

# บทคัดย่อ

## ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งในระดับกลุ่มประชาคมและระดับปัจเจกบุคคลในประชาคม รวมทั้งศึกษาปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของกลุ่มและปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยว

การวิจัยได้คัดเลือกกลุ่มประชาคมจังหวัดน่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน ที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนโดยมีศักยภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นและเป็นที่ยอมรับในระดับพื้นที่มา 20 กลุ่มประชาคม วิชาศึกษาใช้การปฏิบัติงานภาคสนามหลายขั้นตอนและใช้แนวทางผสมวิธี (mixed methodology) เป็นหลัก รวมทั้งได้จัดประชุมปฏิบัติการ (workshop) กับกลุ่มประชาคมและผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) โดยจัดเวที 4 ครั้ง ใน 4 จังหวัดพื้นที่การวิจัย เพื่อให้มีการสื่อสารทางสังคม (social communication) เกี่ยวกับผลการวิจัยและแสวงหามาตรการร่วมในแนวทางประชาคมเพื่อผลักดันให้เกิดความร่วมมือพัฒนาการท่องเที่ยวในทิศทางที่พึงประสงค์ของแต่ละพื้นที่

ผลการวิจัยพบว่าประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอาชีพรองหรือแหล่งรายได้เสริม มีทุนทางระบบนิเวศ (ecology capital) ทุนทางสังคม วิถีชีวิต วัฒนธรรม (social, cultural capital) เป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการจัดการท่องเที่ยว ผนวกเข้ากับการมีทุนมนุษย์ (human capital) ในบางด้าน เช่น ด้านอักษยาศยไมตรีที่ดิงาม ประกอบเป็นเงื่อนไขให้การท่องเที่ยวเกิดขึ้นและดำรงอยู่ในชุมชน ท่องเที่ยวนั้นๆ

ประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดทักษะด้านการวางแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวในชุมชน ยังขาดจุดเน้นโดยแน่ชัดว่าจะจัดการท่องเที่ยวในแนวทางที่มุ่งปริมาณนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว หรือจะมุ่งเน้นการท่องเที่ยวในกระแสทางเลือก (alternative tourism) ที่มุ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สร้างความสมดุลระหว่างรายได้กับการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์ระบบนิเวศ รวมทั้งการสืบทอดอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม

ทักษะทั้งในระดับองค์กรประชาคมและทักษะระดับปัจเจกบุคคลจะมีจุดแข็งด้านการให้บริการ (service) ที่เชื่อมโยงไปด้วยอัธยาศัยไมตรี (hospitality) การสร้างความอบอุ่น ความสำนึกในความเป็นเพื่อนมนุษย์ (human touch) ขณะที่ส่วนใหญ่ยังขาดทักษะด้านการบริหารจัดการ (management) และการปฏิบัติงานเป็นเครือข่าย (network) ข้ามประชาคม

แนวทางการพัฒนาทักษะที่ควรเกิดขึ้นคือ การสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มประชาคมทั้งในด้านองค์กร (civic organization) ด้านสำนึกสาธารณะ (civic consciousness) และเครือข่ายขององค์กรประชาคม (civic network) พัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันในเนวราบภายใต้ความไว้วางใจต่อกัน (trust) มากขึ้น ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยที่ทักษะการทำงานของทั้งองค์กรและปัจเจกบุคคลจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในชุมชนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อประเทศ การจัดให้มีกองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวอย่างบูรณาการเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

ในส่วนของกรวิจัยในลักษณะนี้นับเป็นสหวิทยาการใหม่แนวทางหนึ่งที่น่าเอาความรู้ความเข้าใจด้านประชาสังคม ซึ่งมีฐานะสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ในปัจจุบันมาสู่เรื่องทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งพบว่า กระบวนการวิจัยเรื่องนี้ได้ช่วยสร้างให้เกิดแนวคิดเครือข่ายและศักยภาพในการปฏิบัติในแนวทางใหม่ใน 20 ประชาคมการท่องเที่ยว ใน 4 จังหวัดได้อย่างน่าพอใจ

# **Abstract**

## **Labour Skills and Factors Affecting Labour Skills in the Community – Based Tourism Sectors : A Case Study of the Civic groups in the Upper Northern Region of Thailand**

---

The objectives of this research were to study labour skills of civic groups and individuals involved in the community-based tourism industry in the Upper Northern Region and to investigate factors for developing their labour skills.

Twenty civic groups in Nan, Chiangmai, Chiangrai and Mae-Hongsorn provinces involved in community-based tourism activities with acceptable criteria and potentiality were selected for investigation. Multiple-stepped fieldwork and mixed methodology were employed to collect data in addition to workshops with the civic groups and stakeholders. Four public forums were organized in the area of investigation for social communication about the research findings and to seek common civic measures in order to push for cooperation in the development of desirable tourism suitable for particular areas.

The research findings revealed that community-based tourism in the provinces were in the beginning stage. Most of the civic groups were involved in the activities as their secondary occupation or supplementary income source. The crucial factors in managing and maintaining community-based tourism were ecological, social and cultural capitals as well as certain aspects of human capital, e.g., friendliness and hospitality.

Most of the civic groups lacked tourism strategic planning skills in their communities. There were no clear directions whether emphasis should be placed on quantity and money-based tourism or alternative tourism that focused on learning exchanges to create a balance between incomes and preservation of ecological system and cultural identities.

Strengths of labour skills at both group and individual levels included services full of hospitality, warmth and consciousness on human touch whereas weaknesses were skills in management and operational networks across civic groups.

From the study findings, it was recommended that a guideline to develop their skills include empowering civic groups and networks and developing horizontal collaborative working skills based on mutual trust among state, private and civil sectors.

Changing thinking perspectives on equal collaborative work among various parties was a prerequisite for developing other skills. Communicating a paradigm of sustainable tourism to all parties involved was a necessity so that everyone was working toward the same goal. Developing labour skills of groups and individuals was the kind that responded to the mutual goal of tourism civic groups.

It was noted from this investigation that civic group-based tourism management was a learning tool for community empowerment and when the community was empowered, sustainable tourism management could be achieved. Having a public forum for the local to present fundamental research findings was beneficial to groups having an opportunity to learn and exchange experiences from one another and to initiate the creation of tourism civic networks at the provincial level, which should be promoted and empowered.