

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ทักษะการทำงานใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งในระดับกลุ่มและระดับปัจเจกบุคคล รวมทั้งศึกษาปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน ซึ่งได้คัดเลือกกลุ่มประชาคมของจังหวัดเชียงรายที่มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน เป็นที่ยอมรับในระดับพื้นที่และมีศักยภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมา 3 ประชาคม วิจัยใช้การปฏิบัติงานภาคสนามหลายขั้นตอนและใช้แนวทางผสมวิธี (Mixed methodology) เป็นหลัก รวมทั้งจัดประชุมปฏิบัติการ (Workshop) กับกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว ตัวอย่างและผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) เพื่อให้มีการสื่อสารทางสังคม (Social communication) เกี่ยวกับผลการวิจัยและแสวงหามาตรการร่วมในแนวทางประชาคม เพื่อผลักดันให้เกิดความร่วมมือพัฒนาการท่องเที่ยวในทิศทางที่พึงประสงค์ของแต่ละพื้นที่

ผลการศึกษา พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง เป็นประชาคมการท่องเที่ยวในระยะเริ่มต้นที่มีระดับความเข้มแข็งแตกต่างกัน ดังนั้น ทักษะการทำงานจึงมีความแตกต่างกันทั้งในเชิงจำนวนและระดับคุณภาพของทักษะที่มี อาจสรุปทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง ได้ดังนี้ ทักษะระดับองค์กรที่พบ คือ 1) ทักษะด้านกลยุทธ์ ได้แก่ การมีแผนและมีแนวโน้มที่จะมีแผนท่องเที่ยวของชุมชน 2) ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ ทักษะการวางระบบงาน ทักษะการบริหารบุคลากร ทักษะการบริหารข้อมูลและทักษะการจัดการความขัดแย้ง และ 3) ทักษะด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทักษะการจัดการการเงิน ทักษะการให้บริการ และทักษะการจัดระเบียบชุมชน ทักษะระดับปัจเจกบุคคล พบว่า มีทักษะด้านเทคนิคเพียงทักษะเดียว ซึ่งประกอบด้วย 1) ทักษะการบริการการท่องเที่ยว ได้แก่ การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่พัก นำทาง และการขายสินค้าที่ระลึก และ 2) ทักษะการบริหาร ได้แก่ ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามทักษะที่พบดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะทำให้สามารถจัดการท่องเที่ยวในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมในหลายด้าน

นอกจากการมีทุนของชุมชนซึ่งเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ ทุนทางนิเวศ ทุนทางวัฒนธรรม และทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพอยู่อย่างหลากหลายแล้ว ความต้องการและการเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยชุมชน ตลอดจนการมีองค์กรที่เล็งจากภายนอกที่มีวิถีคิดและวิธีการทำงานในเชิงประชาคม นับเป็นปัจจัยและเงื่อนไขสำคัญในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

จากข้อค้นพบดังกล่าว คณะผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะใน 2 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงาน ประชาคมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านปฏิบัติการและด้านการบริหารจัดการองค์กรเพิ่มเติม โดยประสานความร่วมมือกับภาคที่เกี่ยวข้องทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรธุรกิจเอกชน สถาบันวิชาการในพื้นที่ และองค์กรพี่เลี้ยง เพื่อให้การสนับสนุนด้านการอบรม นอกจากนั้นการจัดทำแผนท่องเที่ยวเพื่อกำหนดทิศทางการท่องเที่ยวของชุมชนที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้จริงและสอดคล้องกับนโยบายการท่องเที่ยวทั้งระดับจังหวัดและประเทศ จะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการประสานแผนการท่องเที่ยวของชุมชนเข้ากับแผนการท่องเที่ยวของจังหวัดได้ และยังเป็นช่องทางหนึ่งในการนำเสนอการจัดการการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) ต่อสาธารณะได้ และเมื่อผสานเข้ากับการสร้างความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวด้วยกัน จะเป็นพลังผลักดันให้รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง 2) ข้อเสนอแนะต่อวิธีวิทยาในการศึกษา ประเด็นสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือ จุดเริ่มต้น (Entry point) ในการเข้าถึงชุมชน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม การกำหนดบทบาทของผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนการออกแบบกระบวนการวิจัยที่ให้สาธารณะและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมเพื่อตรวจสอบผลการศึกษา ซึ่งกระบวนการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วยสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างเครือข่าย อันเป็นวิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในแนวทางใหม่ ด้วยเหตุนี้ การวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้วิธีการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory action research) เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังเข้มข้นและให้เกิดผลปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

## ABSTRACT

---

The objectives of this research were to study labour skills of civic groups engaging in community-based tourism at both individual and group levels, and to investigate factors affecting labour skill development. Three civic groups with the potentiality according to the established criteria in Chiang Rai province involved in community-based tourism activities, which were acceptable at the local level were selected for investigation. Multiple-step fieldwork and mixed methodology were employed to collect the data in addition to workshops with civic groups and stakeholders in an attempt to create social communication about the research findings and seek common civic measures to push for cooperation in the development of desirable tourism suitable for specific areas.

The research findings revealed that the three tourism-related civic groups were in the beginning stage with different empowerment levels. Existing labour skills were thus different with regard to quantity and quality levels. The labour skills of the three civic groups could be summarized as follows:

Labour skills at the organization level included 1) strategic skills, e.g., having or having a tendency to have tourism plans of the community 2) management skills, e.g., skills in setting up work systems, and in personnel, data and conflict management, and 3) operational skills, e.g., skills in developing tourism sites, financial management, service provision and community order. Labour skills at the individual level were found to have only skills on techniques, which included 1) service provision skills, e.g., services on food and beverages, accommodation, guiding and souvenir sale, and 2) management skills, e.g., skills in developing tourism sites. Nonetheless, the existing labour skills were insufficient to manage community-based tourism efficiently and required further developments.

In addition to diverse capitals in the community as an important tourism source, for instance, ecological, cultural and human capitals, needs and perception of the significance of community-based tourism management by communities were a crucial factor and condition in developing labour skills of tourism-related civic groups.

From the research findings, there are two recommendations from the research team as follows:

- 1) Recommendations for labour skill development. Tourism-related civic groups are required to have additional skill developments on operations and organizational management by cooperating with concerned parties from state sectors, private business organizations, local academic institutions and supervising organizations for training supports. Moreover, a tourism planning organization in order to clearly define tourism directions of the community could be carried out in reality and would be in line with provincial and national tourism policies. Such an undertaking would be beneficial to the integration of tourism plans of the community into those of the province. It would also be a channel to present the public an alternative tourism management. When it is integrated to create a cooperation network among tourism-related civic groups, it would be a

driving force for civic group-based tourism management to be accepted at a wider scale.

- 2) Recommendations for research methodology. Some important issues to be taken into serious consideration include an entry point to the community, appropriate data collection methods, defining the roles of informants as well as research process designs allowing the public and concerned parties to participate in examining the study results. The methodology employed for this investigation helped to facilitate the exchange of knowledge and experience, and the creation of networks, which was a new method for developing individual potential. It is therefore recommended that a participatory action research method be utilized in future studies to encourage serious learning and participation among concerned parties/agencies and to derive more concrete practical results.