนร่วม

ร่วมในการปฏิบัติอย่างจริงจังและเต็มใจ เนื่องจากสมาชิกทุกคนจะรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ที่จะ
 ทำให้รัก และผูกพันกับโฮมสเตย์ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานโฮมสเตย์เป็นไปอย่างราบรื่น และ
 ประสบผลสำเร็จ ถึงแม้บางครั้งอาจจะประสบกับภาวะปัญหา แต่การดำเนินงานที่อยู่บนพื้นฐาน
 ของความผูกพัน การเป็นเจ้าของ จะทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ ความสามัคคีที่จะทำให้กลุ่ม
 สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

2. โฮมสเตย์ต้องมีการสื่อสารเพื่อบ่งบอกถึงเอกลักษณ์เฉพาะในโฮมสเตย์ ทั้งใน
 รูปแบบวาจา และสื่อต่าง ๆ กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโฮมสเตย์ทั้งสมาชิก และ
 บุคคลภายนอก

การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะ หรือจุดเด่นอย่างใดอย่างหนึ่ง จะสามารถดึงดูดลูกค้า
 หรือนักท่องเที่ยวให้เข้ามาพักได้จำนวนมาก อีกทั้งเมื่อมีโฮมสเตย์เกิดขึ้นมากมายในปัจจุบัน แต่ละ
 โฮมสเตย์จึงควรที่จะสร้างเอกลักษณ์ของตัวเองที่เป็นทรัพยากรในท้องถิ่น โดยไม่ได้เสริมเติมแต่ง
 ขึ้นมาเพื่อนำมาเป็นจุดขาย และทำให้โฮมสเตย์ของตัวเองดำรงอยู่ได้ ดังนั้นเมื่อมีการสร้างจุดเด่น
 ขึ้นมา จึงต้องมีการสื่อสารเพื่อบ่งบอกถึงจุดเด่นเหล่านั้นให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และ
 เข้าใจ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นได้แก่ สมาชิกในโฮมสเตย์ โดยจะต้องมีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจใน
 จุดเด่นที่หยิบยกมาเป็นจุดขายให้ละเอียดถี่ถ้วน เพื่อที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง
 และไม่แสดงพฤติกรรมหลุดไปจากรูปแบบที่ตั้งเอาไว้ ส่วนนักท่องเที่ยว การสื่อสารเพื่อสร้าง
 จุดเด่นนั้น จะต้องเริ่มต้นจากการใช้สื่อต่าง ๆ ได้แก่ แผ่นพับ การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ทาง
 โทรศัพท์หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งจะเป็นการสื่อสารผ่านข้อความ ให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ถึงเอกลักษณ์
 เฉพาะนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวสนใจ เมื่อนักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจเข้ามาพักจริง ภายใน
 โฮมสเตย์จะต้องมีการจัดการต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อม เพื่อเป็นการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวได้
 ตระหนักรู้ และสะท้อนบ่งบอกให้เห็นถึงจุดเด่นนั้น ๆ ในโฮมสเตย์ได้ด้วยตัวเอง

3. ผู้นำโฮมสเตย์จะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสาร ได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการสื่อสารส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในโฮมสเตย์นั้น เป็น
 เป็นเครือข่ายแบบรวมศูนย์อำนาจ โดยศูนย์กลางจะอยู่ที่ตัวผู้นำ ผู้นำจะเป็นคนประสานงานกับ
 สมาชิกทั่วทั้งโฮมสเตย์ รวมทั้งการประสานงานภายนอกโฮมสเตย์ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผู้นำมี
 บทบาทสำคัญอย่างมากในการดำเนินงานของโฮมสเตย์ ไม่ว่าจะเป็นบทบาทในด้านการดูแล
 สั่งงาน ให้ความรู้ แนะนำ ประสานงานทั้งภายในและภายนอกโฮมสเตย์ ซึ่งการสื่อสารของกลุ่ม

โฮมสเตย์จะมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหนจึงขึ้นอยู่กับตัวผู้นำเป็นสำคัญ โดยประสิทธิภาพในการสื่อสารของผู้นำ วิเคราะห์ได้จาก

ผู้นำโฮมสเตย์ต้องรู้จักใช้ภาษา ถ้อยคำ และเทคนิควิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับบุคคลที่สื่อสารด้วย เพื่อให้การสื่อสารนั้นถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่มโฮมสเตย์ ทั้งแบบตัวต่อตัว และแบบรวมกลุ่ม รวมทั้งการสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกด้วย ทั้งนี้เพราะระบบการสื่อสารนับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการทำงานร่วมกัน และความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพถือเป็น พื้นฐานที่สำคัญต่อการสร้างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ถ้าผู้นำมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี สามารถเลือกวิธีการสื่อสารที่ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จะช่วยสร้างความเข้าใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีกับสมาชิกภายในกลุ่มและหน่วยงานภายนอกโฮมสเตย์ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. นโยบายทุกอย่างในโฮมสเตย์ต้องเป็นลายลักษณ์อักษร และอธิบายรายละเอียดที่ชัดเจน

ในการทำงานร่วมกัน เมื่อมีการส่งข่าวสารหรือข้อความไปแล้ว หลายคนอาจเข้าใจว่า ได้มีการสื่อสารติดต่อแล้ว แต่ที่จริงแล้วยังไม่นับเป็นการติดต่อสื่อสารที่ครบถ้วน สิ่งสำคัญจะต้องพิจารณาด้วยว่า ผู้รับสารหรือผู้ฟังได้รับข่าวสารนั้นหรือยัง เพราะข่าวสารจะต้องผ่านกระบวนการของการรับรู้ ซึ่งจะมีการตีความข่าวสารทั้งที่เป็นวจนภาษา และอวจนภาษา บางทีจึงพบว่า ข่าวสารที่คิดว่าถูกถ่ายทอดไปอย่างชัดเจนแล้ว กลับถูกตีความไปอีกอย่างหนึ่งโดยผู้รับสาร ซึ่งจะเห็นได้ว่าในการดำเนินงานของโฮมสเตย์ ก็ประสบปัญหานี้เหมือนกัน อีกทั้งการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ของโฮมสเตย์เป็นลักษณะการสื่อสารด้วยวาจาเป็นส่วนใหญ่ ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาการลืมนข้อมูล ส่งผลให้การดำเนินการต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่ตกลงกันได้ ดังนั้นข้อมูล ข่าวสาร นโยบาย สิ่งต่าง ๆ ที่สื่อสารในโฮมสเตย์ นอกจากจะสื่อสารกันทางวาจาแล้ว ควรจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดขึ้น และสมาชิกสามารถกลับมาอ่านทำความเข้าใจได้ทุกเวลาที่ต้องการ เช่น เรื่องความสะอาดด้านที่พัก ควรจะจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรอธิบายว่าต้องทำความสะอาดส่วนไหน อย่างไร บ่อยครั้งแค่ไหน และจัดวิธีการประเมินผลโดยอาจจัดทำการบันทึกการทำความสะอาด เป็นต้น

5. การติดต่อในระบบการจองที่พักต้องชัดเจน จากการวิจัยจะพบว่าโฮมสเตย์ประสบปัญหาในระบบการจองที่พักมีปัญหา โดยการสื่อสารของผู้รับจองไม่ชัดเจน ไม่มีการบอก

กล่าวรายละเอียดการท่องเที่ยวที่ชัดเจน และไม่มีการสอบถามข้อมูลยืนยันการจองที่พัก ทำให้เกิดปัญหาการจองที่พักผิดพลาด ดังนั้น โฮมสเตย์จึงควรมีการจัดการระบบการสื่อสารในขั้นตอนการจองให้ชัดเจน โดยอาจดำเนินการได้ดังนี้

5.1 โฮมสเตย์ต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการรับจองที่พักที่ชัดเจน และบุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ในระบบการจองที่พักอย่างถูกต้อง จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า การรับจองที่พักของโฮมสเตย์นั้น ไม่มีบุคคลรับผิดชอบชัดเจน ใครก็สามารถรับโทรศัพท์ในการจองได้ทั้งนั้น อีกทั้งบางโฮมสเตย์มีเบอร์ติดต่อในการจองหลายเบอร์ ทำให้เกิดการสับสน เพราะบางคนที่รับโทรศัพท์อาจไม่มีความรู้ในขั้นตอนการจองที่ชัดเจน เช่น ไม่ทราบว่าต้องจดบันทึกอะไรบ้างอย่างไร และต้องดำเนินการอย่างไร เป็นต้น หรืออาจเกิดกรณีลืมไม่ได้บอกใคร เมื่อมีนักท่องเที่ยวโทรศัพท์มาจอง ทำให้มีปัญหาเรื่องที่พักเกิดขึ้น ดังนั้น โฮมสเตย์จึงควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบชัดเจน และให้ความรู้กับบุคคลนั้นถึงวิธีการสื่อสารในระบบการจองที่พักที่ถูกต้อง ป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น

5.2 ผู้รับจองที่พักจะต้องบอกรายละเอียดทุกอย่าง เกี่ยวกับการมาใช้บริการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ให้นักท่องเที่ยวทราบ ไม่ว่าจะเป็นด้านราคา รายการกิจกรรม ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในโฮมสเตย์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวศึกษา ก่อนเข้าพักเนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็น "แขกผู้มาเยือน" ที่อาจไม่เข้าใจวัฒนธรรมจารีต ประเพณี และความเชื่อของชุมชนนั้น การชี้แจงระเบียบและข้อปฏิบัติดังกล่าว จะเป็นการป้องกันปัญหา และความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างที่นักท่องเที่ยวเข้าพักและร่วมกิจกรรมในชุมชน หากนักท่องเที่ยวไม่ยอมรับ หรือไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้ ผู้รับจองสามารถที่จะปฏิเสธการเข้าพักได้เช่นเดียวกัน

5.3 โฮมสเตย์ต้องกำหนดแบบฟอร์มการบันทึกการจองโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการจดบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักฐานในการจองที่พัก จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า การจดบันทึกในการจองที่พักของโฮมสเตย์ ส่วนใหญ่จะใช้การจดไว้บนกระดานขนาดใหญ่ โดยจดเพียงชื่อ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้จอง ส่วนรายละเอียดอื่นเป็นการพูดกันโดยวาจา ไม่มีการจดรายละเอียดไว้ชัดเจน ซึ่งบ่อยครั้งทำให้เกิดปัญหาข้อมูลผิดพลาด ไม่ว่าจะเป็นจำนวนผู้มาจอง หรือรายละเอียดต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการ ดังนั้นทางโฮมสเตย์จึงควรที่จะกำหนดแบบฟอร์มในการจดบันทึก เนื่องจากแบบฟอร์มจะเป็นตัวช่วยให้การจดบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ที่สำคัญและจำเป็นในการจองที่พัก ได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน ซึ่งเป็นการป้องกันการผิดพลาดในการจองที่พัก อีกทั้งในบางครั้งผู้ที่มีหน้าที่ในการรับจองอาจไม่ว่าง หรือไม่อยู่ บุคคล

ที่มาทำหน้าที่แทนจะสามารถปฏิบัติงานแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้แบบฟอร์มนี้ในการจัด
บันทึกการรับจองได้อย่างครบถ้วน

5.4 ผู้รับจองที่พักต้องโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ก่อนการเข้า
พัก เพื่อยืนยันการจองที่พัก ซึ่งจะทำให้โฮมสเตย์มั่นใจในการเข้าพัก และพร้อมที่จะจัดการและ
เตรียมการต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ รวมทั้งฝ่ายนักท่องเที่ยวก็เกิดความรู้สึกมั่นใจเช่นกัน
ว่าโฮมสเตย์จะจัดเตรียมที่พัก และกิจกรรมให้กับเขาได้ตรงตามที่พวกเขาต้องการ อีกทั้งการยืนยัน
การจองที่พัก ยังทำให้โฮมสเตย์จะสามารถรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นแทนได้ ถ้าเกิดกรณีนักท่องเที่ยว
เปลี่ยนใจไม่เข้าพัก เนื่องจากการจองโฮมสเตย์จะต้องจองล่วงหน้าเป็นเวลาอย่างน้อย 3 วัน ถึง 1
อาทิตย์ ซึ่งบางครั้งนักท่องเที่ยวอาจจะเปลี่ยนใจ และในการจองโฮมสเตย์ไม่มีการเรียกเก็บเงินมัด
จำก่อน ทำให้บางครั้งนักท่องเที่ยวไม่ให้ความสำคัญในการโทรมายกเลิกการจอง ทำให้โฮมสเตย์
เสียผลประโยชน์ไปโดยอัตโนมัติ แต่ถ้ามีการโทรศัพท์ยืนยันการจอง เมื่อนักท่องเที่ยวที่จองยกเลิก
ทางโฮมสเตย์ก็สามารถที่จะให้นักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นเข้าพักแทนได้ทันที หรือยกเลิกการเตรียมการ
ต้อนรับนักท่องเที่ยว โดยไม่ทำให้เกิดความเสียหายขึ้นได้

6. โฮมสเตย์ ต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับชาวบ้านในท้องถิ่นที่ไม่ได้ทำโฮมสเตย์
ให้เข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานท่องเที่ยวของโฮมสเตย์ และผลประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับ
เนื่องจากในการดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ นักท่องเที่ยวจะต้องเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งใน
ชุมชน และวิถีชีวิตของชาวบ้าน ซึ่งบางครั้งอาจจะเบียดเบียนความเป็นอยู่ ทำให้ชาวบ้านที่ไม่ได้มี
ส่วนเกี่ยวข้องกับโฮมสเตย์รู้สึกเดือดร้อน ไร้ค่า ไร้เกียรติ ไร้ศักดิ์ศรี ไร้คุณค่า ไร้เกียรติ ไร้ศักดิ์ศรี
ชาวบ้านเหล่านี้ไม่ยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยว และเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นได้ ดังนั้นกลุ่มผู้ดำเนิน
โฮมสเตย์จึงต้องมีการสื่อสารให้ชาวบ้านเข้าใจ และยอมรับการดำเนินการท่องเที่ยวแบบนี้ ซึ่งจะ
ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และชาวบ้านที่ไม่ได้ดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์
จะเต็มใจที่จะเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วย

7. โฮมสเตย์ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานของรัฐอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้
รัฐเข้ามาดูแล ให้ความรู้ และสนับสนุนอย่างเต็มที่ เนื่องจากโฮมสเตย์จะสามารถศึกษาหาข้อมูลได้
จากหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานรัฐจะเป็นหน่วยงานที่ช่วยพัฒนาและประชาสัมพันธ์ให้กับ
โฮมสเตย์ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า โฮมสเตย์มีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานรัฐ เพื่อให้หน่วยงาน
รัฐได้รับทราบถึงการรวมตัวกันของกลุ่มโฮมสเตย์ แต่หน่วยงานรัฐยังไม่เห็นความสำคัญ และไม่ได้
เข้ามาสื่อสารให้ข้อมูล ความรู้ การจัดการ และสนับสนุนโฮมสเตย์อย่างเต็มที่ ทำให้โฮมสเตย์ไม่

สามารถที่จะเจริญเติบโตไปในทางที่ถูกต้องและรวดเร็วได้ อีกทั้งการจัดการในโฮมสเตย์บางแห่งยังเป็นไปในแนวทางที่ผิดหลักการโฮมสเตย์อีกด้วย ดังนั้นโฮมสเตย์จึงต้องพยายามติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานรัฐ ให้หน่วยงานรัฐเห็นถึงความจริงจังและตั้งใจในการทำงานของกลุ่มโฮมสเตย์ ซึ่งจะ
ทำให้หน่วยงานรัฐเข้ามามีบทบาทในการดูแลสนับสนุน และให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อโฮมสเตย์อย่างเต็มที่ อันจะส่งผลให้โฮมสเตย์ดำเนินงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ ถูกหลักการ และสามารถอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นให้คงอยู่ได้

ข้อสังเกตเพิ่มเติม

1. จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า สมาชิกของโฮมสเตย์แต่ละแห่งนั้นไม่มีความเข้าใจที่แน่ชัดเกี่ยวกับมาตรฐานโฮมสเตย์ว่าเป็นอย่างไร รู้แต่เพียงรายละเอียดของมาตรฐานโฮมสเตย์ในแต่ละด้าน ว่ามีอะไรบ้าง และต้องทำอะไร เนื่องจากทางการท่องเที่ยวเข้ามาประเมินเองโดยทางชุมชนไม่รับรู้ และทางการท่องเที่ยวไม่ได้เข้ามาให้ความรู้หรือทำความเข้าใจในเรื่องนี้อย่างละเอียดและชัดเจน รวมทั้งไม่ได้เข้ามาควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด เมื่อโฮมสเตย์ต้องการจัดการให้โฮมสเตย์ของตนได้มาตรฐานครบทุกด้าน จึงเกิดการตีความมาตรฐานในแต่ละโฮมสเตย์แตกต่างกันออกไป ส่งผลให้เกิดการจัดการที่ไม่คำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากรในท้องถิ่น เบียดเบียน และปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโฮมสเตย์จนทำให้วิถีชีวิตความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าไปสัมผัสจึงเกิดความไม่ประทับใจเนื่องจากไม่เป็นไปตามความหมายของโฮมสเตย์ที่การท่องเที่ยวให้ไว้ เช่น มาตรฐานในด้านกิจกรรมท่องเที่ยว บางโฮมสเตย์ทราบแต่เพียงว่าจะต้องมีกิจกรรมท่องเที่ยวไว้รองรับนักท่องเที่ยว จึงได้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวใหม่ ๆ ให้มีขึ้นในโฮมสเตย์ของตน โดยไม่ได้คำนึงว่ากิจกรรมนั้นจะมีอยู่เดิมในท้องถิ่นของตนหรือไม่ ทำให้เกิดการสรรหาสิ่งภายนอกเข้ามาจัดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวของตน เช่น การขี่รถ ATV ชมสวนเกษตร ซึ่งไม่มีในวิถีชีวิตชาวบ้าน เป็นต้น อีกทั้งมาตรฐานด้านต่าง ๆ ที่ทางท่องเที่ยวกำหนดขึ้นนั้น บางอย่างขัดแย้งกับวิถีชีวิตประจำวันของชาวบ้านทั่วไป ซึ่งเมื่อชาวบ้านดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงเหมือนเป็นการจัดฉากให้นักท่องเที่ยวได้ชม ไม่ใช่ความเป็นอยู่ที่แท้จริงของพวกเขา ดังนั้น ทางท่องเที่ยวจึงควรพิจารณาปัญหาข้อนี้เป็นสำคัญ ว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้นั้นจำเป็นหรือไม่สำหรับการดำเนินการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ หรือควรปรับปรุง หาวิธีแก้ไขให้การดำเนินงานของโฮมสเตย์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ที่แท้จริง

2. โฮมสเตย์ทั้ง 4 แห่ง เป็นโฮมสเตย์ที่ได้รับมาตรฐานโฮมสเตย์ไทยทั้งหมด แต่จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการของโฮมสเตย์ให้เป็นไปตามมาตรฐานนั้น ไม่สามารถบ่งบอกหรือสร้างความเป็นกลุ่ม ความเป็นการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ หรือการมีส่วนร่วมในการ

ดำเนินงานได้ เนื่องจากในมาตรฐานของโฮมสเตย์ไทยไม่ได้ครอบคลุมถึงหลักการของการบริหารงานพัฒนาชุมชน เป็นเพียงการกำหนดกฎเกณฑ์พื้นฐานในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวทั่วไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักการจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ที่ทำโดยชุมชน เพื่อชุมชน และบริหารงานโดยชุมชน ซึ่งจะสังเกตเห็นได้จากในทำด้านโฮมสเตย์ โฮมสเตย์คลองรางจระเข้ และโฮมสเตย์บ้านท่าข้าม ที่มีการบริหารจัดการโดยบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งเท่านั้น กลุ่มคนเหล่านี้จะมีบทบาทความสำคัญมากที่สุดใน การดำเนินงาน โดยสมาชิกคนอื่นเหมือนเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงาน โดยไม่ได้มีส่วนร่วม และอำนาจการตัดสินใจในทุก ๆ เรื่อง ซึ่งส่งผลให้ความเป็นกลุ่ม ความเป็นชุมชนขาดหายไป แม้จะมีการบริหารงานที่ดีและสามารถนำพาให้โฮมสเตย์ประสบผลสำเร็จก็ตาม มีเพียงโฮมสเตย์บางเจ้าเท่านั้น ที่ยังคงยึดหลักความเป็นชุมชน เอาไว้ได้

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับโฮมสเตย์

1. ชุมชนใดที่คิดจะจัดทำโฮมสเตย์ควรจะศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับโฮมสเตย์และวิธีการจัดการโฮมสเตย์ให้ละเอียดถี่ถ้วนก่อนการทำโฮมสเตย์ เนื่องจากการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเฉพาะไม่เหมือนการท่องเที่ยวทั่วไป รวมทั้งควรประเมินความพร้อมของชุมชนในด้านต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบในการจัดทำด้วย ซึ่งจะช่วยให้ดำเนินงานโฮมสเตย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน

2. หน่วยงานรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยว หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ ควรเข้ามาดูแล ควบคุม สนับสนุน ให้ความรู้ความเข้าใจมากกว่านี้ เพื่อให้ชุมชนที่ดำเนินการโฮมสเตย์ เข้าใจถึงหลักการการจัดทำโฮมสเตย์อย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการทำผิดหลักการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นด้วย

3. ในการกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการควบคุมการดำเนินงานโฮมสเตย์ให้มีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานรัฐควรจะสอบถามกับทางชุมชนที่จัดทำโฮมสเตย์ ให้บอกรายละเอียดของปัญหา และการดำเนินงานต่าง ๆ มาถึงหน่วยงานก่อน แล้วจึงวิเคราะห์จากข้อมูลที่มีร่วมกับหลักการการจัดการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ จากนั้นจึงเข้าไปกำหนด ดูแล แก้ไขตามปัญหาต่าง ๆ ตามที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านของโฮมสเตย์

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. งานวิจัยชิ้นนี้ เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลในโฮมสเตย์ 4 แห่ง ในเขตพื้นที่ภาคกลาง ที่มีลักษณะวัฒนธรรม และวิถีชีวิตใกล้เคียงกัน ดังนั้นผลการวิจัยที่พบจึงเป็นข้อมูลที่ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ซึ่งอาจส่งผลทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่ครอบคลุมการดำเนินงานของโฮมสเตย์ทั่วประเทศ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลจากโฮมสเตย์ที่แตกต่างกันในด้านวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ จากโฮมสเตย์ทั้งหมดทั่วทั้งประเทศมาเปรียบเทียบกัน

2. งานวิจัยชิ้นนี้ เป็นงานวิจัยที่สรุปเกณฑ์ด้านการสื่อสาร ที่ยังไม่เคยมีผู้ใดทำมาก่อน ดังนั้นข้อมูลที่ได้ จึงเป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นที่สรุปจากข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินงานของโฮมสเตย์ที่ได้มาตรฐานในเขตพื้นที่ภาคกลาง โดยที่ไม่ได้นำเกณฑ์นี้ไปวิเคราะห์ หรือระดมความคิดเห็นกับนักวิชาการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในแวดวงโฮมสเตย์ ซึ่งอาจทำให้เกณฑ์ที่ได้ไม่สามารถวัด หรือใช้เป็นมาตรฐานด้านการสื่อสารของโฮมสเตย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไปควรจัดให้มีการระดมความคิดเห็นของนักวิชาการ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโฮมสเตย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม ในการสรุปเกณฑ์ด้านการสื่อสาร ซึ่งจะทำให้ได้ดัชนีชี้วัดทางด้านการสื่อสารที่สำคัญ และจำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานของโฮมสเตย์

3. จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวบ้านทั้งที่ดำเนินการโฮมสเตย์ และไม่ได้ดำเนินการโฮมสเตย์ พบว่า ชาวบ้านไม่สามารถที่จะตอบคำถามในเรื่องของปัญหาทางการสื่อสารได้ เนื่องจากพวกเขามีพื้นฐานความคิดว่าเป็นคนไทยพูดภาษาเดียวกัน จะพูดกันรู้เรื่องและเข้าใจได้ ดังนั้นปัญหาทางการสื่อสารของพวกเขาจึงไม่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้การวิเคราะห์จากการสังเกตการณ์ และวิเคราะห์จากคำพูดที่ได้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องอื่น ๆ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป อาจให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการสื่อสารต่าง ๆ มีอะไรบ้าง เพื่อเป็นตัวเลือกและกระตุ้นให้ชาวบ้านได้คิด ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้มีความชัดเจนมากขึ้น