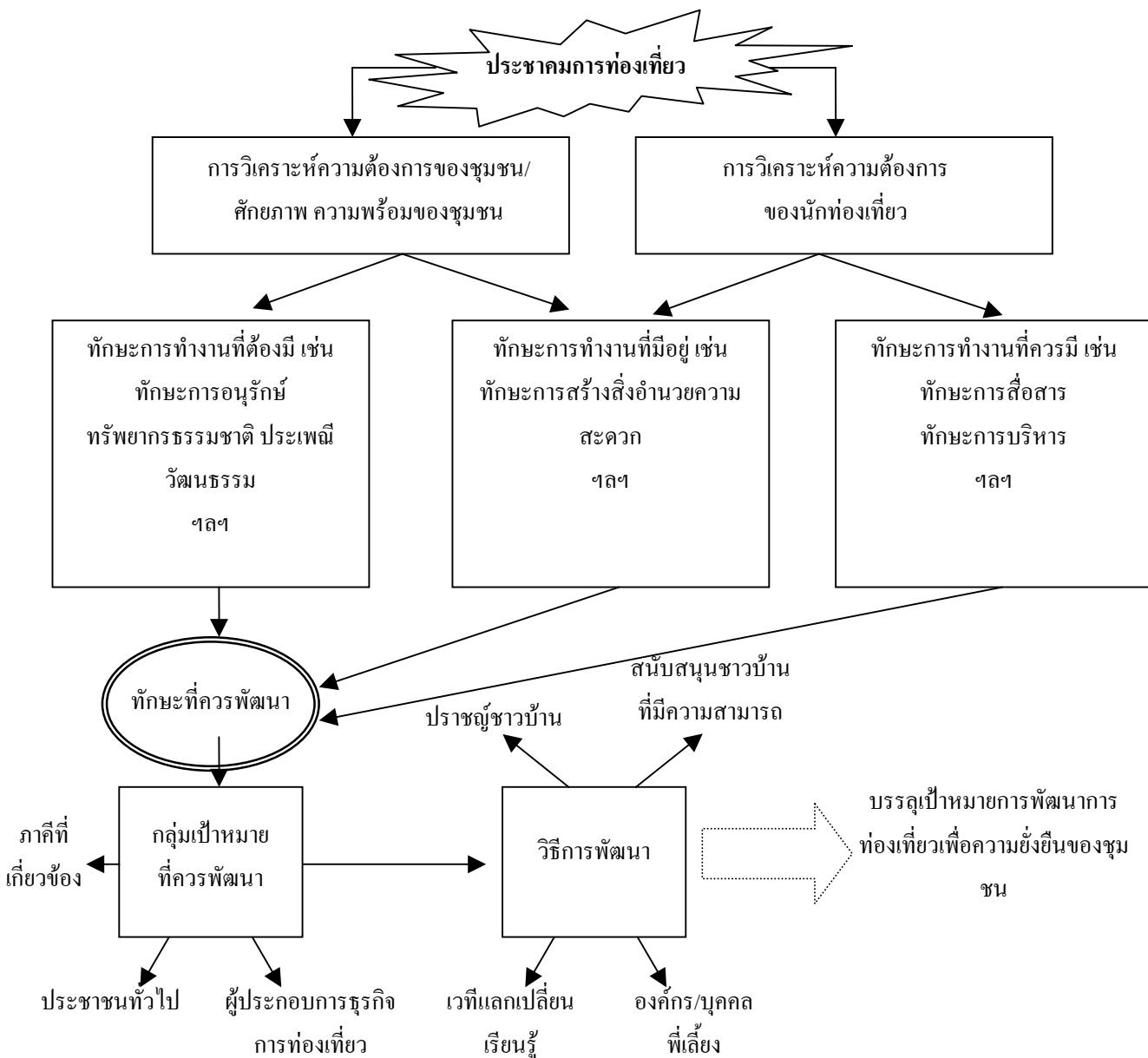


แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานในภาคความการท่องเที่ยว



ดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของภาคที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล

ไม่ว่าประชาชนจะมุ่งจัดการท่องเที่ยวไปในแนวทางใด ปัจจุบันทุกประชามตีมีจุดแข็ง สำคัญอยู่ที่อธิบายไมตรีที่เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย มีแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลายและมีคุณภาพ (quality destinations) ทักษะที่จะพัฒนาขึ้นให้เหมาะสมกับทิศทางการท่องเที่ยวที่มีหลายประการและต้องการการอนุเสริมในวิถีการทำงานเชิงประชามติ หากปล่อยให้มีการพัฒนาไปโดยภาคประชาชนเพียงลำพังอาจมีปัญหาความไม่พร้อมอยู่หลายประการ ทักษะที่ควรพิจารณาดำเนินการโดยภาพรวมในทุกประชามติการท่องเที่ยวมีหลายประการ เช่น

1) การประชาสัมพันธ์ ทำการตลาด เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวที่ประชามติต้องการ โดยยังคงคุณภาพด้านอาหาร จังหวัด หรือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในลักษณะที่มองภาพรวมการท่องเที่ยวชุมชนของประชามติการท่องเที่ยวในภาพใหญ่ทั้งอำเภอ จังหวัด หรือระหว่างจังหวัดในลักษณะ combination tour ขณะนี้พบว่าส่วนใหญ่แล้วมักมีอุปทาน (supply) มากกว่าอุปสงค์ (demand) ในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนส่วนใหญ่

สำหรับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรงนั้นควร มีการจัดทำกิจกรรมสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวในชุมชนให้มากขึ้น

2) ในหลายชุมชนความมีภารกิจภายนอกเข้าไปร่วมจัดการให้มีกระบวนการหรือกลไกที่ทำให้ประชามติลงกกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ การจัดการ และการจัดสรรผลประโยชน์กันให้ได้อย่างเป็นระบบด้วยวิถีทางที่เอื้ออาทรต่อกัน

3) ในเชิงนโยบายควรส่งเสริมให้มีกองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยว ดังที่ได้เสนอมาแล้วในบทก่อนหน้านี้

4) โดยที่ทักษะหลายๆ ด้านในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชุมชนต้องเป็นการเรียนรู้โดยผ่านการกระทำสมควรส่งเสริมให้ประชามติที่จัดการท่องเที่ยวได้เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติทักษะที่จำเป็น โดยอาจจัดทำบัณฑิตอาสาสมัคร หรือผู้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว หรือสนับสนุนให้บุคลากรจากภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถเดินทางเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนท่องเที่ยว และฝึกหัดให้ชุมชนมีทักษะที่จำเป็น เช่น ด้านภาษา ด้านการวางแผนท่องเที่ยวชุมชนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น 3 เดือน เมื่อชุมชนมีความเข้มแข็งระดับหนึ่งแล้ว บุคลากรเหล่านี้ก็อาจทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือหน่วยเคลื่อนที่นิเทศพัฒนาทักษะทางการท่องเที่ยวให้ชุมชนเป็นระยะๆ ในลักษณะ roving team

5) กองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่กล่าวในข้อ 3) นี้ ควรมีขอบข่ายงานในเชิงโครงสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เช่น อาจจัดสรุรทุนสนับสนุนให้มีการศึกษาทุนทางประวัติศาสตร์ท้องถิ่นโดยนักวิจัยท้องถิ่น (เช่นที่ สกอ.สนับสนุนอยู่พิมพ์ขึ้น) หรือให้กำลังใจรางวัลกับประชามติท่องเที่ยวที่วางแผนและจัดการท่องเที่ยวได้ดีมีมาตรฐานตามเป้า

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

หมาย หรือให้รางวัล หรือสนับสนุนประชุมการท่องเที่ยวที่ร่วมกันทำกิจกรรมแบบ cluster development เป็นต้น

8. บทเรียนจากการวิจัย

1) บทเรียนในเชิงเนื้อหา

(1) การดำเนินงานในรูปแบบของประชุม จะทำให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น เป็นกลไกให้เกิดการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน ได้ทางหนึ่ง แต่การก่อเกิดประชุมการท่องเที่ยวที่เข้มแข็ง จำเป็นต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ร่วมกันของภาครัฐ เอกชน และประชาชน ประชุมการท่องเที่ยวบางประชุมปรับเปลี่ยนจากความเข้มแข็งของกลุ่มองค์กรอนุรักษ์ธรรมชาติ มาสู่ความเข้มแข็งองค์กรการท่องเที่ยว แต่ในบางประชุม การท่องเที่ยวเป็น “เนื้อหา” ที่ก่อให้เกิดกระบวนการประชุม

(2) ในด้านทักษะการทำงาน ทักษะที่จำเป็นในการทำงานเชิงประชุมคือทักษะท่าทีในการมองเพื่อนมนุษย์ในเชิงบวก ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันเชิงฉันท์มิตร การมีภารกิจหลายฝ่ายร่วมคิดร่วมทำงานการท่องเที่ยวในชุมชนจะทำให้ชุมชนได้คำตอบว่าควรจะจัดการท่องเที่ยวในชุมชนหรือไม่อย่างไร หากคิดทบทวนด้วยตนเองโดยปราศจากการครอบจำกันบุคคลภายนอกชุมชนอาจได้คำตอบว่า “ไม่ควรจัดการท่องเที่ยวในชุมชน” เช่น ชุมชนมีทักษะการทำเกษตรกรรมและสามารถพึ่งพิงรายได้หลักจากอาชีพการเกษตร หากมาจัดการท่องเที่ยวที่ไม่ใช่ทักษะที่ถนัด และเป็นเพียงอาชีพเสริม ประกอบกับช่วงเวลาทำงานเกษตรกรรมที่จะมีเวลาจัดการท่องเที่ยวในชุมชน ก็เป็นภัยคุกคามที่ไม่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว (ฤดูฝน) สิ่งเหล่านี้ชุมชนต้องเป็นผู้ทบทวนและตัดสินด้วยตนเอง

ประชุมการท่องเที่ยวที่เข้มแข็ง จะเป็นผู้กำหนดทิศทางเป้าหมายของการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน และจะเป็นผู้กำหนดทักษะการทำงานในประชุมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับบริบทชุมชนของตนเองได้

(3) การใช้กรอบในการพิจารณาทักษะการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างการทำงานเพื่อผลทางเศรษฐกิจ รายได้เป็นหลัก กับการทำงานในเชิงความร่วมมือเพื่อเป้าหมายของคุณภาพชีวิตในชุมชน จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน

(4) การขับเคลื่อนสังคม สิ่งที่เป็นจุดอ่อนขณะนี้คือ ทักษะทางความคิด (conceptual skills) ทุกฝ่ายต้องเข้าใจให้ตรงกันว่าปรัชญาหรือเป้าหมายที่แท้จริงของเรื่องนั้นๆ คืออะไร อะไรคือการพัฒนาแบบยั่งยืน อะไรคือการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ต้องชัดเจนในเป้าหมาย ก่อนกระบวนการดำเนินการ หลายครั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งที่กระบวนการ โดยที่แต่ละฝ่ายไม่ได้ชัดเจนว่ามีเป้าหมายอะไร บางครั้งอาจมีเป้าหมายร่วมกัน แต่แตกต่างในวิธีการดำเนินงาน ซึ่งกรณีนี้จะมีโอกาสประนีประนอมได้

2) บทเรียนในเชิงระเบียบวิธี

(1) การดำเนินการวิจัยในลักษณะสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรมีกระบวนการจัดเวลาที่แยกเปลี่ยนการเรียนรู้เป็นระยะๆ ในระหว่างดำเนินการวิจัย การจัดเวลาที่พัฒนาการเรียนรู้เมื่อเสร็จโครงการวิจัยแล้วเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่พอเพียง

(2) การมีนักวิจัยในท้องถิ่น นอกเหนือจากนักวิจัยในส่วนกลาง เป็นสิ่งที่ดีที่จะช่วยให้ผลการวิจัยมีความครบถ้วน เที่ยงตรง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากเป็นไปได้ ควรมีกระบวนการสร้างทีมวิจัยในท้องถิ่นที่มีจำนวนมากกว่า 1 คน เพื่อดำเนินกิจกรรมสืบเนื่องในสิ่งที่เป็นข้อเสนอจากผลการวิจัย และเป็นการสร้างความเข้มแข็งในเชิงวิชาการแก่ท้องถิ่น รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้เกิดการประสานกับภายนอกเพื่อเพิ่มความรู้ การสนับสนุน และการยอมรับ ได้ทางหนึ่ง

(3) การจัดเวลาที่ห้องถิ่นเสนอผลการวิจัยเบื้องต้น หากการคัดเลือกผู้เข้าร่วมเวที และมีการออกแบบกิจกรรมในการประชุมสัมมนาที่ดีจะได้ข้อคิดที่มีประโยชน์ ก่อให้เกิดการร่วมมือที่ดี ต่อกันได้ (collective efficiency)

(4) ความหลากหลายของบริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยระเบียบวิธีวิจัยในเชิงผสมผสาน ทั้งในการวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการกำหนดส่วนผสมที่พอดี จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ

(5) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทักษะการทำงานขององค์กร และปัจจัยบุคคลในงานประชาคมการท่องเที่ยว องค์ความรู้ในการดำเนินงานในลักษณะนี้ควรได้รับการสนับสนุนต่อในการแสวงหาคำตอบว่าองค์กรชุมชนทั้ง 3 ภาคีและปัจจัยบุคคล มีวิธีการเรียนรู้ จัดการตนเองในการดำรงตนภายใต้ภาระและโลภากิจกรรมนี้และความยั่งยืนของชุมชนได้อย่างไร

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

บรรณานุกรม

กรมประชาสัมพันธ์. (2543). ฝ่าวิกฤตด้วยพลังชุมชน. ฝ่ายการพิมพ์ สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์.

กรมประชาสงเคราะห์ ศูนย์สงเคราะห์ชาวเขา. (2544). รายงานโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ปี 2544.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). คู่มือการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.), พิมพ์ครั้งที่ 2.

_____. (2543). แผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ(2544-2553). กองวางแผนฯ ภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

_____. (2544). เข้าใจฉัน เข้าใจเที่ยว นาน. บริษัทแปลน พรีนติ้ง จำกัด.

ไกรสิทธิ์ สิทธิโภดกและคณะ (2543). รายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัยและสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอาช่า. เชียงราย : สมาคมเพื่อการพัฒนาและวัฒนธรรมอาช่า.

ชนิษฐา พอนอ้วนและสาทิศ สุขผ่องศรี. (2543). รายงานการวิจัยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนคีรีวงศ์ ตำบลกำโลน อำเภอalan จังหวัดนครศรีธรรมราช. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

คณะกรรมการนโยบายสังคมแห่งชาติ. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและประชาคมจังหวัด 2542.

โครงการประสานงานวิจัยและพัฒนา เครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สำนักงานภาค). (2545). การท่องเที่ยวโดยชุมชน แนวคิด และประสบการณ์. เชียงใหม่: บริษัทมิ่งเมืองนวรัตน์จำกัด.

โครงการศึกษาวิจัยการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย. (2541). คู่มือแนวทางการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.).

จังหวัดเชียงราย. (2542). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2542.

_____. (2543). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2543.

_____. (2544). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2544.

จิรุวดี พลโนมล และสุวิทย์ ธีรศาสตร์. (2535). พฤติกรรมและประสิทธิภาพของแรงงานในภาคอีสาน
: กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จำเรียง วัยวัฒน์ และเบญจมาศ คำพันธ์. (2540). วินัย ๕ ประการ พื้นฐานองค์กรเรียนรู้. บริษัทเอ็กซ์
เบอร์เน็ท จำกัด.

ชัยวัฒน์ ติระพันธ์ และประชาต สถาปิตานนท์ สโตร์. (2543). การประชุมอย่างสร้างสรรค์ ศิลปะ^๑
แห่งการสร้างพลังเพื่อการเปลี่ยนแปลง. สถาบันการเรียนรู้และพัฒนาประชาสังคม.

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2540). วิถีไทย การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : ออมรินทร์พรินติ๊ง^๒
แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด.

ชูวิทย์ ศิริเวชกุล. (2544). การท่องเที่ยวเชิงชุมชนและการจัด Homestay สรุปจากการบรรยายพิเศษ
เรื่อง Community tourism and Homestay โดย Dr.Erik Holm Petersen, tourism
resources Planner จากองค์การท่องเที่ยวโลก. วันที่ 27 มีนาคม 2544 ณ ห้องประชุม^๓
สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

ชูสิติชัย ชูชาติ (2543). รายงานความก้าวหน้า โครงการรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตอุ่มแม่
น้ำ枉. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกอ).

ศนัย เทียนพูด (2541). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงใจ หล่อชนะพันธุ์. (2543). รายงานการวิเคราะห์งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวไทยปี พ.ศ.2529-
2539. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกอ.).

ทับทิม สุวรรณประภา. (2541). ความคาดหวังและความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ
พื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวคำเชียงดาว. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ชัยชัย รัตนชื่อน และพจนा สวนศรี. (2543). การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน กรณีบ้านห้วยอี้ ตำบลห้วยบูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องบทบาททรัพยากรป่าไม้กับการบรรเทาปัญหาความยากจน ระหว่างวันที่ 13-14 ธันวาคม 2543.

นฤมล เพียงวิญญาลัยวงศ์. (2542). การศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศึกษากรณีการท่องเที่ยวเอกชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโนบายและการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกริก.

นันทิยา หุตานุวัตร. "20 กลยุทธ์สร้างความเข้มแข็งธุรกิจชุมชน" จดหมายข่าวประชาสัมคม. ปีที่ 4 ฉบับที่ 22 มิถุนายน-กรกฎาคม 2544 หน้า 9-12.

นิคม ดีพอ, สำราญ พัสดุ และคณะ. (2543). องค์กรทางสังคมและพัฒนาการความเป็นประชาคม ตำบล กรณีศึกษาตำบลเมืองจัง กิ่งอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.).

นิคม จารุณภี. (2535). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว . ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 53 ภาคการพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.

นิพลด เชื้อเมืองพาน. (2542). แนวทางการจัดการท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษา : วนอุทยานภูชี้ฟ้า จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาดล.

นิพนธ์ พัวพงศ์และคณะ. (2535). การฝึกอบรมระหว่างการทำงานในภาคอุตสาหกรรมและบริการ. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

นำชัย ทนุผลและคณะ. (2543). การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโปง ต.ป่าໄผ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่. เชียงใหม่ : สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บุญยงค์ เกศเทพ. (2542). โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา พัฒนาหัตถกรรมอีสานใต้ สู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ประเด็น เรียนประยุร (2541). การศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ตลาดน้ำต่อสิ่งชั้น กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการวางแผนและพัฒนาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประษัยด คงเจริญ. (2543). ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจขั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่มีต่อทักษะ การบริหารงานของผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานีตำรวจนครบาลในจังหวัดเลย. โครงการ ศึกษาพิเศษด้วยตนเอง ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พระไพศาลา วิสาโล. (2543). “พุทธศาสนา กับ ประเทศไทย” ใน จรัญ โภษณานันท์ (บรรณาธิการ) วิถีสังคมไทย สารนิพนธ์ทางวิชาการเนื่องในวาระหนึ่งคติธรรมปีดี พนมยงค์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิเด็ก.

ภาควิชานบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏภูเก็ต.(มป.). การจัดการอุตสาหกรรม บริการ .ภูเก็ต : มปท.

ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2541). รายงานขั้นสุดท้ายการศึกษา ทบทวนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี (พ.ศ.2542-2551). เล่มที่ 2, สำนักงานคณะ กรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด. (2543). รายงานความก้าวหน้าการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่อง เที่ยวไทยสำหรับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอส.). (2541). สรุปบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วม ของประชาชน.

ยศ สันตสมบัติ และคณะ. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการจัดการ ทรัพยากร. โครงการพัฒนาองค์ความรู้และศึกษาเรียนรู้การจัดการทรัพยากรชีวภาพ ในประเทศไทย (BRT) โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกอ.) และศูนย์พันธุ์วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (ศช.) สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).

รังสรรค์ ธนพรพันธุ์. (2539). ปาฐกถา “ทุนวัฒนธรรม”. บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด.

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แล ดิลกवิทยรัตน์และคณะ. (2538). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย. คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์บริการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กลองหลวง.(2544). บันทึกสถิตินักท่องเที่ยว.

ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมเคราะห์ชาวเขาจังหวัดน่าน. (2544). รายงานการอบรมโครงการส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านที่สูง วันที่ 27-29 สิงหาคม 2544 ณ บ้านสันเจริญ หมู่ที่ 6 ตำบลطاทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน. (เอกสารอัดสำเนา).

ศรีศักร วัลลิโภดม. (2543). สังคม-วัฒนธรรมไทยในวิถีการอนุรักษ์. ด่วนสุทธา การพิมพ์.

สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา. (2543). รายงานข้อค้นพบเบื้องต้น สถานภาพความเข้มแข็งของท้องถิ่นด้านงานองค์กรชุมชน. (เอกสารอัดสำเนา).

สมบัติ โนมิตรวนิช. (2542). การศึกษาการใช้ทักษะการบริหารของหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ตาม การรับรู้ของตนเองและของผู้อำนวยการการประ同胞ศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประ同胞ศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ. (2544). การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่օ่อน จ.เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมศักดิ์ สามัคคีธรรม. (2544). แนวคิดในการศึกษาบวนการภาคประชาชน. (เอกสารอัดสำเนา).

สรัสรวดี อาสาสรรพกิจ. (2541). สรุปผลการวิจัยเพื่อพัฒนาความพร้อมของธุรกิจนำเที่ยวเชิงนิเวศ ในภาคเหนือตอนบน. ราชบัณฑิตยสถาน.

สามารถ ศรีจำนำงค์ และคณะ. (2542). ศิลาแดง : บทเรียนแห่งการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยผ่านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ.

สุรีย์ บุญญาณุพงศ์. (2542). ผลกระทบจากการส่งเสริมการท่องเที่ยว : ศึกษารณิจจังหวัดแม่อ่องสอน. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (2543). ประชาสังคม : กระบวนการสร้างความรู้และความเคลื่อนไหวภาคพื้นเมือง : เอกสารประกอบการประชุมประจำปีว่าด้วยเรื่องชุมชน ครั้งที่ 1 (เอกสารชุดที่ 8). โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย วันที่ 30-31 พฤษภาคม 2543 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยสุนย์วิจัย กรุงเทพฯ.

สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ (เขต 1) (เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน-ลำพูน-ลำปาง).

จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เอกสารเผยแพร่ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการ
การศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี. เล่มที่ 2,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานจังหวัดเชียงราย. (2544). แผนพัฒนาจังหวัดเชียงราย 5 ปี (พ.ศ.2545-2549).

สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.(2545). รายงานความก้าวหน้าโครงการศึกษาเพื่อพัฒนา
ด้านนวัตกรรมการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี.

วีรบุรุษ นามะศิรานนท์. (2542). องค์กรเรียนรู้ 7 ประการอัจฉริยะ. บริษัทเอ็กซ์เบอร์เน็ท จำกัด.

วุฒิชัย โลหะโหติ และคณะ. (2544). สรุปรายงานแนวที่ประชาคมตำบลลสวาก เรื่องการพัฒนา
การท่องเที่ยวและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมโบราณสถาน-โบราณวัตถุ. ศูนย์ประสาน
งานประชาคมจังหวัดน่าน. (เอกสารอัดสำเนา).

อมรา พงศ์พิชญ์. (2543). ความหลากหลายทางวัฒนธรรม : กระบวนการทัศน์และบทบาทในประชา
สังคม. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดิศัย โพธารามิก. (2543). บรรยายสรุปการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองวางแผนมหาวิทยาลัย
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

อภิชัย พันธเสนและการดร ปรีดาศักดิ์. (2539:50) การพัฒนาเศรษฐกิจไทยยุคแรก 8 (1997-2001).

เอกสารการประชุมวิชาการประเพณีมหิดล-ธรรมศาสตร์ ครั้งที่ 5 3-4 ตุลาคม 2539.

อาณันท์ กาญจนพันธุ์. (2543). “สถานภาพการวิจัยชุมชนกับการจัดการทรัพยากร : บทสังเคราะห์
ผลการศึกษา” พลวัตรของชุมชนในการจัดการทรัพยากร เอกสารประกอบการประชุม
ประจำปีว่าด้วยเรื่องชุมชนครั้งที่ 1 (เอกสารชุดที่ 4) โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุน
การวิจัย วันที่ 30-31 พฤษภาคม 2543 ณ อาคารเฉลิมพระบรมราชูปถัมภ์ 50 ปี ของศูนย์วิจัย
กรุงเทพฯ.

อาณันท์ ปั้นยารชุน. (2543). “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการพัฒนา
อย่างยั่งยืน” วุลสารการท่องเที่ยวปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2543.

อนenk เหล่าธรรมทัศน์. (2542). “ประชาสังคม ความเป็นพลเมือง และประชาธิปไตยท้องถิ่น : ธรรมรัฐที่ควรไฟฟ้า” ใน พัชรี สิโรต (บรรณาธิการ) ความขัดแย้งในสังคมไทยยุควิกฤต เศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ.
โอกาส ปัญญา และพิเชย์ หนองช้าง (บรรณาธิการ) (2542). ประชุมรากหญ้า ขบวนการคนกล้าสร้างบ้าน วันใหม่. สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.

Black J. Stewart. Gregersen Hal B. Mendenhall Mark E. and Stroh Linda K. (1999). **Globalizing People Through International Assignments.** Massachusetts: Addison-wesley longman, Inc.

Butler, R.W. (1974). “Social implications of tourist development” **Annals of Tourism Research** 2, 100-1.

Dilokwanich Sitipong et al. (2000). **An Exploration and Data Base System of the Caves : Mae Hong Son province.** (Abstract) Faculty of Environment and Resource Studies. Mahidol University.

Gunter, Faltin. (2543). “Creating a culture of innovative Entrepreneurship” เศรษฐกิจชุมชนทางเลือกเพื่อทางรอดสังคมไทย. อิมรินทร์พรินติ้งแอนด์พับลิชิ่ง จำกัด.

IMTIAZ, MUQBIL (2000) “Travel Monitor” **Bangkok Post** July 10, 2000

Harvard Business School. (1998). **Harvard Business Review on Knowledge Management.** Boston: Harvard Business School Press.

<http://www.tat.or.th/~statdiu3/stat.htm>. (2545). การท่องเที่ยวในคลื่นลูกที่สาม กระแสคลื่น : กระแสท่องเที่ยว.

Jantakad Prasong and Carson Stephen. (1998). **Community-Based Natural Resource Management form Villages to an Inter-Village Network : A Case Study of Pang Ma Pha District Mae Hong Son Province, Northern Thailand.** International Workshop on Community-Based Natural Resource Management (CBNRM) Washington United States May, 10-14 1998.

Posai Klum. (1998). **Problems and Needs for Guidance Service of the Students in Self-Reliance School, Pang Ma Pha District, Mae Hong Son Province.** (Abstract)
Chiang Mai University Abstract 1998.

Prason Patcharin. (1998). **Information Needs to Improve Standard of Living of Red Lahu Community : A Case Study of Ban Pongtong, Napoopom Sub-district, Pang Ma Pha District Mae Hong Son Province.** (Abstract) Chiang Mai University Abstract 1998.

Settamalinee Suchart. (1999). **From Tourism to Ecotourism : A Civil Society Movement in Northern Thailand 7th.** International Conference on\Thai Studies Amsterdam July, 4-8 1999.

ภาคผนวก

- บทความสำหรับเผยแพร่
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ทักษะการทำงานและปัจจัยอื่นๆในการพัฒนาทักษะการทำงาน ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

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

เนาวรัตน์ พลายน้อย ** และคณะ

ความนำ

ในปัจจุบันและอนาคตการส่งเสริมให้มีระบบพัฒนาทักษะการทำงานของประชากรด้วยมาตรการที่หลากหลายและยืดหยุ่นจะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้ขาดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ในสังคมโลกของประเทศไทย แต่โดยที่ประเทศไทยยังให้ความสำคัญน้อยในด้านคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge – based economy) ประกอบกับประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา ยังผลให้มีทรัพยากร้ากัดในการพัฒนาคุณภาพประชากร ในภาวะเช่นนี้การแสวงหาเอกลักษณ์ จุดเด่นหรือข้อได้เปรียบเฉพาะด้านที่มีโอกาสในการแข่งขัน ได้จึงนับเป็นเรื่องสำคัญมาก

ข้อได้เปรียบที่สำคัญของประเทศไทยที่เหนืออุป巷ขึ้นประเทศต่างๆ ประการหนึ่งคือการมีทรัพยากราชมนุษย์ที่มีคุณภาพติดระดับโลก (world class destinations) เป็นจำนวนมาก ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อีกทั้งสังคมไทยมีทุนทางสังคม (social capital) ที่ดีงาม มีมิตรไมตรีในการต้อนรับ ทำให้ผู้มาเยือนมีความรู้สึกเป็นสุข เมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอันเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างไปจากชาติอื่นๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่ประเทศไทยเป็นลำดับหนึ่งมาโดยตลอด งานจนปัจจุบัน แม้ภาคเศรษฐกิจต่างๆอยู่ในภาวะขาดทุนหรือชนชาติ แต่ปรากฏว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ประสบปัญหาไปด้วย ในปี พ.ศ.2544 มีนักท่องเที่ยวจากต่างชาติมาท่องเที่ยวใน

** รองศาสตราจารย์ คณบดีสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเทศไทยประมาณ 10.06 ล้านคน มีรายได้เข้าประเทศเกือบ 3 แสนล้านบาท มีประชากรไทยทั่วประเทศจำนวนหลายล้านคนดำรงชีพอยู่ด้วยรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้การท่องเที่ยวจึงได้รับความสำคัญเป็นภาระแห่งชาติ (national agenda) และถือเป็นจุดศูนย์กลางทางสังคม (social fulcrum) ที่สำคัญของประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยยังคงใช้กลยุทธ์การดำเนินการท่องเที่ยวแบบรวมศูนย์และใช้กลยุทธ์ราคาถูกเป็นจุดขายและข้อได้เปรียบทางการท่องเที่ยว เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แนวทางเช่นนี้จะต้องปรับเปลี่ยนไป มี LN ประเทศไทยจะเข้าสู่ภาวะกับดักราคาถูก (low price trap) ทางการท่องเที่ยว (มิ่งสรพ. ขาวสะอาด, 2544) ก่อให้เกิดการเติบโตที่ไม่ได้ผลประโยชน์ (profitless growth) นำไปสู่ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรการท่องเที่ยวและขาดความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวได้ในที่สุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับกระบวนการทัศน์ทางการท่องเที่ยว (tourism paradigm shift) เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อความยั่งยืนของชุมชน การขับเคลื่อนการท่องเที่ยวในท้องถิ่นในแนวทางประชาสังคม (civil society) จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ถูกนำเสนอขึ้นในสังคมไทย

ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยเป็นภูมิภาคที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวมากที่สุดภูมิภาคหนึ่ง โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมานาน ขณะที่จังหวัดน่านก็เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพและมีการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้นในระยะ 4 – 5 ปีที่ผ่านมา

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนของชุมชนและประเทศไทย ภายใต้ฐานความเชื่อว่า การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นในแนวทางประชาสังคมจะเป็นทางเลือกหนึ่งของการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ทักษะการทำงานขององค์กรและปัจจัยบุคคลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา

องค์ประกอบบทความแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : การท่องเที่ยวและประชาคมการท่องเที่ยว

- 1.1 กระแสการท่องเที่ยวและการปรับกระบวนการทัศน์การท่องเที่ยว
- 1.2 นโยบายการท่องเที่ยว : ทิศทางสู่วิถีประชาคมการท่องเที่ยว
- 1.3 ประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถ้่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 2 : ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานในประชาคม การท่องเที่ยว

- 2.1 ครอบวิธีคิดในการศึกษาทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
- 2.2 ทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิด
ทักษะการทำงาน
- 2.3 ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการ
เกิดทักษะการทำงาน

ส่วนที่ 3 : ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

- 3.1 ทักษะระดับองค์กร
- 3.2 ทักษะระดับปัจเจกบุคคล
- 3.3 แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือ
ตอนบน

ส่วนที่ 4 : การสังเคราะห์บทเรียนจากการวิจัย

- 4.1 บทเรียนในเชิงเนื้อหา
- 4.2 บทเรียนในเชิงระเบียบวิธี

ส่วนที่ 1 : การท่องเที่ยวและประชุมการท่องเที่ยว

1.1 กระแสการท่องเที่ยวและการปรับกระบวนการทัศน์การท่องเที่ยว

อลวิน ทอฟเฟลอร์ (Alvin Toffler) เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกเป็นดังเช่น คลื่นสามลูก กล่าวคือ คลื่นลูกที่หนึ่งหรือ ยุคเกษตรกรรม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อ 8,000 ปีก่อนคริสตศักราช และโลกได้เข้าสู่คลื่นลูกที่สอง หรือยุคอุตสาหกรรม ช่วง ค.ศ.1650-1750 และสู่คลื่นลูกที่สามหรือ ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี ค.ศ.1955 เป็นต้นมา

คลื่นแต่ละลูกก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก และการท่องเที่ยว ก็ได้รับผลกระทบนั้นด้วย กล่าวคือ ในคลื่นลูกที่หนึ่งการเดินทางเป็นไปเพื่อการค้า การศึกษาและการพัฒนาทางจิตวิญญาณ สังคมยังใส่ใจกับความอยู่รอดของชีวิตมากกว่าที่จะมุ่ง แสวงหาความดีนั่น ความบันเทิงในประสบการณ์แปลกใหม่ และความพึงพอใจให้ชีวิต

การท่องเที่ยวในช่วงแรกจะเป็นเพียงผลพลอยได้จากการเดินทางเป็นหลักเท่านั้น ในคลื่นลูกที่สองซึ่งเป็นยุคอุตสาหกรรมที่มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงผลิตสินค้าเป็นจำนวนมากในรูปแบบเดียวกัน (mass production) การเดินทางท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด แสวงหาความพึงพอใจให้ชีวิตจากการงานในชีวิตประจำวันตามปกติ การท่องเที่ยวในยุคนี้มีรูปแบบเช่นเดียวกับการผลิตสินค้าคือ การผลิตสินค้ารูปแบบเดียวกันเพื่อตอบสนองผู้บริโภคหลายคน ลักษณะการท่องเที่ยวจึงเป็นการท่องเที่ยวแบบตามๆ กันไป เป็นตลาดเนื้อเดียว (homogeneous) หรือที่เรียกว่า “การท่องเที่ยวแบบมวลชน” (mass tourism) ที่จำแนกแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยวเป็นผู้ซื้อและผู้ขายอย่างชัดเจน การท่องเที่ยวแบบนี้ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ทางอำนาจและทางสังคมในรูปแบบใหม่ยังผลกระทบตามมาหลายประการเนื่องจากมีการใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวอย่างฟุ่มเฟือยและสิ่นเปลืองโดยไม่คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของแต่ละพื้นที่มีการกระจายผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรม และก่อให้เกิดปัญหาทางวัฒนธรรมในรูปแบบการแปรવัฒนธรรมเป็นสินค้าขึ้น (commodification of culture)

สังคมในคลื่นลูกที่สามเป็นสังคมที่เน้นอัตลักษณ์ของตัวบุคคลสูง สังคมมีพลวัตรซับซ้อน และแยกย่อยมากขึ้น (segmented market) สภาพความเป็นมวลชนลดลง มีการยอมรับความแตกต่างระหว่างกันมากกว่ามุ่งทำให้ทุกคนเหมือนกัน แต่ละคนจึงได้รับการยอมรับว่ามีอัตลักษณ์ส่วนตัวที่แตกต่างและมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น การท่องเที่ยวแบบมวลชน เช่นในยุคลื่นลูกที่สอง จึงไม่อาจตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคลได้ ลินค์ทางการท่องเที่ยวแบบ “สำเร็จรูป” (ready made) เช่น การไปหาความเพลิดเพลินจากสิ่งแวดล้อม (sightseeing) การนำเที่ยวแบบ

สำเร็จรูป (package tour) เริ่มลดความสำคัญลงไป เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เกิดการท่องเที่ยวที่รู้จักกันในนาม “การท่องเที่ยวแบบมีความสนใจพิเศษ” (Special Interest Tourism) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่มีองค์ประกอบ 4 ประการ ที่เรียกว่า “REAL” คือ ผลตอบแทนในทางไดทางหนึ่ง (Rewarding) การเพิ่มความสมบูรณ์ของชีวิต (Enriching) การท่องเที่ยวลักษณะผจญภัย (Adventuresome) และการเรียนรู้ (Learning) (<http://www.tat.or.th/~statdiv3/stat1.htm>)

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาพบว่า กระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคทั่วโลกต่างให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยเป็นพันธกิจของทุกฝ่ายตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21) ในการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืนเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2535 ซึ่งก่อให้เกิดกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนขึ้น

รูปแบบของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน อาจมีหลายลักษณะ แต่สิ่งสำคัญคือเป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ให้ความสำคัญกับการศึกษาทำความรู้ พร้อมกับความสนุกสนานเพลิดเพลินในการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีลักษณะกลุ่มสนใจเฉพาะ รูปแบบของการท่องเที่ยวดังกล่าว ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (educational tourism) การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพอนามัย (health and sport tourism) การท่องเที่ยวเชิงศิลปะวัฒนธรรม (culture tourism) และการท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสรัชตพันธุ์ และชีวิตรวมธรรมพื้นถิ่น (ethnic tourism)

การท่องเที่ยวทั้ง 5 รูปแบบ ถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ใหม่ในการท่องเที่ยว (alternative tourism) แต่ก็จะต้องอาศัยการรับรู้ ความเข้าใจ การปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (mindset) ของผู้เดินทางซึ่งเป็นอันมาก

1.2 นโยบายด้านการท่องเที่ยว : ทิศทางสู่วิถีประชาคมการท่องเที่ยว

นโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวปี พ.ศ.2540-2546 ซึ่งมีหน่วยงานรับผิดชอบหลักคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้กำหนดนโยบายส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาทร่วมแก่ไขหรือป้องกันปัญหาทางการท่องเที่ยว มีส่วนร่วมในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนให้คนไทยมีงานทำในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

ในแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2544-2553 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรท่องถิ่น ซึ่งกีสอดรับกับแนวโน้มนโยบายของรัฐที่จะมีการกระจายอำนาจและทรัพยากรการบริหารไปยังท้องถิ่นมากขึ้น

จากแผนแม่บท แผนพัฒนาและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวพบว่า แนวทางดำเนินงานไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนนั้นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างพหุภาคีหลายๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น ในลักษณะการขับเคลื่อนของภาคประชาสังคม (civic society) มากขึ้น ประกอบกับรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันก็ได้ให้สิทธิชุมชนท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของชุมชนกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้มากขึ้น

แนวคิดเรื่องประชาสังคม (civil society) ได้รับการกล่าวถึงในสังคมไทยตั้งแต่แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา อนึ่ง เหล่าธรรมทัศน์ ให้ความหมายของประชาสังคมว่าหมายถึง “เครือข่าย กลุ่ม ชุมชน สมาคม มูลนิธิ สถาบัน และชุมชนที่มีกิจกรรมหรือมีการเคลื่อนไหวอยู่ระหว่างรัฐ (state) กับบุคคล (individuals) โดยจุดเน้นของประชาสังคม ได้แก่ การไม่ชอบและไม่ยอมให้รัฐครอบงำหรือบังคับ แม้ว่าจะยอมรับความช่วยเหลือจากรัฐ และมีความร่วมมือกับรัฐได้ แต่ก็สามารถชี้นำ กำกับ และคัดค้านรัฐได้พอสมควร ประชาสังคมจะไม่ชอบลักษณะบุคคลนิยมสุดขั้ว ซึ่งส่งเสริมให้คนเห็นแก่ตัว ต่างคนต่างอยู่ แก่งแย่งเบ่งชิงกันจนไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม หากแต่สนับสนุนให้บุคคลนิยมกลุ่มรวมหมู่ และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยไม่ปฏิเสธการแสดงทางหรือปกป้องผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม”

องค์ประกอบที่สำคัญของประชาสังคมมี 3 ประการคือ การมีจิตสำนึกสาธารณะ (civic consciousness) การมีองค์กรประชาสังคม (civic organizations) และมีเครือข่าย (civic network)

การพัฒนาแนวคิดด้านประชาสังคมเข้ากับการท่องเที่ยวนับเป็นสาขาวิชาการใหม่สาขานี้ เป็นการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ใช้แนวทางร่วมมือกันในแนวราบ มีปฏิสัมพันธ์ผ่านปฏิบัติการร่วมกัน (horizontal interactive learning through action) โดยมีภาคี (partners) ที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคสังคม หรือภาคประชาชนร่วมกัน และมุ่งให้เกิดพลังทวีคูณ (social synergy) ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว เป็นไปได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นเหตุทำให้เกิดภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งขึ้นในชุมชน หรือในทางกลับกันภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งอยู่แล้วในชุมชนทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนขึ้นได้

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

1.3 ประชากำรท่องเที่ยวในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

กลุ่มประชาคม (civic groups) ที่จัดการท่องเที่ยวในชุมชนควรประกอบด้วยลักษณะหลักๆ ดังนี้

ระดับองค์กร

1) มีการทำงานร่วมกันในลักษณะกลุ่มพหุภาคี (partnership) ซึ่งอาจจะประกอบด้วยองค์กรภาครัฐ องค์กรเอกชน องค์กรชุมชน องค์กรธุรกิจ รวมทั้งบุคคลที่เป็นผู้นำ ทั้งที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางราชการและโดยธรรมชาติ

2) มีการเรียนรู้ (learning) หรือร่องรอยแนวโน้มว่าจะมีการเรียนรู้ทั้งภายในกลุ่มประชาคมและระหว่างกลุ่มประชาคม (network)

3) รูปแบบความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มค่อนข้างจะมีปฏิสัมพันธ์กัน (interaction) และเป็นไปอย่างฉันท์มิตร หรือแนวราบ (horizontal) พoSมกCวR

4) ผลการปฏิบัติงาน (performance) ที่ผ่านมาหรือแนวโน้มในอนาคต ซึ่งศึกษาภาพความสามารถของกลุ่ม (competency) ในการเป็นชุมชนท่องเที่ยวแนวใหม่

ระดับปัจเจกบุคคล

1) มีบุคคลแทนนำที่มีสำนึกรักษาเพื่อส่วนรวมอยู่จำนานหนึ่ง มีความเสียสละ มีอาชีพหลากหลาย มีการสื่อสาร (communication) และมีทัศนคติเชิงบวกและไว้วางใจเพื่อนหรือผู้ร่วมงานในประชาคมท่องเที่ยวด้วยกัน

2) สามารถในชุมชนจำนวนหนึ่งมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกัน

3) มีบุคลากรในชุมชนที่พอจะมีความรู้ในการบริหารจัดการ

ในการวิจัยได้คัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยวใน 4 จังหวัดกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเข้าเกณฑ์ข้างต้นมา 20 ประชาคมดังนี้

กลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว

น่าน	เชียงใหม่
1) ประชาคมการท่องเที่ยวพระธาตุเชียง ต.ม่วงตึด กิ่งอำเภอภูเพียง	1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผานกอก หมู่ที่ 9 ต.โป่งแยง อ.แม่ริม
2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านบ่อสาก ต.ลอง อ.เมือง	2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำ หมู่ที่ 5 ต.เชียงดาว อ.เชียงดาว
3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดพาขน หมู่ที่ 3 ต.เมืองจัง กิ่งอำเภอภูเพียง	3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวงและ หมู่บ้านเครือข่ายสามชาิกดอยอินทนนท์ อ.จอมทอง
4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านน้ำว้า หมู่ที่ 5 ต.น้ำพang อ.แม่จริม	4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านโปง หมู่ที่ 6 ต.ป่าไฝ อ.สันทราย
5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ หมู่ที่ 6 ต.พาทอง อ.ท่าวังผา	5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองอ่อน หมู่ที่ 2 ต.สหกรณ์ กิ่ง อ.แม่อ่อน
	6) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่ง อ.แม่อ่อน
	7) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์ หมู่ที่ 7 น้ำพุร้อนสันกำแพง กิ่ง อ.แม่อ่อน

เชียงราย	แม่ฮ่องสอน
1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาวี อ.แม่สรวย	1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านนาบ่อ หมู่ที่ 1 ต.นาบ่อ อ.เมือง
2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแวง (วัดถ้ำปลา)	2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยตา (ถ้ำปลา) หมู่ที่ 1 วนอุทยานถ้ำปลา ต.ห้วยตา อ.เมือง
3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยแม่ซ้าย (บ้าน อาด) หมู่ที่ 11 ต.แม่ขัว อ.เมือง	3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านรักไทย หมู่ที่ 1 ต.หมอกจำเป๊ อ.เมือง
	4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่ละนา หมู่ที่ 1 ต.แม่ละนา อ.ปางมะผ้า
	5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยชี้ หมู่ที่ 8 ต.ห้วยปูลิง อ.เมือง

ประชาคมการท่องเที่ยวที่คัดเลือกมา 20 ประชาคม อยู่ในอันดับต้นๆ ของแต่ละจังหวัด
แม้มิอาจกล่าวได้ว่าเป็นประชาคมการท่องเที่ยวที่มีความเข้มแข็งแล้วอย่างสมบูรณ์ แต่ทุกประชาคม
ที่คัดเลือกได้สะท้อนศักยภาพหรือแนวโน้มความเป็นประชาคมการท่องเที่ยวภายใต้บริบทที่
แตกต่างหลากหลาย

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

การดำเนินการวิจัยอยู่ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม 2544 ถึงเดือนมีนาคม 2545 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Model) ผนวกแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเข้าด้วยกัน การได้มาของแนวคิดและดัชนีด้านทักษะการทำงานได้มาจากกรมส่งเสริมการค้าต่างประเทศ ประสบการณ์ตรงด้วยการปฏิบัติจริงในพื้นที่ มีใช้กำหนดโดยผู้วิจัยฝ่ายเดียว และตีความข้อมูลที่ได้ภายใต้ฐานคิดและมุ่งมองว่าทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่นในเชิงประชาคมเป็นการพิจารณาในเชิงบูรณาการ

แนวคิดกระแสรการพัฒนาระยะหลักที่ยังดำเนินอยู่คือ การสร้างรายได้และแนวโน้มของ การพัฒนาไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืน การจัดการการท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงดำเนินการภายใต้แนวคิดการพัฒนา 2 ระยะแส ทักษะการทำงานที่เกิดขึ้นจึงเป็นทักษะการทำงานที่ต้องพิจารณาภายใต้ 2 กระบวนการทัศน์ ซึ่งอาจมีทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ผนวกกับแนวคิดในการพัฒนาโดยใช้วิธีประชาคม ทักษะการทำงานในเชิงประชาคมจึงมีความหลากหลายมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับ “ตัวตน” และ “ทุน” ที่มีอยู่ในชุมชนประกอบด้วย ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจึงถูกนำมาเป็นกรอบในการตีความข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

ส่วนที่ 2 : ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานใน ประชามการท่องเที่ยว

2.1 ครอบวิธีคิดในการศึกษาทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

เนื่องจากลักษณะประชามการท่องเที่ยวทั้ง 20 ประชามที่ศึกษา โครงสร้างภาครัฐการทำงานท่องเที่ยวและระยะเวลาของการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีลักษณะของการดำเนินการท่องเที่ยวภายใต้กรอบกระบวนการทัศน์การท่องเที่ยวทั้งแบบกระแสหลัก และกระแสทางเลือก (alternative tourism) การพิจารณาทักษะการทำงานจึงประกอบด้วยมิติของลักษณะการทำงานในองค์กรสมัยใหม่ที่อาศัยทฤษฎีองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของ ดร.ปีเตอร์ เอ็ม เชิงกี้ แนวคิดทักษะที่จำเป็นของบุคคลในยุคโลกาภิวัตน์ (Black J. Stewart and others, 1999) แนวคิดความสามารถของผู้บริหาร (Robert L.Katz, 1974) และแนวคิดจากชุมชนฐานรากที่สะท้อนทักษะการทำงานที่มีและที่จำเป็นต้องมีที่กำหนดจากชุมชน จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมทั้งสองกระบวนการทัศน์และแยกหน่วยการวิเคราะห์เป็น 2 ระดับคือ ทักษะระดับองค์กรและทักษะระดับปัจเจกบุคคล

2.2 ทักษะการทำงานขององค์กรประชามการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าองค์กรประชามการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ มีองค์ประกอบของการเป็นประชามการท่องเที่ยว 3 ภาคีที่แตกต่างกัน บางประชามมีสัดส่วนของทั้ง 3 ภาคี คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนใกล้เคียงกัน ในขณะที่บางประชามภาคีส่วนใหญ่เป็นภาครัฐ ทักษะการทำงานในแต่ละประชามการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งจึงผันแปรตามภาคีที่เข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนการท่องเที่ยวนั้นๆ เช่น บางประชามมีองค์กรเอกชนช่วยแนะนำในเรื่องของการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ดังนั้นแต่ละประชามการท่องเที่ยวจะมีทักษะที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่แตกต่างกัน

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องคุณ

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

1) ทักษะระดับกลยุทธ์

ทักษะระดับกลยุทธ์ในที่นี้พิจารณาในด้านทักษะการวางแผนการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้านคือ คุณภาพแผน และการปฏิบัติตามแผน องค์กรประชาชนการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของชุมชน แต่มักเป็นไปในลักษณะที่มีแผนการดำเนินงานอย่างไม่เป็นทางการ มีการประชุมตกลงการดำเนินกิจกรรม และมีการปรับแผนการดำเนินงาน หากมีปัญหาเกิดขึ้น ไม่ใช่การวางแผนล่วงหน้าในการดำเนินงานหรือการติดตามงานอย่างเป็นระบบ ลักษณะแผนงานยังคงหยุดอยู่ได้ตามความเหมาะสมไม่ตายตัว มีบางชุมชนที่ได้เริ่มเรียนรู้จัดทำแผนการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างเป็นทางการ เช่น ประชุมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแวง (วัดถ้ำปลา) จังหวัดเชียงราย โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ ให้จัดทำโครงการวิจัยพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม ประชุมการท่องเที่ยวบ้านห้วยอี้ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ได้รับสนับสนุนและการเป็นพี่เลี้ยงของมูลนิธิฟันฟูชีวิต และวัฒนธรรม ประชุมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาขน จังหวัดน่าน ที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการจัดทำแผนของชุมชนที่มีวิธีคิดแบบองค์รวมโดยใช้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเป็นตัวตั้งและเชื่อมโยงไปสู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รวมทั้งได้ดำเนินถึงแผนการพัฒนาบุคลากรด้วย รวมทั้งกรณี ประชุมการท่องเที่ยวบ้านโป่ง จังหวัดเชียงใหม่ ที่จัดทำแผนรายปีโดยมีมหा�วิทยาลัยแม่โจ้เป็นพี่เลี้ยง

ลักษณะการวางแผนในองค์กรประชาชนการท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เป็นการวางแผนจากการประชุมแต่ละครั้งเพื่อดำเนินกิจกรรมในแต่ละเรื่อง มักยังไม่ได้มีการวางแผนในเชิงระบบเป็นภาพรวม แต่อย่างไรก็ตาม ในการวางแผนการดำเนินกิจกรรมได้มีการติดตามแผนและปรับแผนอยู่บ้าง มีข้อสังเกตว่าการวางแผนของประชุมการท่องเที่ยว มักมิได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นรูปเล่มมาตรฐาน แต่ก็มิได้หมายความว่าไม่มีแผนงาน เพราะได้มีการประชุมพูดคุยกันถึงแผนงานเพียงแค่ไม่ได้เขียนหรือบันทึกไว้เป็นแผนชัดเจน ผู้เกี่ยวข้อง (stakeholders) รับรู้ยอมรับร่วมกัน อีกทั้งลักษณะของแผนงานแบบนี้มักยังคงหยุดอยู่ได้ตามความเหมาะสม

2) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร

ทักษะการบริหารจัดการองค์กรประกอบด้วย ทักษะการวางแผนระบบงาน ทักษะการบริหารบุคคล ทักษะการบริหารข้อมูล ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ ทักษะการประสานงาน ทักษะการเจรจาต่อรอง และทักษะการจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากภาพรวมขององค์กรประชาชนการท่องเที่ยวเป็นการรวมตัวขององค์กรชุมชนที่มีอยู่เดิม แล้วมาดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในภายหลัง เช่น เป็นกลุ่มอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการ

บริหารหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล สถาบันทางศาสนาฯลฯ ดังนี้จึงมีทักษะการวางแผนระบบงานและการบริหารบุคคล ที่ใช้วิธีการที่เคยเป็นมาในอดีต กล่าวคือ มีการกำหนดคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีการแบ่งงานและจัดสรรผลประโยชน์ในรูปคณะกรรมการ มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน จำนวนคณะกรรมการเพิ่มลดได้ตามความจำเป็น เช่น หากมีงานมาก หรืองานที่ต้องการทักษะบางอย่างแตกต่างจากที่มีอยู่เดิม ก็เลือกกรรมการเพิ่มขึ้น แม้มีการกำหนดหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ แต่ในทางปฏิบัติก็ “ช่วยกันไป” ลักษณะเช่นนี้พบในทุกประชาคม

ทักษะการวางแผนระบบงานและการบริหารบุคคลเริ่มมีการพัฒนาปรากฏเด่นชัดในหลายประชาคม เช่นกรณีประชาคมท่องเที่ยวบ้านหาดผาบ และประชาคมท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ จังหวัดน่าน ที่กำหนดโครงสร้างระบบงานและจำนวนฝ่ายของกรรมการชุดต่างๆ ประชาคมท่องเที่ยวบ้านโปง จังหวัดเชียงใหม่ ที่วางแผนจัดการโดยเน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กำหนดการถือหุ้นของสมาชิกโดยกำหนดจำนวนหุ้นขั้นต่ำและขั้นสูงไว้ เช่นเดียวกับประชาคมท่องเที่ยวบ้านหัวยอ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่กำหนดเกณฑ์การถือหุ้นและเกณฑ์การจัดสรรผลประโยชน์ไว้ก่อนข้างชัดเจน หรือกรณีประชาคมท่องเที่ยวบ้านหัวยอที่หลัก จังหวัดเชียงราย ที่ว่าระบบด้านกิจกรรมท่องเที่ยวในชุมชน องค์ความรู้ภูมิปัญญาในชุมชนที่ใช้เผยแพร่กับนักท่องเที่ยว รายการท่องเที่ยว อัตราค่าบริการ รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ สำหรับชุมชนและนักท่องเที่ยว เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่าทักษะต่างๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น พัฒนาจากการมีทักษะอยู่เฉพาะบางคน บางกลุ่ม ไปสู่ทักษะระดับกลุ่มรวมหรือประชาคมโดยรวมมากขึ้น ซึ่งให้เห็นว่าชุมชนเริ่มพัฒนาทักษะการจัดการทางสังคม (social management) ได้แล้วระดับหนึ่ง

ในด้านทักษะการบริหารบุคคล พนักงาน กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจะพิจารณาว่าหน้าที่นั้นต้องการคุณสมบัติอย่างไร แล้วจึงกำหนดให้คณะกรรมการที่มีหรือไม่มีความรู้ทักษะความสามารถในด้านนั้นเป็นผู้รับผิดชอบ ทักษะที่นำมาใช้จึงเป็นทักษะดังเดิมที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เช่น สมาชิกที่เคยเป็นข้าราชการบำนาญที่มีประสบการณ์ในการจัดทำแผน หรือจัดทำบัญชี จะนำทักษะนั้นมาใช้หรือปรับใช้ เป็นต้น นอกจากนี้ในบางประชาคมการท่องเที่ยว มีแกนนำชุมชน หรือผู้เกี่ยวข้องในพหุภาคีที่มีประสบการณ์ในการบริหารบุคคล เป็นแกนหลักในการดำเนินงาน

นอกจากการเลือกบุคคลจะพิจารณาความรู้ทักษะความสามารถแล้ว การเลือกคณะกรรมการจะพิจารณา “ความสมัครใจ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือสังคมส่วนรวม” ด้วย โดยสรุปองค์กรชุมชนจะเลือกคนที่ “เก่ง” มีความรู้ความสามารถ (โดยเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ ในชุมชน) และ “คนดี” มีใจเลี้ยงสละเพื่อส่วนรวมมาทำงานในองค์กร ซึ่งชุมชนใช้คำว่าเลือก “คนที่เหมาะสม”

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถ้่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

สม” ซึ่งคนที่ “เหมาะสม” เหล่านี้มักจะผ่านการพิสูจน์โดยกระบวนการทางสังคมในชุมชนจากกิจกรรมส่วนรวมมาแล้วเป็นระยะเวลาหนึ่งว่าเป็นผู้ที่ “อาชีวะต่อส่วนรวม” ซึ่งคนเหล่านี้ก็มักจะเป็นผู้นำทั้งในแบบที่เป็นและไม่เป็นทางการในชุมชนมาแล้วในทุกๆ ประชามติท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้

ในด้านทักษะการบริหารข้อมูลและทักษะการใช้เทคโนโลยี พบร่วมกับองค์กรในประชาคมการท่องเที่ยวเกือบทุกองค์กรยังขาดทักษะด้านนี้ ดังจะเห็นได้จากประชาคมท่องเที่ยวเกือบทั้งหมดยังไม่ได้จัดเก็บสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวไว้อよ่งๆ เป็นระบบ (แต่บางประชาคมที่เริ่มดำเนินการเรื่องนี้ เช่น ประชาคมท่องเที่ยวหัวหอย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และประชาคมท่องเที่ยวบ้านล้านเจริญ จังหวัดน่าน แต่ก็ยังมีไกด์การจัดการความรู้จากข้อมูลที่มีอยู่อย่างจริงจัง) ในส่วนของทักษะการใช้เทคโนโลยีนั้นนับว่าทุกประชาคมมีทักษะด้านนี้จำกัด ในบางประชาคมมีองค์กรภายนอกให้ความสนใจดำเนินการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวผ่านเว็บไซด์อินเตอร์เน็ตให้ โดยที่ชุมชนมิได้เข้าไปมีบทบาทเกี่ยวข้อง เช่นกรณีของถ้ำแม่ลະนา จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นต้น

ทักษะการประสานงาน

ประชาคมท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นฝ่ายตั้งรับในการประสานงาน โดยเฉพาะชุมชนที่เป็นเจ้าของทรัพยากรท่องเที่ยว มีการประสานงานกับองค์กรภายนอกน้อย แต่มักมีทุนทางการท่องเที่ยว เช่น ทุนทางนิเวศ ทรัพยากร หรือชาติพันธุ์ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมที่ทำให้ภาคธุรกิจหรือสถานบันการศึกษาภายนอกเข้ามายังติดต่อประสานงานด้วย อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์กับภายนอกยังมีไม่มาก (ยกเว้นในชุมชนที่ได้เรียนรู้จากโครงการลงทุนเพื่อสังคม (SIF) และจากโครงการวิจัยเพื่อห้องถันของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย)

ทักษะการเจรจาต่อรอง และทักษะการจัดการความขัดแย้ง

โดยที่ผู้นำองค์กรในประชาคมท่องเที่ยวในชุมชนส่วนใหญ่ยังคงมีลักษณะของผู้นำตามธรรมชาติค่อนข้างสูง กล่าวคือ เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับและศรัทธาจากคนส่วนใหญ่ในชุมชน สั่งสมบารมีความน่าเคารพน่าเชื่อถือสืบเนื่องมาเป็นเวลานาน คุณสมบัติเหล่านี้อีกต่อหนึ่งที่ขาดการจัดการความขัดแย้งหรือประสานงานภายในกลุ่ม นอกจากนี้ชุมชนที่ศึกษาในครั้งนี้มักพบว่า หลักเลี้ยงที่จะมีความขัดแย้ง มักเป็นฝ่ายยอมรับแม้จะเสียเปรียบ ดังเช่นกรณีกลุ่มแพไม้กับกลุ่มแพ ยางในประชาคมท่องเที่ยวบ้านหัวว้า และกรณีเอกชนเจ้าของพื้นที่ทำเพาโนรามบ่อสวาก จังหวัดน่าน แต่กรณีการเจรจาต่อรองหรือทักษะจัดการความขัดแย้งกับภาคีภายนอกนั้นประชาคมท่อง

เที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดทักษะเช่นนี้ คล้ายๆ กันมักจะแก้ปัญหาโดยการยอมรับหรือยอม ดังเห็นได้ จากประสบการณ์ในอดีตจนปัจจุบันที่มีบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวนำนักท่องเที่ยวเข้ามา ชุมชนมัก ตกเป็นฝ่ายยอมเสียเปรียบเสมอ เรื่องความขัดแย้งกับภายนอกก็เช่นกันที่ชุมชนมักจะเป็นฝ่ายยิน ยอมไม่พยายามให้เกิดความขัดแย้งขึ้น แต่บางประเทศก็เริ่มมีอำนาจต่อรองเพิ่มขึ้น เช่น สามารถ ผลักดันแนวคิดไม่ให้มีการใช้ไฟฟ้าและพลาสติก เป็นต้น

โดยสรุปทักษะการบริหารจัดการองค์กร โดยรวมยังดำเนินการไปได้ด้วยดี โดยชุมชนมักจะยอมเป็นฝ่ายประนีประนอมหรือยอมเสียเปรียบหากต้องมีกรณีที่อาจนำไปสู่การเผชิญหน้า สำหรับบริบทภายในชุมชนแม้อาจจะมีเค้าของปัญหาให้เห็นอยู่บ้าง แต่เนื่องจากชุมชนที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่ล้วนมีพัฒนาการในการดำรงชีวิตร่วมกันมายาวนาน บางชุมชนนับเป็นร้อยปี ลักษณะความเหนียวนั่นหรือขัดความขัดแย้งในบางครั้งใช้ทุนทางสังคมวัฒนธรรมหรือทุนทางศาสนาหรือผู้สูงอายุในการเจรจาไกล่เกลี่ย วัฒนธรรมของการเคารพและเชื่อฟังผู้อาวุโสโดยเฉพาะในชุมชนชาวเขา มีส่วนสำคัญในการช่วยป้องกันและแก้ปัญหาความขัดแย้ง ได้มาก

3) ทักษะองค์กรประชุมการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ

ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ทุกประชามมีทุนค้านทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่และนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นที่ทำให้สามารถจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อชุมชนเปิดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน ทักษะการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวจะมีความสำคัญ โดยที่เหล่าท่องเที่ยวในประชามการท่องเที่ยว 20 แห่ง มีทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ถ้ำ น้ำตก แก่ง ภูเขา ป่าไม้ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จึงต้องอาศัยองค์ความรู้ในการอนุรักษ์และพัฒนาที่หลากหลายประชามที่มีภาคีหลากหลายและมีความสัมพันธ์ด้วยกันในเชิงอื่อๆ อาทิ สามารถระดมบุคลากรที่มีทักษะหลากหลายมาช่วยกันได้ แต่บางประชามการท่องเที่ยวมีทักษะที่จำกัด บางประชาม อนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไปตามความรู้ความเข้าใจของตนเอง โดยไม่ทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น กรณีการต่อไฟฟ้า หรือจุดเทียนในถ้ำ ซึ่งมีผลต่อการทำลายสภาพแวดล้อมของถ้ำ แม่ชุมชนจะตระหนักรในเรื่องนี้แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องลดผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจาก เป็นทักษะที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้าน ในบางประชามได้เรียนรู้บทเรียนผลกระทบจากการศึกษาดูงานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในสถานที่อื่นๆ และพยายามจะป้องกันพื้นที่ของตนแต่ก็ยังไม่สามารถหาทางออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจุดอ่อนในด้านนี้คือภาคีภาคราชการ และวิชาการ/ สถาบันการศึกษาในพื้นที่ ที่มีองค์ความรู้ในด้านนั้นๆ นักไม่เสนอตัวเข้าไปมีบทบาท และมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้พบว่ามีหลายประชามติได้รับความเกี่ยวข้องจากองค์กรภาคเอกชน หรือแหล่งทุนวิจัย (เช่นกรณี สกาว.) หรือแหล่งทรัพยากรการเงิน (เช่นกรณีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และภาคเอกชนเช่นกรณีบริษัทบุญรอดบริเวอร์) ซึ่งก็น่าจะช่วยให้ประชามติบางส่วนเรียนรู้ที่จะพัฒนาทักษะด้านการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นได้บ้าง

ทักษะการจัดการการเงิน

โดยที่ประชามติท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มักดำเนินงานภายใต้ความเชื่อถือไว้วางใจ (trust) กันเป็นสำคัญจึงมีการจัดทำระบบการเงินและระบบบัญชีอย่างง่ายๆ ไม่ซับซ้อน สิ่งที่สำคัญคือ ความโปร่งใส ความไว้วางใจ การทำให้ชุมชนรู้สึกว่าส่วนรวมได้ประโยชน์ด้วย เช่น มีการหักรายได้ส่วนหนึ่งเป็นกองทุนพัฒนาชุมชน เป็นต้น การให้ความเป็นธรรมเสมอภาค ลำดับก่อนหลังในการรับประโยชน์เช่นกรณีการส่งนักท่องเที่ยวไปพักแบบ Home stay ในบ้านสมาชิก การจัดลำดับก่อนหลังในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ การรับนักท่องเที่ยว (กรณีแพ) การขายของที่ระลึก หากไม่มั่นใจก็มักใช้กระบวนการการกลุ่มเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบใหม่

บุคลากรที่ทำบัญชีโดยทั่วไปกลุ่มจะเลือกจากคนที่ชุมชนไว้วางใจ (มากกว่าเลือกบุตร舅อื่น) โดยคนเหล่านี้มีประสบการณ์หรือมีความรู้มาบ้าง เช่น กรณีเป็นข้าราชการเกษียณอายุ หรือเป็นผู้นำชุมชน เป็นต้น

โดยที่บริบทสังคมไทยในปัจจุบันให้ความสนใจกับการทำท่องเที่ยวในชุมชนมากขึ้น มีองค์กรทุนต่างๆ เข้ามารับสนับสนุนในประชามติตัวอย่างครั้งนี้หลายแห่ง อาทิ กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (SIF) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย จึงเป็นโอกาสให้องค์กรและบุคลากรในประชามติท่องเที่ยวได้พัฒนาทักษะด้านการจัดการการเงินเพื่อรับรองรับการตรวจสอบอย่างเป็นระบบมากขึ้น

ทักษะทางการตลาด

ประชามติท่องเที่ยวส่วนใหญ่ขาดทักษะทางการตลาด นับเป็นปัญหาหลักที่ชุมชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความสามารถและยังคงไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่ปรากฏว่าประชามติได้มีแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด การบริหารจัดการด้านการตลาดของประชามติในรูปแบบขององค์กรที่พอมองเห็นได้ก็อีก เรื่องการกำหนดราคาในการให้บริการหรือการจัดกิจกรรมการทำท่องเที่ยว ซึ่งชุมชนส่วนใหญ่สามารถดำเนินการในเรื่องนี้ได้ โดยมีการเปรียบเทียบและกำหนดราคากារ

ให้บริการและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ กำหนดเป้าหมายการตลาดและอื่นๆ นั้น ประชามติส่วนใหญ่อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาและเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งได้ลูกค้าจากการที่ลูกค้าบอกต่อ บางแห่งมีที่ตั้งที่เป็นหนึ่งในวงจรการท่องเที่ยว (loop) ในจังหวัดนั้นๆ จึงทำให้ได้ลูกค้าในลักษณะแวงพักหรือทางผ่านไปด้วยโดยมิต้องทำการตลาด

ประชามติการท่องเที่ยวบางส่วนได้ผลประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์จากการทำข่าวหรือสารคดีรายการโทรทัศน์ หนังสือ สารคดีทำให้คนภายนอกสนใจมาศึกษาดูงานและ “บอกรถ” องค์กรภาครัฐมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์ เช่น ศูนย์ส่งเสริมเศรษฐกิจฯ ชาวเขา ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวบนพื้นที่สูง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือองค์กรเอกชนซึ่งมักจะประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายต่างประเทศหรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะในประเทศ เป็นต้น และในหลายพื้นที่ องค์กรธุรกิจเอกชนเป็นผู้ที่มีบทบาทหลักในเรื่องนี้ อนึ่ง ในหลายประชามติได้มุ่งหวังจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน ทักษะการตลาดแบบตลาดมวลชนจึงมิใช่สิ่งสำคัญในประชามติการท่องเที่ยวนั้นๆ

ทักษะการสื่อสาร

มีปัญหารื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษท่องเที่ยว ในกรณีที่นักท่องเที่ยวและชุมชนใช้ภาษาคนละภาษา กัน ปัจจุบันนักท่องเที่ยวใน 20 ประชามติการท่องเที่ยวเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นส่วนใหญ่ มีนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มากนัก แต่ก็เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากหลายชาติ (จีน พม่า อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน ลาว ญี่ปุ่น ฯลฯ) ทำให้ทักษะทางภาษาต่างประเทศที่เป็นข้อจำกัดมิใช่เพียงภาษาอังกฤษเท่านั้น อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มักมีมักคุ้นเคยกันมาก ทักษะทางภาษาจึงเป็นอุปสรรคบางส่วนเท่านั้น ในชุมชนท่องเที่ยวพื้นที่ชนกลุ่มน้อย (ชาวเขา) พุทธภาษาไทย กลางได้ไม่ค่อยจะได้ ทักษะด้านภาษาไทยก็นับว่าเป็นปัญหาในการสื่อสารได้เช่นเดียวกัน

บางประชามติการท่องเที่ยว เช่น ประชามติบ้านหาดพาณ จังหวัดน่าน ได้มีองค์กรภาคเอกชน (สมาคมไทย – พาเยพ) มาช่วยจัดทำเอกสารสื่อสารที่ให้รายละเอียดข้อมูลชุมชนและข้อมูลครัวเรือนที่ให้บริการ Home stay เป็นภาษาอังกฤษ มีข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น รายชื่อสมาชิกในบ้าน อาหาร ข้อควร/ไม่ควรปฏิบัติ ซึ่งนับเป็นการช่วยเหลือเรื่องการสื่อสารที่ดีมาก บางชุมชนมีป้ายภาษาอังกฤษบอกทางหรือสื่อความหมายธรรมชาติหรือชี้แจงเรื่องการทำกัญชาอย่างเอกสารเพียงสั้นๆ ซึ่งก็นับว่าเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารระหว่างกันมาก

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถ้่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ในระดับองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวหลายประชาคมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มักไม่ได้มีการจัดทำข้อมูลการท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นลายลักษณ์อักษรไว้ ไม่ว่าจะเป็นภาษาไทยหรือภาษาอื่น ความรู้ความเข้าใจในชุมชนของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติจึงเป็นอยู่กับการถ่ายทอดของมัคคุเทศก์ที่นำมาเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากการสังเกตพบว่าภาษากาย (Body language) นับว่ามีความสำคัญไม่แพ้ภาษาพูด กล่าวคือ การกระตือรือล้นต้อนรับ การแสดงความเต็มใจ อัธยาศัยไม่ตรึงับ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าและบางครั้งดูเหมือนจะทดสอบบัญหาการสื่อสารกันด้วยคำพูดได้ และทำให้เกิดความรู้สึกว่าการสื่อสารกันด้วยภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสร้างความสนุกสนาน นับเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของการท่องเที่ยวในชุมชนต่างวัฒนธรรม

ทักษะการให้บริการ

ประชาคมการท่องเที่ยกลุ่มตัวอย่างมีทักษะการให้บริการ เช่น เรื่องอาหาร ที่พัก ผลิตและขายของที่ระลึก การจัดการขนส่ง การแสดงวิถีชีวิตวัฒนธรรมโดยรวม อยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี เนื่องจากเป็นลักษณะประจำชาติไทยเรื่อง “ไครมาลีนเรือนชานต้องต้อนรับ” การให้บริการส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจึงรู้สึกสัมผัสได้ว่ามาจากใจหรือมีความรู้สึกเต็มใจอยู่ด้วย ทักษะดังกล่าวได้จากการเรียนรู้จากการกล่อมเกลาโดยตรงจากวิถีชุมชน บางส่วนเกิดจากการเรียนรู้ของบุคลากรในชุมชนโดยทางตรง เช่น การมีโอกาสไปศึกษาดูงานในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ หรือโดยการได้รับคำแนะนำจากภายนอกชุมชน เช่น ได้จากการเคยทำงานในพื้นที่ท่องเที่ยวแหล่งอื่นๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในชุมชน เช่น เคยเป็นผู้ดูแลเกสต์เฮ้าส์ เคยเป็นมัคคุเทศก์ เป็นพ่อครัว (กุ๊ก) มาก่อนเป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทักษะการให้บริการนี้จะเป็นที่ประทับใจหรือไม่มากน้อยเพียงใด อยู่ที่ความรู้สึกและความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย หากคำนึงโดยมาตราฐาน 3S คือ ความปลอดภัย (Security) สุขาอนามัย (Sanitation) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction) ในบางครั้งก็พบว่าการรับรู้ความหมายหรือการให้คุณค่าเรื่อง 3S แตกต่างกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กรณีตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการรับรู้ความปลอดภัยในด้านการไม่มีการจีบล้าน ลักษณะพิเศษ หรือถูกทำร้ายร่างกาย แต่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงความปลอดภัยในด้านไม่ถูกยุ่งกัด เป็นต้น

ทักษะการจัดระเบียบชุมชน

ชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่มีทักษะเรื่องนี้อย่างเด่นชัด (มีเพียงบางชุมชนที่มีคู่มือให้นักท่องเที่ยวทราบข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติเมื่ออยู่ในชุมชน) ยังไม่ปรากฏทักษะที่ค่อนข้างนิมาตรฐานด้านการจัดระเบียบราชการ ความสัมสั��ของယุดยานพาหนะ ที่จอดรถ การจัดระเบียบป้องกันมลพิษ อากาศเสีย ผู้นําละออง ผลพิษทางเสียง ฯลฯ การป้องกันอุบัติเหตุ การวางแผนตัด/ไม้ตัด ถนนเส้นทางสัญจรใหม่เพื่อการท่องเที่ยวชุมชน ไม่ปรากฏว่ามีการกำหนดย่าน/พื้นที่งดใช้เสียง/งดใช้ยานยนต์ รวมทั้งการกำหนดระเบียบมาตรฐานการจัดทำป้ายในชุมชนที่ภายในแต่ละชุมชนมักเริ่มนําป้ายอยู่อย่างหลอกหลอน

4) ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะในองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์รายกรณี 20 ประชาคม พบว่า ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะองค์กรในด้านต่างๆ นั้น มิได้เป็นอิสระจากกัน หากแต่เมื่อความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ทักษะองค์กรที่เป็นเงื่อนไขเบื้องต้นคือ พื้นที่ต้องมีศักยภาพในการท่องเที่ยวไม่ว่าในด้านหนึ่งด้านใดหรือหลายด้านก่อน สำหรับเงื่อนไขของการเกิดทักษะองค์กรสามารถจำแนกได้ดังนี้

- 1) ทักษะขององค์กรเป็นทักษะที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์การดำเนินงานขององค์กรดังนี้เดิมก่อนการเกิดองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว
- 2) ปัจจัยด้านความเข้มแข็งของชุมชนการรวมตัวของกลุ่มประชาชนในชุมชนที่มีความเข้มแข็งอยู่ก่อนแล้วมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เนื่องจากประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการปฏิบัติตามข้อตกลงเงื่อนไขที่ก่อตั้งเป็นผู้กำหนดโดยตัวเองพร้อมเพรียง เมื่อชุมชนมีความต้องการรวมกันที่จะพัฒนาชุมชนให้เป็นชุมชนท่องเที่ยว ทำให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนเป็นส่วนใหญ่
- 3) การทำงานในลักษณะภาคีเครือข่ายเปิดโอกาสให้มีองค์กรที่หลากหลายร่วมมือการทำงาน ทำให้มีโอกาสของมีทักษะที่หลากหลายมากขึ้น
- 4) การจัดการประชาคมการท่องเที่ยวในหลายพื้นที่มีองค์กรภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสถาบันการศึกษามีส่วนช่วยเกื้อหนุนการดำเนินงาน ให้คำแนะนำรวมทั้งในบางแห่งมีการนำคณะกรรมการไปศึกษาดูงาน

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถิน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

- 5) การเกิดของทักษะเป็นสิ่งที่เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงในการทำงาน การได้ศึกษาเรียนรู้ฝึกหัดโดยตรงมีจำนวนน้อย ปัจจัยด้านระยะเวลาที่สั่งสมประสบการณ์จึงมีความสำคัญ ชุมชนที่พึงประสบความสำเร็จด้านการท่องเที่ยวพบว่ามักจะมีประสบการณ์อย่างน้อย 3 – 5 ปี
- 6) องค์กรชุมชนที่มีความต้องการและเห็นความสำคัญอย่างจริงจังในเรื่องการท่องเที่ยวในชุมชน ความพร้อมในการเรียนรู้ มีการปรับแนวคิด วิธีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ย่อมมีโอกาสพัฒนาทักษะด้านการท่องเที่ยวสูง
- 7) การช่วยสนับสนุนจากองค์กรหรือบุคคลภายนอกมีส่วนช่วยลดระยะเวลาในการพัฒนาทักษะขององค์กร
- 8) การจัดเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ขององค์กรภายในประชาคมการท่องเที่ยวหรือระหว่างประชาคมการท่องเที่ยว เป็นการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำความเข้าใจร่วมกัน เป็นพลังในการขับเคลื่อนกิจกรรม และเป็นการพัฒนาวิธีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยอื่นๆ ในการเกิดทักษะการทำงาน

ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลมีอาจแยกได้โดยเด็ดขาดจากทักษะขององค์กรดังกล่าว มาข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ทักษะของปัจเจกบุคคลประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด

- 1) ทักษะด้านเทคนิค ที่สำคัญคือ ทักษะการบริการการท่องเที่ยว เช่น การบริการที่พักอาหาร มัคคุเทศก์ ฯลฯ และทักษะการบริหาร เช่น การจัดการด้านการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ พบว่า ปัจเจกบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านใดนั้นบุ้นญู่กับ “ทุน” ที่มีอยู่เดิม เช่น มีความชอบ ความสนใจส่วนบุคคล เช่น ชอบทำอาหารเป็นทุนเดิมจึงสนใจเรียนรู้ด้านการทำอาหารจากการเรียนโดยตรง หรือจากประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา ต่อมามีการท่องเที่ยว เกิดขึ้นในชุมชน จึงได้เข้ามาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและเรียนรู้ ปรับปรุงจากประสบการณ์ตรงจากการให้บริการนักท่องเที่ยว (เช่น สังเกตดูปฏิกิริยาของนักท่องเที่ยวเมื่อบริโภคอาหาร) ทักษะของปัจเจกบุคคลบางทักษะเป็นทักษะที่ถ่ายทอดกันระหว่างกลุ่มเครือญาติหรือบรรพบุรุษ เช่น ทักษะการทำอาหารจีนยูนาน ทักษะการซื้อขาย ทักษะการทำผ้าปัก ผ้าทอนเมือง ซึ่งเป็นจุดขายที่เป็นเอกลักษณ์ในชิง Local Brand แก่นักท่องเที่ยว ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลบางทักษะมีพื้นฐาน

มาจากการเคยศึกษาเล่าเรียนในสถานศึกษา เช่น ทักษะการทำงานบัญชี ทักษะการพูดภาษาไทยกลาง หรือทักษะด้านภาษาอังกฤษ

ทักษะเฉพาะบางอย่างเป็นวิธีชีวิตที่ได้ถ่ายทอดกันมาในชุมชน เช่น ทักษะการเดินป่า การดำรงชีวิตในป่า การเดินนำทางในถ้ำ ทักษะความรู้ด้านสมุนไพรในท้องถิ่น บางทักษะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายใต้ชุมชน เช่น ทักษะการล่องแก่ง ได้รับการฝึกอบรมจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในพื้นที่ ทักษะการนวดฝ่าเท้าได้รับการฝึกจากหน่วยงานด้านสาธารณสุข ทักษะการจัดบริการที่พักได้เรียนรู้จากองค์กรพี่เลี้ยง เป็นต้น

โดยสรุปจะเห็นว่า ปัจจุบันบุคคลที่มาทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นผู้ที่มีทักษะเบื้องต้นในการทำงานในด้านนั้นๆ แต่ทักษะดังกล่าวจะ “พอเพียง” หรือไม่ ขึ้นอยู่กับมาตรฐานการตัดสิน ความคาดหวังของผู้รับบริการ บางคนพยายามเรียนรู้หนักขอคำแนะนำตามที่นักท่องเที่ยว และปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจและยอมรับได้ของทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับบริการ ประสบการณ์ตรงกับนักท่องเที่ยวทำให้ปัจจุบันบุคคลได้เรียนรู้ว่าตนเองจะต้องพัฒนาทักษะการทำงานด้านใด ในช่วงเวลาใด

อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ต้องการทักษะหลายด้านจากคนๆ เดียว ทำให้บุคคลบางส่วน มีปัญหาอยู่บ้าง เช่น คนนำทางส่อองตะเกียงในถ้ำมักชำนาญการนำทาง คนดื่มแพชนาญการดื่มแพการปฐมนิเทศ แต่ไม่สันทัดในการพูดคุยกับนักท่องเที่ยว ไม่มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวพอดีจะ อธิบายได้อย่างลุ่มลึก ไม่มีความรู้เรื่องพันธุ์ปลา พันธุ์ไม้ หรือนก ตลอดจนการไม่เป็นคนช่างพูด หรือเสียงบรรยายไม่ดี เป็นต้น

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความมีอธิราชศัย มิตรไมตรี การยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยว (hospitality) และความรู้สึกสัมผัส ได้ถึงความอบอุ่น จริงใจ (human touch) เป็นทักษะพื้นฐานหรือ ลักษณะประจำชาติ (national character) ที่พบในทุกประชาคมการท่องเที่ยว ทั้งในบุคคลที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงในชุมชน ทักษะดังกล่าวถูกปฏิบัติตามธรรมเนียม ประเพณีไทย “ศรัทธาเรื่องเรือนชานต้องต้อนรับ” ทุนทางวัฒนธรรมด้านนี้ (cultural capital) ยังเข้มแข็งอยู่มากในสังคมไทย โดยเฉพาะในสังคมชนบทที่เป็นมิตรกับผู้มาเยือนอย่างจริงใจ ทำให้ผู้มาเยือนสัมผัสได้และรู้สึกเป็นสุข (happy) แม้แหล่งท่องเที่ยวอาจไม่ใหญ่โตหรือสวยงาม อลังการเท่าที่คาดไว้ และแม้ทักษะทางด้านภาษาอาจเป็นอุปสรรคบ้าง แต่การแสดงออกด้วยท่าทีที่เป็นมิตรมี

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถ้่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ความสำคัญมากกว่า และบางครั้งทำให้มีความรู้สึกว่าอุปสรรคในการสื่อสารเป็นประสบการณ์ที่น่าสนใจทั้งต่อนักท่องเที่ยวและต่อประชาชนที่ให้บริการดังเคยกล่าวมาแล้วในบทก่อนหน้า

3) ทักษะด้านความคิด

ทักษะทางความคิดในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว การอนุรักษ์ดูแลแหล่งท่องเที่ยว การถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญา เป็นทักษะที่ปรากฏใน “ผู้นำ” บางประชาคมท่องเที่ยว “พ่อหลวง” “เจ้าอาวาส” จะเป็นแก่นนำในเชิงความคิดในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวหรือการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว การถ่ายทอดความรู้ ความคิดเฉพาะเรื่องเฉพาะด้านเกิดจากผู้รู้ ผู้อาชีวโสในชุมชน เป็นการสั่งสมจากประสบการณ์ตรง และการถ่ายทอดทักษะยังอยู่ในวงจำกัดเฉพาะบางบุคคลและบางกลุ่ม บางประชาคมการท่องเที่ยวมีภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาในห้องถินช่วยเสริมสร้างทักษะด้านนี้อยู่ด้วย

4) ปัจจัยอื่นๆของการเกิดทักษะปัจเจกบุคคล

ทักษะปัจเจกบุคคลแต่ละด้านมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันและมีปัจจัยอื่นๆของการเกิดทักษะพอด้วย

ทักษะด้านเทคนิค

(1) เกิดจากทุนความเอาใจใส่ ความชอบส่วนตน จึงเป็นแรงจูงใจให้เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หลายเรื่องผ่านกระบวนการลองผิดลองถูก ทำด้วยใจรัก ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะได้เป็นอย่างดี

(2) เกิดจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ชีวิตโดยตรง หรือจากบรรพบุรุษ เป็นการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (experiential learning) หรือเป็น tacit knowledge เช่น ทำอาหารเก่ง อร่อย ชงกาแฟอร่อย การมีทักษะล่อผีเสื้อ โดยอาศัยน้ำเกลือ น้ำปลา ฯ การถ่ายภาพ การเดินถ้ำ เป็นต้น

(3) เกิดจากการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษา หรือสถาบันสงฆ์ หรือการฝึกอบรม แนะนำจากองค์กรภายในและภายนอกชุมชน

(4) เกิดจากประสบการณ์ตรงจากการแลกเปลี่ยนกับนักท่องเที่ยว โดยอาศัย “ใจรัก” กล้าหาญ ประสบการณ์จากการไปทำงานในต่างประเทศมาระยะเวลานาน (ได้ทักษะภาษา, ทำครัวฯ)

(5) เรียนรู้โดยผ่านพิธีกรรม ความเชื่อ หรือศาสนาในชุมชน

(6) เกิดจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้ที่ดำเนินการประสบผลดีมา ก่อน

(7) ผ่านวิธีดังเดิมของไทย “ครุพักลักษณะ”

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

(1) เกิดจากทุนทางวัฒนธรรมดังเดิมของสังคมไทย ในหลายกรณีพบว่าสิ่งตอบแทนสำหรับความเต็มใจให้บริการ มิใช่เงินเสมอไป ความมีสำ้าใจ และหวังให้ผู้อื่นเป็นสุข บางครั้งบางบุคคลบางเวลาเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามากกว่าเงิน

ทักษะด้านความคิด

(1) เกิดจาก “ผู้นำ” ตามธรรมชาติ และผู้ทรงภูมิปัญญาในชุมชนถ่ายทอดมีปฏิสัมพันธ์ ด้วย รวมทั้งการมีพี่เลี้ยง เช่น สถาบันการศึกษาในท้องถิ่น หรือองค์กรภาคเอกชน

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวจำนวนมากยังรู้สึกขาดความมั่นใจ ตนเองในทักษะที่ปฏิบัติ และยังไม่อาจกล่าวได้อย่างมั่นใจว่ามีความภาคภูมิใจในตัวเองอันเนื่องมาจากผลงานของตน

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถ้่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 3 ทางเลือกในการพัฒนาทักษะแรงงานของประชามการท่องเที่ยว

โดยสรุปพบว่าแต่ละประชามการท่องเที่ยวจะมีทักษะที่เป็นจุดแข็งและเอกลักษณ์เฉพาะตนตามบริบทเงื่อนไขของพื้นที่ แต่จุดแข็งร่วมกันของประชามการท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้คือความมีมนุษยสัมพันธ์และการเติมใจให้บริการ การต้อนรับผู้มาเยือน

เมื่อพิจารณาถึงแนวทางหรือทางเลือกในการพัฒนาทักษะแรงงานในระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ทักษะระดับองค์กร

(1) ทักษะการวางแผน ทักษะการวางแผนที่เป็นภาพรวมของชุมชน ควรได้รับการพัฒนา และการวางแผนท่องเที่ยวชุมชนควรจะต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับประเทศและระดับจังหวัด ทักษะที่ควรพัฒนาคือทักษะการวางแผนแบบมีส่วนร่วมที่ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายร่วมมือกันในการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ มีการติดตามและปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง ประชามการท่องเที่ยวต้องสามารถกำหนดจุดยืนและเป้าหมายในอนาคตของตน ได้อย่างชัดเจน การวางแผนต้องครอบคลุมถึงเรื่องผลกระทบต่อวัฒนธรรมวิถีชีวิต เมื่อการท่องเที่ยวในชุมชนเดินโตรมากขึ้น การจัดระเบียบวัฒนาพากานะ การจัดการขยาย อุบัติเหตุ ป้ายชี้ทาง สำนักงานการท่องเที่ยวชุมชน ศูนย์ข้อมูล กฏระเบียบข้อห้าม การจ้างหน่วยลินคำหัวตัดกรรม ผลผลิตเกษตรสมุนไพร ฯลฯ การจัดการผลประโยชน์ส่วนบุคคล/ ส่วนรวม/ การฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท่องถิ่นฯลฯ

(2) ทักษะการบริหารจัดการ โดยทั่วไปพบว่าประชามการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทักษะด้านการให้บริการ (service) มากกว่าทักษะด้านบริหารจัดการ (management) จึงทำให้เป็นฝ่ายเสียเปรียบบริษัทธุรกิจหรือมัคคุเทศก์จากภายนอก จึงต้องพัฒนาทักษะการจัดการท่องเที่ยวต่อเนื่องจากทักษะการวางแผนที่กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้กลยุทธ์สร้าง/พัฒนาแรงจูงใจในการพัฒนาการจัดการให้กับองค์กรประชามโดยต่อเนื่อง (continuous improvement) ก็มีความจำเป็นอยู่มาก

(3) ทักษะการบริหารข้อมูลและทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ แม้ว่าประชามการท่องเที่ยวจะมีทักษะดังกล่าวน้อย แต่การพัฒนาทักษะด้านนี้ต้องให้ความสำคัญในด้านทักษะทางความคิดในเรื่องความสำคัญ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล มากกว่าทักษะทางเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดเตรียมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

(4) ทักษะขององค์กรระดับปฏิบัติการ แต่ละประชามติการท่องเที่ยวมีส่วนร่วมของทักษะการทำงานแตกต่างกัน การพัฒนาทักษะขององค์กรอาจทำได้โดยการขยายเครือข่าย องค์กรที่มีทักษะที่ต้องการ เช่น หาดทักษะทางการประชาสัมพันธ์ กีฬาทางภาคีรวมที่มีทักษะทางด้านการประชาสัมพันธ์ (ประชามติการท่องเที่ยวบางประชามติ (ส่วนน้อย) ระบุว่าทักษะทางการตลาดไม่ใช่สิ่งสำคัญสำหรับประชามติการท่องเที่ยวของเข้า เพราะเขามิได้ต้องการนักท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่ต้องการนักท่องเที่ยวที่ไฟเรียนรู้จริงๆ)

3.2 ทักษะระดับปัจจัยเจกบุคคล

ปัจจัยเจกบุคคลในแต่ละประชามติการท่องเที่ยวมีความต้องการการพัฒนาทักษะการทำงานของปัจจัยเจกบุคคลที่ไม่เหมือนกัน การพัฒนาการท่องเที่ยวในแต่ละประชามติจึงต้องมีความเข้าใจประชามตินั้นๆ เป็นอย่างดี ต่อไปนี้จะได้ระบุถึงทักษะที่ปัจจัยเจกบุคคลควรได้รับการพัฒนาดังต่อไปนี้

ประเภทของบริการ	ทักษะที่ควรได้รับการพัฒนา
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ขายของที่ระลึก ● มัคคุเทศก์ ● ผู้ขายอาหาร 	<ul style="list-style-type: none"> ● การตลาด, การบรรจุภัณฑ์, การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้า ● ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น (ตามกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวในสถานที่นั้นๆ) ● องค์ความรู้แหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น ● การจัดรายการท่องเที่ยวและรูปแบบกิจกรรมขณะท่องเที่ยวที่มีคุณค่าน่าสนใจ ● อาหารท้องถิ่นและอาหารที่หลากหลายตามกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว ● ความสะอาด

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถัน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ประเภทของบริการ	ทักษะที่ควรได้รับการพัฒนา
<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ดำเนินการที่พัก (Home stay) ● ชาว夷ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสะอาด ● เครื่องนอนคุณภาพดี ● การตกแต่งสถานที่ ● การทำความเข้าใจให้นักท่องเที่ยวที่มาพัก ทราบตั้งแต่วันแรกเรื่องของขอบเขตการใช้ บริการ กฎ ข้อห้าม และสถานที่ที่ใช้ ประโยชน์ได้ในบ้านพัก ● การบริหารจัดการ ● ห้องสุขาที่ได้มาตรฐาน ● ความสามารถในการพูดภาษาไทย ● ภาษาต่างประเทศที่จำเป็น

การสังเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวใน 20 ประชาคมการท่องเที่ยว พนว่า ส่วนใหญ่
ต้องการพัฒนาตนเอง และได้มีความพยายามในการพัฒนา自己 โดยการสังเกต หวานขวยหาความรู้
ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพรา โดยพื้นฐานการทำการท่องเที่ยวนั้นจะต้องชอบสนใจและมีความสนใจ เป็นเงื่อนไข
สำคัญที่ทำให้ปัจจุบันคล้อย耳เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้และพัฒนาทักษะน่าจะเกิดขึ้นได้
รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากองค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษาในห้องถันที่มีความรู้และ
ทักษะในเรื่องที่ผู้ให้บริการการท่องเที่ยวต้องการเรียนรู้ หรือพัฒนาได้ยืนมือเข้ามาเป็นภาคีร่วม
เกื้อกูลอย่างจริงจังมากขึ้น ขณะเดียวกันองค์กรเหล่านี้ก็ควรช่วยทำหน้าที่ให้สติชุมชนชาวบ้านเรื่อง
การดำรงรักษาวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนไว้ให้มั่นคง

3.3 แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน

ประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน 4 จังหวัด ได้แก่ น่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน ที่เป็นกลุ่มประชาคมตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ รวม 20 ประชาคม กล่าวได้ว่าอยู่ในระยะเริ่มต้นมาได้ไม่นาน ยังมีโอกาสที่จะวางแผนกำหนดพิษทาง วางแผนแห่งการท่องเที่ยวของประชาคมแต่ละแห่งให้ชัดเจนขึ้นได้ แต่ควรดำเนินการโดยเร่งด่วนเนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านการท่องเที่ยวเร็วมาก หากไม่ดำเนินการแต่เนื่นๆ จะไม่ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและอาจเกิดความเสียหายขึ้นได้

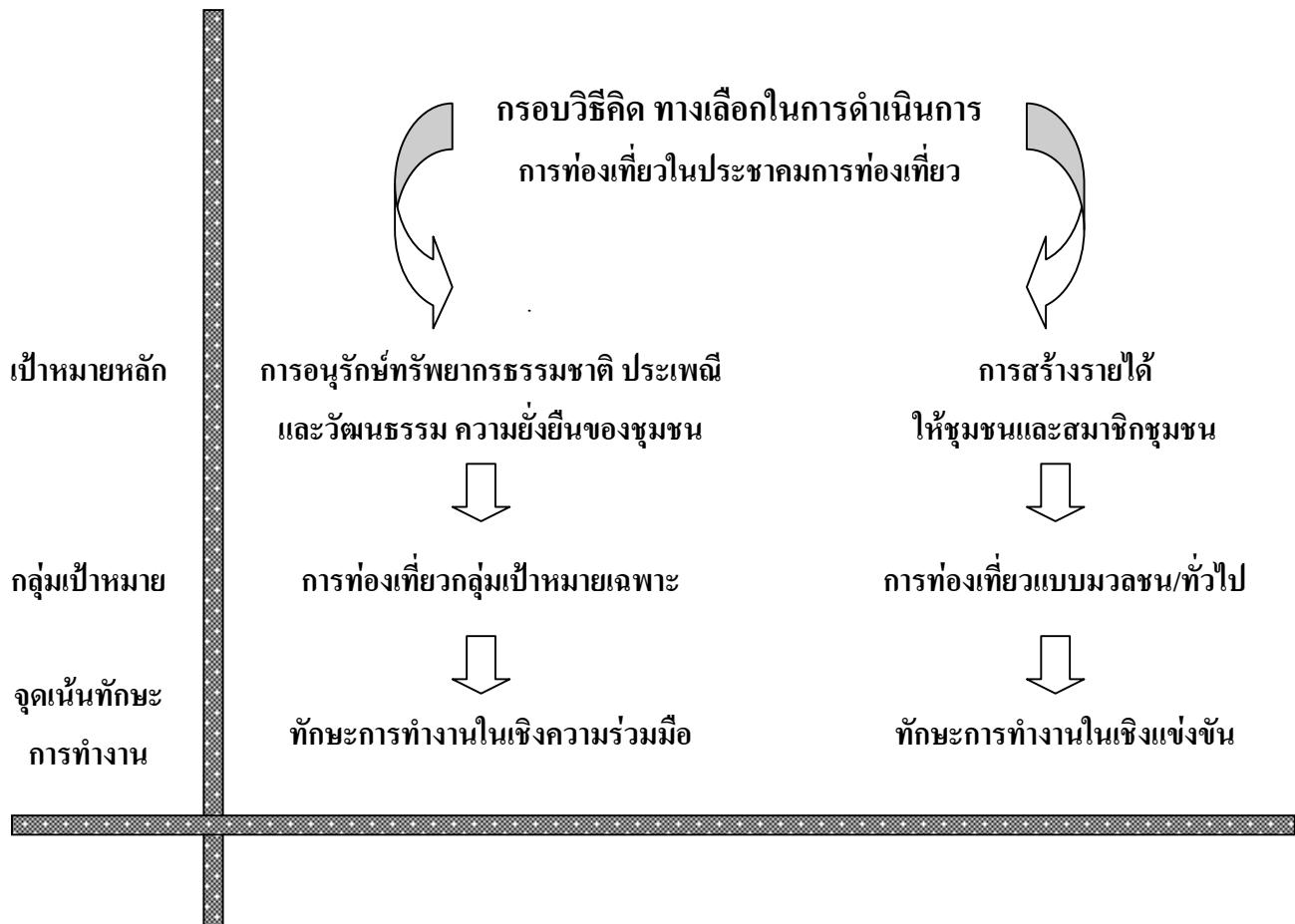
การพัฒนาการท่องเที่ยวในแนวทางขับเคลื่อนโดยวิถีทางประชาคมในประชาคมการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบนควรกำหนดแนวหัดว่าประชาคมจะจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน ประชาคมจะจัดการท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ (หรือจะจัดโดยอิงหลักการ 2 กระแสน้ำที่อยู่ร่วมกัน คือ ทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2 ประเภท ซึ่งจะแตกต่างกัน การท่องเที่ยวแบบมวลชนให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากบริการที่ได้รับมุ่งเน้นด้านการสร้างรายได้เป็นหลัก มุ่งดำเนินการแบบองค์กรธุรกิจมืออาชีพสมัยใหม่ ขณะที่การท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษมุ่งทั้งความพึงพอใจการเรียนรู้ของนักท่องเที่ยว การเรียนรู้และความพึงพอใจของชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว หวังผลการเรียนรู้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมด้วยความเคารพและเข้าใจซึ่งกันและกัน การสร้างรายได้แม้มีความสำคัญแต่ก็มิใช่จุดเน้นจนไม่สนใจเป้าหมายอื่น

ทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมภาคเหนือตอนบน ปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวแบบมวลชนที่มุ่งเน้นขันทำกำไร และไม่มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะแรงงานไปในทิศทางนี้เท่านั้น หากมีการเรียนรู้เข้าใจบริบทและทิศทางที่ควรเป็นของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนควรจะเป็นผู้กำหนดพิษทางที่ตนเองต้องการมากกว่าจะปล่อยไปตามกระแส

ในการวางแผนการท่องเที่ยวโดยอิงแนวทางการดำเนินงานของการร่วมสร้างกระบวนการประชาคม (Civil Society Movement) นั้นภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจ สถาบันการศึกษาจะต้องมีการสื่อสารพูดคุยกันให้ได้ในร่องเป้าหมายว่าประชาคมนั้นๆ มีเป้าหมายทางการท่องเที่ยว เช่นใด เช่น บางชุมชนอาจมีเป้าหมายเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการท่องเที่ยวเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยนำไปสู่เป้าหมาย หรือว่าชุมชนนั้นๆ มีเป้าหมายคือการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ดังแผนภูมิต่อไปนี้

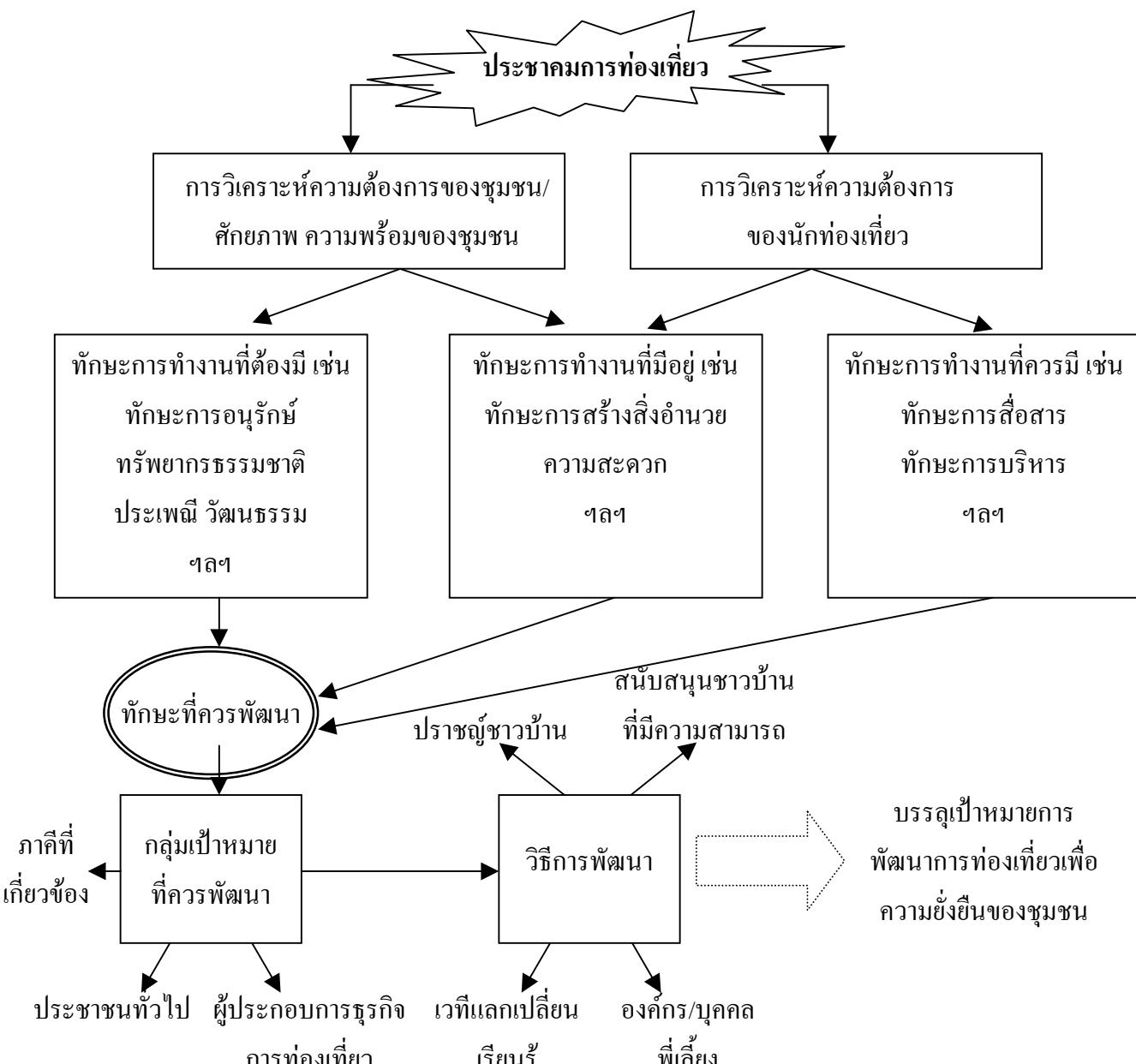
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถัน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน



เป้าหมายหลักที่ต่างกันจะนำไปสู่กลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวและทักษะการทำงานที่ต่างกัน
รวมทั้งมีแนวทางพิจารณาการพัฒนาทักษะการทำงานดังแผนภูมิต่อไปนี้

แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานในประชาคมการท่องเที่ยว



ดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของภาคีที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการติดตาม ประเมินผล

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องคุณ

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ไม่ว่าประเทศจะมุ่งจัดการท่องเที่ยวไปในแนวทางใด ปัจจุบันทุกประเทศก็มีจุดแข็ง สำคัญอยู่ที่อธิบายไมตรีที่เป็นเอกลักษณ์ของตน ไทย มีแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรท่องเที่ยว ที่หลากหลายและมีคุณภาพ (quality destinations) ทักษะที่จะพัฒนาขึ้นให้เหมาะสมกับทิศทางการท่องเที่ยวนี้มีหลายประการและต้องการการสนับสนุนเสริมในวิถีการทำงานเชิงประชาคม หากปล่อยให้มีการพัฒนาไปโดยภาคประชาชนเพียงลำพังอาจมีปัญหาความไม่พร้อมอยู่หลายประการ ทักษะที่ควรพิจารณาดำเนินการโดยภาพรวมในทุกกระบวนการท่องเที่ยวมีหลายประการ เช่น

1) การประชาสัมพันธ์ ทำการตลาด เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวที่ประชาคมต้องการ โดยองค์กรระดับอำเภอ จังหวัด หรือ ททท. ในลักษณะที่มองภาพรวมการท่องเที่ยวชุมชนของประชาคมการท่องเที่ยวในภาพใหญ่ทั่งอำเภอ จังหวัด หรือระหว่างจังหวัดในลักษณะ combination tour ขณะนี้พบว่าส่วนใหญ่แล้วมักมีอุปทาน (supply) มากกว่าอุปสงค์ (demand) ในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนส่วนใหญ่

สำหรับ ททท. ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรงนั้นควรมีการจัดทำกิจกรรมสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวในชุมชนให้มากขึ้น

2) ในหลายชุมชนความมีภารกิจภายนอกเข้าไปร่วมจัดการให้มีกระบวนการหรือกลไกที่ทำให้ประชาชนตกลงกันที่ กฎระเบียบ การจัดการ และการจัดสรรผลประโยชน์กันให้ได้อย่างเป็นระบบด้วยวิถีทางที่เอื้ออาทรต่อกัน

3) ในเชิงนโยบายควรส่งเสริมให้มีกองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวขึ้นทั้งในระดับชาติและระดับห้องคุณ

4) โดยที่ทักษะหลายๆ ด้านในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชุมชนต้องเป็นการเรียนรู้โดยผ่านการกระทำสมควรส่งเสริมให้ภาคคนที่จัดการท่องเที่ยวได้เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติทักษะที่จำเป็น โดยอาจจัดทำบัณฑิตอาสาสมัคร หรือผู้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว หรือสนับสนุนให้บุคลากรจากภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนท่องเที่ยว และฝึกหัดให้ชุมชนมีทักษะที่จำเป็น เช่น ด้านภาษา ด้านการวางแผนท่องเที่ยวชุมชนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น 3 เดือน เมื่อชุมชนมีความเข้มแข็งระดับหนึ่งแล้ว บุคลากรเหล่านี้ก็อาจทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือหน่วยเคลื่อนที่นิเทศ พัฒนาทักษะทางการท่องเที่ยวให้ชุมชนเป็นระยะๆ ในลักษณะ roving team

5) กองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่กล่าวในข้อ 3) นี้ ควรมีขอบข่ายงาน ในเชิงโครงสร้างแรงงานใจให้เกิดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เช่น อาจจัดสรุรทุนสนับสนุนให้มี การศึกษาทุนทางประวัติศาสตร์ท่องถิ่น โดยนักวิจัยท่องถิ่น (เช่นที่ สกว.สนับสนุนอยู่เพิ่มขึ้น) หรือ ให้กำลังใจรางวัลกับประชาชนท่องเที่ยวที่วางแผนและจัดการท่องเที่ยวได้ดีมีมาตรฐานเป็น หมาย หรือให้รางวัล หรือสนับสนุนประชาชนการท่องเที่ยวที่ร่วมกันทำกิจกรรมแบบ cluster development เป็นต้น

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถัน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 4 การสังเคราะห์บทเรียนจากการวิจัย

4.1 บทเรียนในเชิงเนื้อหา

(1) การดำเนินงานในรูปแบบของประชาคม จะทำให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น เป็นกลไกให้เกิดการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนได้ทางหนึ่ง แต่การก่อเกิดประชาคมการท่องเที่ยวที่เข้มแข็ง จำเป็นต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ร่วมกันของภาครัฐ เอกชน และประชาชน ประชาคมการท่องเที่ยวบางประชาคมปรับเปลี่ยนจากความเข้มแข็งของกลุ่มองค์กรอนุรักษ์ธรรมชาติ มาสู่ความเข้มแข็งองค์กรการท่องเที่ยว แต่ในบางประชาคม การท่องเที่ยวเป็น “เนื้อหา” ที่ก่อให้เกิดกระบวนการประชาคม

(2) ในด้านทักษะการทำงาน ทักษะที่จำเป็นในการทำงานเชิงประชาคมคือทักษะท่าทีในการมองเพื่อนมนุษย์ในเชิงบวก ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันเชิงฉันท์มิตร การมีภาคีหลายฝ่ายร่วมคิดร่วมทำงานการท่องเที่ยวในชุมชนจะทำให้ชุมชนได้คำตอบว่าควรจะจัดการห่องเที่ยวในชุมชนหรือไม่อย่างไร หากคิดทบทวนด้วยตนเองโดยปราศจากผลกระทบจากนักท่องเที่ยวในชุมชนอาจได้คำตอบว่า “ไม่ควรจัดการห่องเที่ยวในชุมชน” เช่น ชุมชนมีทักษะการทำเกษตรกรรมและสามารถพึ่งพิงรายได้หลักจากอาชีพการเกษตร หากมาจัดการห่องเที่ยวที่ไม่ใช่ทักษะที่ถนัด และเป็นเพียงอาชีพเสริม ประกอบกับช่วงเวลาจ้างงานเกษตรกรรมที่จะมีเวลาจัดการห่องเที่ยวในชุมชน ก็เป็นดุลยภาพที่ไม่เหมาะสมแก่การห่องเที่ยว (ดู附) สิ่งเหล่านี้ชุมชนต้องเป็นผู้ทบทวนและตัดสินด้วยตนเอง

ประ瘴มการห่องเที่ยวที่เข้มแข็ง จะเป็นผู้กำหนดทิศทางเป้าหมายของการจัดการห่องเที่ยวของชุมชน และจะเป็นผู้กำหนดทักษะการทำงานในประชาคมการห่องเที่ยวที่สอดคล้องกับบริบทชุมชนของตนเองได้

(3) การใช้กรอบในการพิจารณาทักษะการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างการทำงานเพื่อผลทางเศรษฐกิจ รายได้เป็นหลัก กับการทำงานในเชิงความร่วมมือเพื่อเป้าหมายของคุณภาพชีวิตในชุมชน จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน

(4) การขับเคลื่อนสังคม สิ่งที่เป็นจุดอ่อนของนี้คือ ทักษะทางความคิด (conceptual skills) ทุกฝ่ายต้องเข้าใจให้ตรงกันว่าปรัชญาหรือเป้าหมายที่แท้จริงของเรื่องนั้นๆ คืออะไร อะไรคือการพัฒนาแบบยั่งยืน อะไรคือการห่องเที่ยวแบบยั่งยืน ต้องชัดเจนในเป้าหมาย ก่อนกระบวนการดำเนินการ หลายครั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งที่กระบวนการ โดยที่แต่ละฝ่ายไม่ได้ชัดเจนว่า

มีเป้าหมายอะไร บางครั้งอาจมีเป้าหมายร่วมกัน แต่แตกต่างในวิธีการดำเนินงาน ซึ่งกรณีนี้จะมีโอกาสประนีประนอมได้

4.2 บทเรียนในเชิงระเบียบวิธี

(1) การดำเนินการวิจัยในลักษณะสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรมีกระบวนการจัด เวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เป็นระยะๆ ในระหว่างดำเนินการวิจัย การจัดเวทีพัฒนาการเรียนรู้เมื่อ เสร็จโครงการวิจัยแล้วเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่พอเพียง

(2) การมีนักวิจัยในท้องถิ่น นอกเหนือจากนักวิจัยในส่วนกลาง เป็นสิ่งที่ดีที่จะช่วยให้ผล การวิจัยมีความครบถ้วน เที่ยงตรง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากเป็นไปได้ ควรมีกระบวนการสร้างทีมวิจัยใน ท้องถิ่นที่มีจำนวนมากกว่า 1 คน เพื่อดำเนินกิจกรรมสืบเนื่องในสิ่งที่เป็นข้อเสนอจากผลการวิจัย และเป็นการสร้างความเข้มแข็งในเชิงวิชาการแก่ท้องถิ่น รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้เกิดการประสานกับ ภายนอกเพื่อเพิ่มความรู้ การสนับสนุน และการยอมรับได้ทางหนึ่ง

(3) การจัดเวทีท้องถิ่นเสนอผลการวิจัยเมื่อต้น หากการคัดเลือกผู้เข้าร่วมเวที และมีการ ออกแบบกิจกรรมในการประชุมสัมมนาที่ดีจะได้ข้อคิดที่มีประโยชน์ ก่อให้เกิดการร่วมมือที่ดีต่อกันได้ (collective efficiency)

(4) ความหลากหลายของบริบทที่มีและบริบทการท่องเที่ยวของประเทศไทยทักษะการท่องเที่ยว จำเป็นต้องอาศัยระเบียบวิธีวิจัยในเชิงผสมผสาน ทั้งในการวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และ การกำหนดส่วนผสมที่พอดี จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ

(5) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทักษะการทำงานขององค์กรและ ปัจเจกบุคคลในงานประชาคมการท่องเที่ยว องค์ความรู้ในการดำเนินงานในลักษณะนี้ควรได้รับ การสนับสนุนในการสำรวจหาคำตอบว่าองค์กรชุมชนทั้ง 3 ภาคีและปัจเจกบุคคล มีวิธีการเรียนรู้ จัด การติดตามและการประเมินภาระในภาวะกระแสโลกาภิวัตน์และความยั่งยืนของชุมชนได้อย่างไร



บัญชีรายรับรายจ่าย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). คู่มือการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.), พิมพ์ครั้งที่ 2.

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2540). วิถีไทย การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : ออมรินทร์พรินติ้ง
แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด.

ดวงใจ หล่อธนวนิชย์. (2543). รายงานการวิเคราะห์งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวไทยปี พ.ศ.2529-
2539. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การ
พัฒนาภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี (พ.ศ.2542-2551). เล่มที่ 2, สำนักงานคณะกรรมการ
การพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด. (2543). รายงานความก้าวหน้าการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่อง
เที่ยวไทยสำหรับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอส.). (2541). สรุปบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วม
ของประชาชน.

ยศ สันตสมบัติ และคณะ. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการจัดการ
ทรัพยากร. โครงการพัฒนาองค์ความรู้และศึกษาよいนายการจัดการทรัพยากรชีวภาพ
ในประเทศไทย (BRT) โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
(สกว.) และศูนย์พันธุ์วิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (ศช.) สำนักงานพัฒนา
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).

ศรีศักร วัลลิโภดม. (2543). สังคม-วัฒนธรรมไทยในวิถีการอนุรักษ์. ด่วนสุทธา การพิมพ์.

สรัสวดี อาสาสรรพกิจ. (2541). สรุปผลการวิจัยเพื่อพัฒนาความพร้อมของธุรกิจนำเที่ยวเชิงนิเวศ^{ในภาคเหนือตอนบน. ราชบัณฑิตยสถาน.}

อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2543). “สถานภาพการวิจัยชุมชนกับการจัดการทรัพยากร : บทสังเคราะห์ผลการศึกษา” พลวัตรของชุมชนในการจัดการทรัพยากร เอกสารประกอบการประชุมประจำปีว่าด้วยเรื่องชุมชนครั้งที่ 1 (เอกสารชุดที่ 4) โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย วันที่ 30-31 พฤษภาคม 2543 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัยกรุงเทพฯ.

อานันท์ ปันยารชุน. (2543). “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน” จุลสารการท่องเที่ยวปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2543.

อนenk เหล่าธรรมทัศน์. (2542). “ประชาสัมพันธ์ ความเป็นพลเมือง และประชาธิปไตยท้องถิ่น : ธรรมรัฐที่ควรไฟห้า” ใน พชรี สิโรรส (บรรณาธิการ) ความขัดแย้งในสังคมไทยยุควิกฤตเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ.

Butler, R.W. (1974). “Social implications of tourist development” **Annals of Tourism Research** 2, 100-1.

Dilokwanich Sitipong et al. (2000). **An Exploration and Data Base System of the Caves : Mae Hong Son province.** (Abstract) Faculty of Environment and Resource Studies. Mahidol University.

Gunter, Faltin. (2543). “Creating a culture of innovative Entrepreneurship” **เศรษฐกิจชุมชนทางเลือกเพื่อการรองรับสังคมไทย**. ออมรินทร์พรินติ้งแอนด์พับลิชิชิ่ง จำกัด.

<http://www.tat.or.th/~statdiu3/stat.htm>. (2545). **การท่องเที่ยวในคลื่นลูกที่สาม กระแสคลื่น : กระแสท่องเที่ยว.**

Settamatinee Suchart. (1999). **From Tourism to Ecotourism : A Civil Society Movement in Northern Thailand 7th**. International Conference on\Thai Studies Amsterdam July, 4-8 1999.

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบ OR 1

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : บริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว

- ชื่อประชาคมการท่องเที่ยว.....
ที่ตั้ง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....
- วัน/ เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....
- ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำอธิบาย : ข้อมูลบริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว แหล่งข้อมูล (Sources of data) สามารถหาได้จากเอกสาร หรือจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในชุมชน หรือการอภิปรายกลุ่ม

**โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน**
แนวคิดตามแบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : บริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว

1. บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

1.1 บริบทด้านพื้นที่ที่มีเอกลักษณ์จุดเด่นน่าสนใจด้านการท่องเที่ยวคืออะไร

.....
.....
.....

1.2 บริบทด้านการจัดการท่องเที่ยวและกิจกรรมที่เป็นจุดเด่นในการเชิงการท่องเที่ยวและในเชิงประชาคมคืออะไร

.....
.....
.....

1.3 ชุมชนท่องเที่ยวนี้มีลักษณะการปกครองบริหารจัดการในพื้นที่อย่างไร (เช่น อบต., อำเภอ, อุทยาน หรือ คลายหน่วยงานร่วมกัน)

.....
.....
.....

2. สถานการณ์ท่องเที่ยวในประชาคมการท่องเที่ยว

2.1 จุดเริ่มต้นการท่องเที่ยวในชุมชนนี้เป็นมาอย่างไร กี่ปีแล้ว

.....
.....
.....

2.2 จุดเริ่มต้นของการจัดการท่องเที่ยวในเชิงประชาคม

.....
.....
.....

2.3 สถานการณ์เมื่อปี พ.ศ.2544 และแนวโน้มปี พ.ศ.2545

	ปี พ.ศ.2544	แนวโน้ม	ข้อสังเกตของผู้ให้ข้อมูล
● จำนวนนักท่องเที่ยว
● ชาวไทย
● ชาวต่างชาติ
● ภูมิภาคท่องเที่ยว

	ปี พ.ศ.2544	แนวโน้ม	ข้อสังเกตของผู้ให้ข้อมูล
● โปรแกรมการท่องเที่ยว/ วงจรการท่องเที่ยว/ระยะ เวลาที่ใช้ท่องเที่ยวในชุม ชนนี้
● ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของนัก ท่องเที่ยวต่อคน เนพาที่ ใช้จ่ายในชุมชนนี้
● จำนวนครัวเรือนทั้งหมด ในชุมชน
● ร้อยละของครัวเรือนที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่อง เที่ยว
● จำนวนสถานประกอบการ ประเภทต่างๆ (ระบุ ประเภทและจำนวน)
① ที่พัก
② อาหาร
③ ของที่ระลึก
④
⑤
⑥

2.4 ผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ จากการท่องเที่ยวในชุมชน

ผลทางเศรษฐกิจ

- ทางบวก (เช่น เกิดกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน, ขายสินค้า, การสร้างงาน)

.....

.....

- ทางลบ

.....

.....

ผลทางสังคมและวัฒนธรรม

- ทางบวก (เช่น ความภาคภูมิใจในชุมชน, การแบ่งงานกันทำ ชาาย/หญิง, ผู้อาวุโส, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้)
.....
.....

- ทางลบ (เช่น ยาเสพติด, เด็กขอทานนักท่องเที่ยว)
.....
.....

ผลทางสิ่งแวดล้อม

- ทางบวก (เช่น สร้างสำนักอนุรักษ์, การจัดการของเสีย)
.....
.....

- ทางลบ
.....
.....

ผลทางการเมืองท้องถิ่น

- ทางบวก (เช่น ชาวบ้านมีส่วนร่วม, ความสามารถต่อรองกับบริษัททัวร์, มัคคุเทศก์ภายนอก)
.....
.....

- ทางลบ
.....
.....

ผลกระทบอื่นๆ

- ทางบวก (เช่น ชุมชนสะอาดขึ้น, มีการกินอาหารครบหมู่เหมือนที่จัดให้นักท่องเที่ยว)
.....
.....

- ทางลบ
.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถัง

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

3. การได้รับการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน

ชื่อองค์กร (ภาคี)	ช่วงเวลาที่สนับสนุน	กิจกรรมที่สนับสนุน
.....
.....
.....
.....

4. ศักยภาพและโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน ในเชิงความร่วมมือระหว่างภาครัฐ, เอกชน และประชาชน).....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน.....

.....

.....

.....

6. ทักษะการทำงาน (ความรู้ ความสามารถ/ การเรียนรู้) สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน

◉ ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบุคลากรภาครัฐในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนนี้คือทักษะอะไรบ้าง.....

.....

.....

ทักษะที่มีอยู่แล้ว (ระบุประเภทและจำนวนบุคลากรที่มีทักษะประเภทนั้นๆ).....

.....

.....

◉ ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบุคลากรภาคเอกชน/ NGOในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนนี้คือทักษะ.....

.....

.....

ทักษะที่มีอยู่แล้ว (ระบุประเภทและจำนวนบุคลากรที่มีทักษะประเภทนั้นๆ).....

.....

.....

● ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อมคือ^{.....}
ทักษะอะไรบ้าง.....

.....
ทักษะที่มีอยู่แล้ว (ระบุประเภทและจำนวนบุคลากรที่มีทักษะประเภทนั้นๆ).....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบ OR 2

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยอื่นๆในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับกลยุทธ์

- ชื่อประชาคมการท่องเที่ยว.....
ที่ตั้ง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....
- วัน/ เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....
- ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง : ทักษะองค์กรระดับกลยุทธ์ ได้แก่ ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยวชุมชนขององค์กรประชาคมในพื้นที่ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ คุณภาพแผน และการปฏิบัติตามแผน สำหรับแบบสำรวจข้อมูลทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวชุดนี้ เป็นการรวมรวม ทักษะการปฏิบัติตามขององค์กรประชาคม หรือกลุ่มนบุคคลหลักที่เกี่ยวข้อง หมายเหตุ บริบทของทักษะการวางแผน ส่วนหนึ่งอาจรวมได้จากเอกสาร/ แผนการท่องเที่ยวชุมชนที่มีอยู่ แล้วได้

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน
แนวคิดตามแบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับกลุ่มชี้

สถานการณ์ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดทำแผนการท่องเที่ยวชุมชน

① ในการจัดการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่เท่าที่ผ่านมาในกลุ่ม/องค์กรประชาคมการท่องเที่ยวที่นี่ได้มีการจัดทำ
แผนการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่หรือไม่

ไม่มีแผนเลย เพราะ.....

.....

แนวคิด/แนวโน้มในอนาคตในเรื่องของแผนการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่.....

.....

มีในลักษณะของแผน/ข้อตกลงของกลุ่ม/องค์กรประชาคมอย่างไม่เป็นทางการ “ได้แก่
(อธิบายรายละเอียด).....

.....

ที่มาของแผน/ข้อตกลงดังกล่าว.....

.....

เนื้อหา/สาระสำคัญของแผนโดยสังเขป.....

.....

ประเภทของแผน/ข้อตกลงดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

แผนพัฒนาสาธารณูปโภค

แผนพัฒนาคน/องค์กร

แผนพัฒนาเครือข่ายประชาคม

อื่นๆ

ระดับของแผน/ข้อตกลง

กลุ่มย่อย

องค์กรประชาคม

อื่นๆ

มีแผนอย่างเป็นทางการ ไปยังบุราจลเลอี้ด เช่น ชื่อแผน ประเภทของแผน จำนวนแผน ผู้รับผิดชอบ
แผน ระดับของแผน) เนื้อหาสาระของแผน โดยสังเขป

ชื่อแผน	ประเภทของแผน	ระดับแผน	เนื้อหา/สาระสำคัญของแผน	ผู้รับผิดชอบ
1.....
.....
.....
2.....
.....
.....
3.....
.....
.....

② ในกรณีที่มีการจัดทำแผนการท่องเที่ยวชุมชนทั้งแบบไม่เป็นทางการหรือแบบเป็นทางการดังกล่าวข้างต้น ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา กลุ่ม/องค์กรประชาชนได้มีการดำเนินการปรับปรุงแผนอย่างไรหรือไม่
ไม่มีการปรับปรุงแผนเลย เพิ่มเติม.....

กิจกรรมรังสรรค์งาน

(อธินายรายละเอียด รูปแบบและที่มาของการดำเนินการดังกล่าว).....

ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยวชุมชนของกลุ่ม/ประชาชน

- ③ ในการปฏิทีมีแผนการท่องเที่ยวชุมชน โปรดระบุรายละเอียดของทักษะการวางแผนการท่องเที่ยวชุมชนขององค์กรประชาคมในประเด็นต่อไปนี้

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ปัจจัย/ เงื่อนไขที่ก่อให้เกิด ทักษะหรือที่มาของทักษะ
<p>1. กระบวนการจัดทำแผน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การเริ่มจัดทำแผน (เช่น เริ่มอย่างไร เริ่มทำดังแต่ เมื่อไร ใครเป็นผู้เริ่ม) 	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่ม/ องค์กรผู้รับผิดชอบแผน ประกอบด้วยใคร บ้าง 	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินการจัดทำแผนดำเนินการอย่างไร (กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดทำอย่างไร / มีขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร) 	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการท่องเที่ยวของ ชุมชน ของกลุ่ม/องค์กรประชุมการท่องเที่ยว (ร่วมทุกขั้นตอน ร่วมบางขั้นตอน เป้าหมายร่วมอย่างไร) 	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ในทักษะของการจัดทำแผนนี้ กลุ่มองค์กรประชาคมที่นี่ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

ไม่ต้องการ

ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

.....

.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถัง

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ปัจจัย/ เงื่อนไขที่ก่อให้เกิด ทักษะหรือที่มาของทักษะ
● แผนการท่องเที่ยวชุมชนที่กลุ่ม/องค์กรประชาคมที่นี่ได้จัดทำขึ้น ได้มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแผนในการนำไปใช้หรือไม่ กลุ่ม/องค์กรใดเป็นผู้ดำเนินการ.....
.....
.....
.....
.....

ในทักษะการพิจารณาคุณภาพของแผนนี้ กลุ่มองค์กรประชาคมที่นี่ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

ไม่ต้องการ

ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....
.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถีน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ในทักษะการปฏิบัติตามแผนนี้ กลุ่มองค์กรประชาชนที่นี้ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

ไม่ต้องการ

ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถีน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ในทักษะการปฏิบัติตามแผนนี้ การท่องเที่ยวชุมชน กลุ่มองค์กรภาคชุมชนที่นี่ต้องการทักษะเพิ่มเติม หรือไม่

ไม่ต้องการ

ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

ในทักษะของการปรับแผนการท่องเที่ยวชุมชนนี้ กลุ่มองค์กรประชาชนที่นี่ต้องการทักษะเพิ่มเติม หรือไม่

ไม่ต้องการ

ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

- ④** โดยภาพรวมแล้วผู้ที่มีบทบาทเรียงตามลำดับความสำคัญ 3 ลำดับแรกในการกำหนดแผนการท่องเที่ยวในชุมชนนี้คือ ใคร (ภาคราชการ, ภาคประชาชน, ภาคธุรกิจ, ภาค NGO หรืออื่นๆ).....
-
-
-

- ⑤** ชุมชนที่นี่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดีกว่าที่อื่นอย่างไร.....
-
-
-

- ⑥** หากจะให้การท่องเที่ยวในชุมชนที่นี่แข่งขันกับการท่องเที่ยวที่ชุมชนอื่นๆ ได้ จะต้องทำอย่างไร.....
-
-
-

- ⑦** ในอนาคต คิดว่าการท่องเที่ยวในชุมชนที่นี่จะต้องพัฒนาด้านใดอีกบ้าง (เช่น การตั้งบริษัทการท่องเที่ยวของชุมชน).....
-
-

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบ OR 3

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : การบริหารจัดการองค์กร

● ชื่อประชาคมการท่องเที่ยว.....

ที่ตั้ง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

● ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....

● วัน/ เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....

● ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง : แบบสำรวจข้อมูลทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวชุดนี้ เป็นการรวบรวมทักษะ การบริหารงานขององค์กรประชาคม โดยวิธีการจัดสันทนากรลุ่มย่อยบุคลากรในองค์กรประชาคม การท่องเที่ยว

ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับบริหาร ประกอบด้วย

1. ทักษะการวางแผนงาน
2. ทักษะการบริหารบุคลากร
3. ทักษะการบริหารข้อมูล
4. ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ
5. ทักษะการประสานงาน
6. ทักษะการเจรจาต่อรอง
7. ทักษะการจัดการความขัดแย้ง

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civil groups) ภาคเหนือตอนบน
แนวคิดตามแบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : การบริหารจัดการองค์กร



1. ทักษะการวางแผนงาน

1.1 กลุ่ม/องค์กรเริ่มรวมตัวกันครั้งแรก เมื่อ.....

สาเหตุหรือเงื่อนไขและวัตถุประสงค์ที่ทำให้ต้องรวมตัวกัน.....

.....
.....
.....

1.2 องค์ประกอบของสมาชิกกลุ่ม เป็นอย่างไร (ผู้นำชุมชน ชาวบ้าน องค์กรพัฒนาเอกชน นักวิชาการ ข้าราชการท้องถิ่น นักธุรกิจฯลฯ)

1. เมื่อรวมตัวครั้งแรก (ระบุ องค์ประกอบ และจำนวนหรือร้อยละของสมาชิกแต่ละองค์ประกอบ)

.....
.....
.....
.....

2. ณ ปัจจุบัน (ระบุ องค์ประกอบ และจำนวนหรือร้อยละของสมาชิกแต่ละองค์ประกอบ) และหากมี การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบและหรือจำนวนให้ระบุเหตุผลที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง.....

.....
.....
.....

1.3 กลุ่ม/องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างของกลุ่มหรือไม่ อย่างไร (โครงสร้างดังกล่าวอาจเป็นโครงสร้างที่กำหนดไว้อย่างแน่ชัดหรือ เป็นโครงสร้างอย่างหลวม ๆ เป็นที่รับรู้กัน ก็ได้)

1. ไม่มี เพราะ.....

.....
.....
.....

2. มี เพราะ.....

.....
.....
.....

- การกำหนดโครงสร้างของกลุ่มนี้ดังนี้ (อาจเป็นแผนภูมิโครงสร้างกลุ่ม/องค์กรก็ได้)

.....
.....
.....
.....

1.4 กลุ่ม/องค์กรมีการกำหนดบทบาท/หน้าที่ของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือไม่ อย่างไร (อาจกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หรืออาจเป็นการกำหนดโดยการบอกเล่า การแจ้งอย่างให้ทราบไม่เป็นทางการ)

1. ไม่มี เพราะ.....
.....
.....
.....

2. มี เพราะ.....
.....
.....
.....

- โดยมีการกำหนดบทบาท/หน้าที่ ดังนี้

2.1 กลุ่ม/องค์กร.....
.....
.....
.....

2.2 คณะกรรมการ/คณะทำงานท่องเที่ยว.....
.....
.....
.....

2.3 ผู้นำกลุ่ม/ประธานกลุ่ม.....
.....
.....
.....

2.4 สมาชิกกลุ่ม.....
.....
.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

2.5 ชาวบ้านทั่วไป.....

.....

.....

2.6 นักท่องเที่ยว.....

.....

.....

2.7 อื่นๆ ระบุ.....

.....

.....

-ผู้ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดบทบาท/หน้าที่ของบุคคลต่างๆ ในข้อ 2 คือ (ผู้นำชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน ข้าราชการ นักวิชาการ ชาวบ้าน หรือความร่วมมือของทุกฝ่าย).....

.....

.....

.....

1.5 กลุ่ม/องค์กรมีการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือไม่

1. ไม่มี เพราะ.....

.....

.....

.....

2. มี เพราะ.....

.....

.....

.....

- การกำหนด คือ (ระบุรายละเอียด)

2.1 รายการการท่องเที่ยว (การแสดงวัฒนธรรมประเพณี เส้นทางการท่องเที่ยว ฯลฯ).....

.....

.....

.....

2.2 การกำหนดบริการการท่องเที่ยว (ที่พัก ของที่ระลึก อาหาร การเดินทาง ฯลฯ).....

.....

.....

2.3 การกำหนดราคารายการการท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว.....

.....

.....

2.4 การกำหนดร้อยละหรือจำนวนเงินเข้าเป็นกองทุนพัฒนาชุมชน หรือกองทุนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว.....

.....

.....

2.5 การกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความสามารถในการรองรับของท้องถิ่น (carrying capacity).....

.....

.....

- ผู้ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น ในข้อ 2 คือ.....

.....

.....

1.6 เมื่อกลุ่ม/องค์กรต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน/กิจกรรมต่างๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญนั้น มีการดำเนินการอย่างไร

- ผู้นำกลุ่มตัดสินใจแต่เพียงลำพัง(ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ตัดสินใจและวิธีการ).....

.....

.....

- คณะกรรมการกลุ่ม/คณะกรรมการกลุ่มตัดสินใจ (ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ตัดสินใจและวิธีการ)

.....

.....

- สมาชิกกลุ่มทั้งหมดซึ่งรวมผู้นำและคณะกรรมการ(ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ตัดสินใจและวิธีการ)

.....

.....

4. อื่น ๆ (ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ตัดสินใจและวิธีการ).....

.....

1.7 กลุ่ม/องค์กรมีการประชุมกลุ่มทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการบ้างหรือไม่

1. ไม่มี เพราะ.....

.....

.....

2. มี เพราะ.....

.....

.....

- เรื่องที่ประชุม.....

.....

.....

- ช่วงระยะเวลาของการประชุม (กำหนดแน่นอนหรือไม่).....

.....

.....

1.8 กลุ่ม/องค์กรมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของกลุ่มน้ำบ้างหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่มี เพราะ.....

.....

.....

2. มี เพราะ.....

.....

.....

- ระบบการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่คือ (ระบุรายละเอียดของระบบการทำงาน ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง).....

.....

.....

1.9 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดวางระบบงานของกลุ่มเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....

.....
.....
.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ).....

.....
.....
.....

2. ทักษะการบริหารบุคลากร (คณะกรรมการ/คณะทำงาน, สมาชิก, ประชาชนทั่วไป)

2.1 กลุ่ม/องค์กรมีหลักการและวิธีการในการคัดเลือกคณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อนำมาทำหน้าที่บริหารงานของกลุ่ม/องค์กร อย่างไร (การทำหนดคุณสมบัติต่างๆ ของคณะกรรมการฯ ฯลฯ)

.....
.....
.....

2.2 กลุ่ม/องค์กรมีหลักการและวิธีการในการคัดเลือกสมาชิก เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่ม/องค์กร อย่างไร (การทำหนด คุณสมบัติ, ความสมัครใจ ฯลฯ)

.....
.....
.....

2.3 ในกรณีที่มีการกำหนดหลักการและวิธีการในการคัดเลือกคณะกรรมการ/คณะทำงาน/สมาชิก

1. เงื่อนไขหรือสาเหตุที่ทำให้ต้องมีการกำหนด.....

.....
.....
.....

2. บุคคลที่เป็นผู้กำหนด.....

.....
.....
.....

3. วิธีการและหลักการตั้งกล่าวเริ่มต้นใช้ เมื่อใด ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป หรือไม่ อย่างไร

.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องคุ้น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

2.4 กลุ่ม/องค์กรมีวิธีการในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านคณะกรรมการ/คณะทำงาน และสมาชิก ของกลุ่ม หรือไม่ อย่างไร (การอบรมให้ความรู้, การศึกษาดูงาน, การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ)

1. ไม่มี เพาะ.....

.....
.....
.....

2. มี เพาะ.....

.....
.....
.....

- วิธีการในการพัฒนาคณะกรรมการ/คณะทำงาน

.....
.....
.....

- วิธีการในการพัฒนาสมาชิกกลุ่ม

.....
.....
.....

- การพัฒนาความรู้ความสามารถด้านคณะกรรมการ/คณะทำงาน/สมาชิกกลุ่ม เริ่มต้นเมื่อใด ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป หรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

2.5 กลุ่ม / องค์กรมีการรับคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพิ่มหรือไม่ อย่างไร

1. จำนวนคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เมื่อร่วมกัน คน

2. จำนวนคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ณ ปัจจุบัน คน

3. จำนวนคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่เพิ่มขึ้น คน

สาเหตุ ที่รับเพิ่ม.....

.....
.....

2.6 กลุ่ม / องค์กรมีการรับสมาชิกเพิ่มหรือไม่ อย่างไร

1. จำนวนสมาชิก เมื่อร่วมกัน คน
2. จำนวนสมาชิก ณ ปัจจุบัน คน
3. จำนวนสมาชิก ที่เพิ่มขึ้น คน
สาเหตุ ที่รับเพิ่ม.....
.....
.....

2.7 กลุ่ม/องค์กรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการดำเนินกิจกรรมของคณะกรรมการและ
หรือสมาชิก หรือไม่ อย่างไร (หากมีการติดตามและประเมินผล ทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการที่แตกต่างกัน
ให้แยกคำตอบระหว่างคณะกรรมการและสมาชิก)

1. ไม่มี เพราะ.....
.....
.....
.....

2. มี เพราะ.....
.....
.....
.....

- โดยกำหนดระยะเวลาในการติดตามและประเมินผล.....
.....
.....
.....

- วิธีการในการติดตามและประเมินผล (ระบุรายละเอียดตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงปัจจุบัน).....
.....
.....
.....

- ผลของการติดตามและประเมินผลที่ผ่านมา.....
.....
.....
.....

2.8 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการบริหารจัดการบุคลากรเพิ่มเติม หรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ

.....
.....
.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับ เนื้อหา และวิธีการ)

.....
.....
.....

3. ทักษะการบริหารข้อมูล

3.1 กลุ่ม/องค์กร มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่มี เพราะ

.....
.....
.....

2. มี เพราะ

.....
.....
.....

- ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวม ได้แก่ (uhnธรรมเนียมประเพณี, ภูมิปัญญาท้องถิ่น, การละเล่น, แหล่งท่องเที่ยว, ทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ)

.....
.....
.....

- วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (การรวมรวมจากคำบอกเล่า, การสำรวจพื้นที่, การศึกษาจากเอกสาร ฯลฯ)

.....
.....
.....

- ผู้ที่ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (คณะกรรมการกลุ่ม, ชาวบ้าน, นักวิชาการ, ข้าราชการท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชนหรือร่วมมือกัน)

.....
.....
.....

3.2 กลุ่ม/องค์กรมีการนำข้อมูลในข้อ 2.1 มาใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่มี เพราะ

.....
.....
.....

2. มี เพราะ

.....
.....
.....

- โดยใช้ในกิจกรรมใดบ้าง (การวางแผนการท่องเที่ยว, การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวฯลฯ)

.....
.....
.....

- ระยะเวลาที่เริ่มต้นใช้ข้อมูล

.....
.....
.....

3.3 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและการใช้ข้อมูลเพื่อการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเพิ่มเติม หรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ

.....
.....
.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ)

.....
.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถีน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

4. ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ

4.1 กลุ่ม/องค์กรมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในห้องถีนหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่มี เพราะ.....

.....
.....
.....

2. มี เพราะ.....

.....
.....
.....

- เทคโนโลยีพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ (ระบุประเภทและรายละเอียดของการใช้)

.....
.....
.....

- เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้ ได้แก่ (ระบุประเภทและรายละเอียดของการใช้)

.....
.....
.....

- ผลงานการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในห้องถีนเป็นอย่างไร (สะท้อน ประยุกต์ รวดเร็ว เสียเวลา สิ้นเปลือง ฯลฯ)

.....
.....
.....

4.2 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวในห้องถีนเพิ่มเติม หรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....

.....
.....
.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหาและวิธีการ)

.....
.....

5. ทักษะการประสานงาน

5.1 กลุ่ม/องค์กรมีการประสานแผนงานการท่องเที่ยว ขยายเครือข่ายความร่วมมือ และหรือรายการการท่องเที่ยวของกลุ่ม กับแผนงานการท่องเที่ยวและหรือรายการการท่องเที่ยวของกลุ่ม/องค์กรอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร (ทั้งภายในและภายนอกชุมชน ทั้งหน่วยงานของรัฐและชุมชนกิจเอกชน สถาบันวิชาการ ฯลฯ)

1. ไม่มี เพาะ.....

.....

.....

2. มี ระบุรายละเอียด.....

.....

.....

.....

5.2 กลุ่ม/องค์กรมีการประสานทรัพยากรของกลุ่ม เช่น งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ กับกลุ่ม/องค์กรอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร

1. ไม่มี เพาะ.....

.....

.....

2. มี เพาะ.....

.....

.....

.....

- ระบุรายละเอียด

2.1 งบประมาณ.....

.....

.....

.....

2.2 คน

.....

.....

.....

2.3 วัสดุอุปกรณ์.....

.....

.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องคุณ

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

2.4 สถานที่.....				
2.5 อื่น ๆ (ความรู้ความชำนาญ).....				
5.3 กลุ่ม/องค์กรมีการประสานงานกับกลุ่ม/องค์กรอื่น ๆ ที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเช่นเดียวกันเพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยว หรือไม่ อย่างไร.....				
5.4 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดวางระบบงานของกลุ่มเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร	<table> <tr><td>1. ไม่ต้องการ เพราะ.....</td><td>.....</td></tr> <tr><td>2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ).....</td><td>.....</td></tr> </table>	1. ไม่ต้องการ เพราะ.....	2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ).....
1. ไม่ต้องการ เพราะ.....				
2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ).....				

6. ทักษะการเจรจาต่อรอง

6.1 การกำหนดรายรายการท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และราคากาражท่องเที่ยวของห้องคุณที่ผ่านมาบันทึกนี้ เป็นที่พอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรือไม่ (เช่น คนในชุมชน นักท่องเที่ยว บริษัทท่องเที่ยวฯลฯ) (ในบางครั้งอาจพบว่า มีทั้งที่พอใจและไม่พอใจ ก็ให้ถ้ามีทั้ง 2 กรณี)

1. พoใจ เพราะ.....
2. ไม่พoใจ เพราะ.....

6.2 ในกรณีที่เกิดความไม่พอใจ กลุ่ม/องค์กรมีการจัดการอย่างไรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย (ระบุวิธีการและบุคคลที่ดำเนินการ และผลที่ได้รับ).....

.....

.....

.....

6.3 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถใดเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....

.....

.....

.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหาและวิธีการ).....

.....

.....

.....

7. ทักษะการจัดการความขัดแย้ง

7.1 ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่นที่ผ่านมา ก่อให้เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งในด้านต่างๆ ของคนในชุมชน บ้างหรือไม่ (ในบางครั้งอาจพบว่า มีทั้งกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งและกิจกรรมที่ไม่เป็นปัญหา ซึ่งให้มาทั้ง 2 กรณี)

1. ไม่มี เพราะ.....

.....

.....

.....

2. มี ระบุรายละเอียด.....

.....

.....

.....

7.2 กลุ่ม/องค์กรมีวิธีการในการแก้ปัญหาหรือความขัดแย้งของคนในชุมชนอันเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวโดยเฉพาะในเรื่องการกระจายรายได้/ผลประโยชน์ที่เป็นธรรมอย่างไร (ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการและบุคคลที่ดำเนินการ) และผลของการแก้ปัญหาเป็นอย่างไร.....

.....

.....

.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องคุณ

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบนน

7.3 มีวิธีการจัดการอย่างไรให้ประชาชนทั่วไปในชุมชนที่ไม่ได้มีผลประโยชน์โดยตรงจากกิจกรรมการท่องเที่ยว ให้ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนด้วย.....

.....

.....

.....

.....

7.4 (กรณีที่มีการหักเงินเข้ากองทุนชุมชน กองทุนการพัฒนาท่องเที่ยวฯ) ได้มีการนำเงินเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์อย่างไร/ใครได้ประโยชน์จากการนี้ (เช่น นำเงินไปฝึกอาชีพ, จัดอบรม).....

.....

.....

.....

.....

7.5 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....

.....

.....

.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ).....

.....

.....

.....

8. นอกจากรายงานด้านการท่องเที่ยวในชุมชนแล้ว กลุ่ม/องค์กรของท่านได้ทำกิจกรรมสาธารณประโยชน์อื่นๆ ทั้งในและนอกชุมชนบ้างหรือไม่

1. ไม่ได้ทำ เพราะ.....

.....

.....

.....

2. ทำ (ระบุรายละเอียดของกิจกรรมและระยะเวลาที่ดำเนินการ).....

.....

.....

.....

9. ผู้ที่ทำกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน โดยเฉพาะแล้วมีฐานะโดยเปรียบเทียบกับผู้ที่ไม่ได้ทำแล้ว
เป็นอย่างไร

ฐานะดีกว่า เพาะะ ฐานะพอๆ กัน

ฐานะตื้อๆ กว่า เพาะะ

10. ผู้ที่มีบทบาทมากในการกำหนดการบริหารจัดองค์กรการท่องเที่ยวในชุมชนนี้ 3 ลำดับแรก คือ ใคร (ภาคราช
การ, ประชาชน, NGO, เอกชน).....

.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบ OR 4

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยที่ส่งเสริมในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับปฏิบัติการ

- ชื่อประชาคมการท่องเที่ยว.....
ที่ตั้ง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....
- วัน/ เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....
- ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง : แบบสำรวจข้อมูลทักษะการทำงานองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวชุดนี้ เป็นการรวมทักษะการปฏิบัติงานขององค์กรประชาคม โดยวิธีการจัดstanทนากรกลุ่มย่อยบุคลากรในองค์กรประชาคม การท่องเที่ยว

ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย

1. ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (แหล่งท่องเที่ยว, กิจกรรม, รูปแบบ)
2. ทักษะการจัดการการเงิน (การเงิน, ระบบบัญชี)
3. ทักษะทางการตลาด (การส่งเสริมการตลาด, การส่งเสริมผลิตภัณฑ์)
4. ทักษะการสื่อสาร (ภาษาในกลุ่ม, ระหว่างกลุ่ม, นักท่องเที่ยว)
5. ทักษะการให้บริการ (ที่พัก, อาหาร, คุณภาพ, ของที่ระลึก)
6. ทักษะการจัดระเบียบชุมชน (กฎข้อบังคับประชาคม/ นักท่องเที่ยว)

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน
แนวคิดมา : ทักษะการทำงานขององค์กร (ระดับปฏิบัติการ)

ส่วนที่ 1 ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ

① ทักษะในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
1. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	
1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางชุมชนชาติ	
❖ การปรับภูมิทัศน์
.....
❖ การเพิ่มเส้นทาง
.....
.....
❖ การเพิ่มความโดยเด่นทรัพยากรการท่องเที่ยว
.....
.....
❖ ทักษะอื่นๆ
.....
.....
1.2 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	
❖ การสืบสานประเพณี ความเชื่อ พิธีกรรม
.....
.....
❖ การจัดทำพิพิธภัณฑ์
.....
.....
❖ ทักษะอื่นๆ
.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องคุ้น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
1.3 แหล่งท่องเที่ยวโบราณวัตถุ ❖การปรับปรุงโบราณสถาน/โบราณวัตถุ..... ❖ทักษะอื่นๆ.....
2. การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว ❖กิจกรรมให้ความรู้ เช่น..... ❖กิจกรรมนันทนาการ..... ❖กิจกรรมอื่นๆ.....
3. การทำนุบำรุงโบราณสถาน โบราณวัตถุ

กรณีท่องค์กรไม่ได้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โปรดระบุเหตุผล.....
.....
.....
.....

ทักษะในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการเพิ่ม

ไม่ต้องการ

ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....
.....
.....

② ทักษะการจัดการการเงิน

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
1. การจัดทำระบบบัญชี
.....
2. การจัดผลประโยชน์/ผลตอบแทน
❖ การบริหารผลประโยชน์
.....
❖ การตรวจสอบ
.....
.....

ทักษะในการจัดการด้านการเงินที่ต้องการเพิ่ม

ไม่ต้องการ

ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....

.....

.....

.....

.....

.....

③ ทักษะการตลาด

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
1. การส่งเสริมการตลาด	
❖ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์.....
❖ การส่งเสริมการขาย.....
2. การส่งเสริมผลิตภัณฑ์	
❖ การกำหนดราคา.....
❖ การพัฒนารูปแบบลินค้า.....

ทักษะทางการตลาดที่ต้องการเพิ่ม

ไม่ต้องการ

ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....
.....
.....
.....
.....

④ ทักษะการสื่อสาร

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
1. การสื่อสารภายในกลุ่ม
2. การสื่อสารระหว่างกลุ่ม
3. การสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

ทักษะด้านการสื่อสารที่ต้องการเพิ่ม

ไม่ต้องการ

ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....

.....

.....

.....

.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถูน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

๕ ทักษะการให้บริการ

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
1. ทักษะการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์) <ul style="list-style-type: none"> ❖ ความรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ..... ❖ ความรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม..... ❖ การสื่อความหมายธรรมชาติ..... ❖ ความปลดปล่อย..... ❖ การสร้างความพึงพอใจ.....
2. ทักษะการจัดการความน่า闷สั่ง
3. ทักษะที่พักрем <ul style="list-style-type: none"> ❖ การพัฒนารูปแบบที่พัก..... ❖ การรักษาความสะอาด..... ❖ การรักษาความปลดปล่อย..... ❖ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก.....

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
7. ทักษะการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ❖ การให้บริการเมื่อเจ็บป่วยเบื้องต้น.....
❖ การให้บริการการส่งต่อผู้ป่วย.....
8. ทักษะการให้บริการสาธารณูปโภค ❖ ประจำ.....
❖ โทรศัพท์.....
❖ ไฟฟ้า.....
❖ ขยะมูลฝอย, น้ำเสีย.....

ทักษะด้านการให้บริการที่ต้องการเพิ่ม

ไม่ต้องการ

ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).

.....
.....
.....

⑥ ทักษะการจัดระเบียบชุมชน

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
❖ การออกกฎหมายข้อบังคับประชาชน.....
❖ การออกกฎหมายข้อบังคับนักท่องเที่ยว.....

ทักษะในการจัดระเบียบชุมชนที่ต้องการเพิ่ม

ไม่ต้องการ

ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....
.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 2

- เมื่อท่านคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถหรือทักษะขององค์กรท่านในด้านการท่องเที่ยวในชุมชนนี้ ท่านเห็น
ว่าองค์กรของท่านมีทักษะ/ความสามารถที่ดี 3 อันดับแรกคือ
 -
 -
 -
- ทักษะ/ความสามารถด้านการท่องเที่ยวที่องค์กรของท่านมีอยู่และสามารถเพียงพอที่จะเผยแพร่/แนะนำให้กับ
องค์กรอื่นๆ คือทักษะใด
 -
 -
 -
- ทักษะ/ความสามารถด้านการท่องเที่ยวในชุมชนที่องค์กรของท่านต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมคือทักษะใด
 -
 -
 -

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบ IN 1 : ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยอื่นๆในการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล

- ชื่อประชาคมท่องเที่ยว.....
- ที่ตั้ง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- ผู้ให้ข้อมูล.....
- วัน/เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....
- ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง แบบวัดทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล มี 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการสำรวจการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจทักษะที่ปรากฏและที่มาของทักษะ

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเรื่องไก่ในการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องเรียน

: การศึกษาภูมิปัญญาชุมชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แนวคิดตามทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล

ส่วนที่ 1 การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน : ระดับปัจเจกบุคคล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุปัจจุบัน.....ปี

- ### 3. อาชีพปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 อาชีพ)

1).....

2).....

3).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว

4. กรณีที่มีการดำเนินกิจกรรมในปัจจุบันหรือเคยดำเนินกิจกรรมในอดีต

- 4.1 ท่านดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว (ประเภทของกิจกรรม) ในด้านใดบ้าง และระยะเวลาในการดำเนินงาน

(ตอบได้มากกว่า 1 กิจกรรมตามความเป็นจริง)

4.2 รูปแบบความร่วมมือในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ท่านดำเนินการ
(เช่น ดำเนินการคนเดียว , ดำเนินการร่วมกับเครือญาติ , ดำเนินการร่วมกับบุคคลอื่น ๆ)

.....
.....
.....

4.3 ท่านดำเนินการกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างไร ในประเด็นต่อไปนี้

● ประเภทกิจกรรม.....

1) วิธีดำเนินงาน/พัฒนาการ.....

.....
.....
.....
.....

2) ผลของการดำเนินงาน.....

.....
.....
.....

3) ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน.....

.....
.....
.....

4) วิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค.....

.....
.....
.....

5) ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่านประสบความสำเร็จ

.....
.....
.....

6) ทักษะอะไรบ้างที่ท่านต้องการเพิ่มเติมในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่าน

.....
.....
.....

7) ท่านจะมีวิธีการพัฒนาทักษะที่ท่านต้องการในข้อ 6) อ่าย่างไร

.....

.....

◉ ประเภทกิจกรรม.....

1) วิธีดำเนินงาน/พัฒนาการ.....

.....

.....

.....

2) ผลของการดำเนินงาน.....

.....

.....

3) ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน.....

.....

.....

4) วิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค.....

.....

.....

5) ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่านประสบความสำเร็จ

.....

.....

6) ทักษะอะไรบ้างที่ท่านต้องการเพิ่มเติมในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่าน

.....

.....

7) ท่านจะมีวิธีการพัฒนาทักษะที่ท่านต้องการในข้อ 6) อ่าย่างไร

.....

.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในห้องถัน

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

● ประเภทกิจกรรม.....

- 1) วิธีดำเนินงาน/พัฒนาการ.....

.....
.....
.....
.....

- 2) ผลของการดำเนินงาน.....

.....
.....

- 3) ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน.....

.....
.....

- 4) วิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค.....

.....
.....

- 5) ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่านประสบความสำเร็จ

.....
.....

- 6) ทักษะอะไรบ้างที่ท่านต้องการเพิ่มเติมในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่าน

.....
.....

- 7) ท่านจะมีวิธีการพัฒนาทักษะที่ท่านต้องการในข้อ 6) อย่างไร

.....
.....

4.4 ท่านมีทักษะเฉพาะตัว (ภูมิปัญญา/tacit knowledge) อะไรบ้าง

.....
.....

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจทักษะที่ปรากฏและที่มาของทักษะ

ทักษะที่ปรากฏ	ทักษะ		ที่มาของทักษะ
	มี	ไม่มี	
● ทักษะทางด้านเทคนิค			
● ทักษะการบริการการท่องเที่ยว			
1. การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม			
- รสชาติ.....
- ความพอเพียง.....
- ความสะอาด.....
- ราคา.....
2. การบริการด้านที่พัก			
- บริการจองห้องพัก.....
- ความสะดวกในการเดินทางมาที่พัก.....
- การต้อนรับเข้าที่พัก.....
- การทำความสะอาดที่พัก.....
- ความเป็นส่วนตัว.....
- บรรยากาศและความปลอดภัยในที่พัก.....
- บริการน้ำอาบ น้ำใช้.....
- การให้บริการด้านห้องน้ำ.....
3. การบริการด้านการนำทาง			
- ความชัดเจนในการแนะนำเส้นทาง.....
- การใช้ภาษา/การสื่อความหมายในการนำทาง...
- การให้ความรู้ระหว่างการนำทาง.....
- การให้คำแนะนำความปลอดภัยระหว่างการเดินทางตามเส้นทาง.....
4. การบริการด้านการขนส่ง			
- ความหลายทางในการเลือกใช้พาหนะ.....
- ความสะดวกในการเลือกใช้พาหนะเดินทาง.....
- ความมั่นใจในความปลอดภัยระหว่างเดินทาง...
5. บริการด้านการดูแลความปลอดภัยทั่วไป			
- ความเคร่งครัดในมาตรการดูแลความปลอดภัย
- การดูแลสุขภาพของนักท่องเที่ยว.....

ทักษะที่ปรากฏ	ทักษะ		ที่มาของทักษะ
	มี	ไม่มี	
6. บริการด้านการซักรีด			
- ความสะอาด.....
- ความเหมาะสมของราคา.....
7. ระบบการจัดส่ง.....
8. การบริการด้านการขายสินค้าที่ระลึก			
- การจัดหาสินค้าที่หลากหลาย.....
- การส่งเสริม/พื้นฟูสินค้าพื้นเมือง.....
9. การให้บริการข่าวสาร			
- เข้าใจง่ายและชัดเจน.....
- รวดเร็ว.....
- น่าสนใจ.....
- เพิ่มพูนและสร้างความหมายท่องเที่ยวน์.....
● ทักษะการบริหารจัดการ			
1. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว			
- การติดต่อประสานงานเพิ่มแผลงท่องเที่ยว ให้เกิดความกลมกลืนในแหล่งท่องเที่ยวที่ไป.....
- การสร้างคนในชุมชนให้เรียนรู้และมีส่วนร่วม ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว.....
2. การจัดการในด้านการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ			
- จำหน่ายโดยตรงกับลูกค้าที่มาติดต่อ ณ สถาน ประกอบการหรือแหล่งท่องเที่ยว.....
- จำหน่ายโดยตรงกับลูกค้าทั่วไป.....
- จำหน่ายผ่านกลุ่มในชุมชน.....
- จำหน่ายผ่านผู้ประกอบการเอกชน.....
- จำหน่ายผ่านองค์กร สถาบันอาชีวศึกษา.....
- จำหน่ายผ่านองค์กร สถาบันอาชีวศึกษา.....

ทักษะที่ปรากฏ	ทักษะ		ที่มาของทักษะ
	มี	ไม่มี	
3. การกำหนดราคางานค้าหรือบริการ			
- กำหนดราคางานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง.....
- กำหนดราคางานช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว.....
- กำหนดราคาก่อสร้างตามความต้องการของตลาดในแต่ละช่วงเวลา.....
4. วิธีการจัดการด้านการเงิน			
- การจัดทำบัญชีเป็นระบบ (บันทึกบัญชีรับจ่าย)..
- การจัดการด้านการเงินเป็นระบบ (การจัดสรรแยกประเภทการใช้จ่าย).....
- การจัดแยกเงินหมุนเวียนการใช้จ่ายในการประกอบการกับรายได้อื่น.....
- การจัดสรรผลประโยชน์ให้แก่พนักงาน.....
- การจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างปัจเจกบุคคล
◎ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์			
● ทักษะการสื่อสาร			
<u>ภาษาไทยกลาง</u>			
- การฟัง.....
- การพูด.....
- การอ่าน.....
- การเขียน.....
- การต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์และความมีมิตรไมตรี.....
<u>ภาษาอังกฤษ</u>			
- การฟัง.....
- การพูด.....
- การอ่าน.....
- การเขียน.....
- การต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์และความมีมิตรไมตรี.....

ทักษะที่ปรากฏ	ทักษะ		ที่มาของทักษะ
	มี	ไม่มี	
● ทักษะด้านความคิด			
1. การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว			
- การเตรียมความพร้อมของปัจเจกบุคคล.....
- การวางแผนในธุรกิจท่องเที่ยว.....
- การแก้ปัญหาในธุรกิจท่องเที่ยว.....
- การจัดการความขัดแย้ง.....
- การรักษาผลประโยชน์.....
2. การอนุรักษ์และคุ้มครองแหล่งท่องเที่ยว			
- การถ่ายทอดความรู้/ภูมิปัญญา.....

ก้าวที่ 3

1. สิ่งที่นักท่องเที่ยวซื้อจากท่านบ่ออยๆ คือเรื่องใดบ้าง (เช่น ต่อรองราคาที่พัก, ค่าพาหนะ, ของที่ระลึก, ขอหมอน 2 ใบ)

.....
.....
.....

2. หากท่านรู้สึกว่าตนท่องเที่ยวเรียบร้อยเกินความจำเป็นท่านจะทำอย่างไร

.....

3. ท่านเคยให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ/ไม่เสมอเมื่อนักท่องเที่ยวหรือไม่ เพราะอะไร

.....
.....

4. ท่านเคยชี้แจงเรื่องเหล่านี้กับนักท่องเที่ยวหรือไม่ และมีผลเป็นอย่างไร

	เคย	ไม่เคย	ผล	
			ดี	ไม่ดีเพราะ
● การสอบถามเท้าก่อนเข้าบ้าน
● การทำเลี่ยงรบกวน
● การสูบบุหรี่
● การคุ้มของมีนมา
● รายการอาหาร/ราคา
● การใช้บริการท่าเรือ, แพ
● ข้อห้าม/เรื่องส่วนตัว
● พฤติกรรมทางเพศ
● การแต่งตัว
●
●

ส่วนที่ 4 แบบประเมินทักษะการทำงานท่องเที่ยวระดับปัจจุบัน (Priority Skills)

- เมื่อท่านคิดเกี่ยวกับทักษะ/ความสามารถของท่านในด้านการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน ท่านคิดว่าท่านมีทักษะที่ดี 3 อันดับแรกคือ
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถที่ท่านมีอยู่ และมีค่าเพียงพอที่ผู้อื่นจะว่าจ้างท่านไปทำได้คือทักษะใด
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถใดที่ท่านมีอยู่และท่านสามารถสอน/เผยแพร่ต่อผู้อื่น ได้คือเรื่องใดบ้าง
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถใดในด้านการท่องเที่ยวในชุมชนที่ท่านต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม
 - 1)
 - 2)
 - 3)

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล / 203

แบบ IN 2 : ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล

- ชื่อประชาชนท่องเที่ยว.....
ที่ตั้ง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- ผู้ให้ข้อมูล.....
- วัน/เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....
- ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แนวคิดความทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล

* *

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุปัจจุบัน.....ปี

3. อาชีพปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 อาชีพ)

1).....

2).....

3).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามผู้ที่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน

1. สาเหตุที่ทำนไม่ได้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน

.....
.....
.....
.....

2. ท่านได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนนี้อย่างไรบ้าง หรือไม่

.....
.....
.....
.....

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยอื่นๆในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล / 205

3. เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน ท่านปฏิบัติตัวอย่างไร

.....
.....
.....

4. ท่านคิดว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนนี้มีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมหรือไม่ เพราะอะไร

.....
.....
.....

5. ท่านคิดว่าผู้ที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน ต้องมีคุณสมบัติ ทักษะความสามารถ
อย่างไรบ้าง

.....
.....
.....

6. ท่านคิดว่าการท่องเที่ยวของชุมชนของท่านจะ สามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

.....
.....
.....

7. ข้อคิดเห็นอื่นๆ โดยสรุปของท่าน.....

.....
.....
.....

แบบ TR 1

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทัศนะจากนักท่องเที่ยว

- ชื่อประชาชนการท่องเที่ยว.....
ที่ดัง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....
- วัน/ เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....
- ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง : ประชามติการท่องเที่ยว หมายถึงการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กร (Organization) และหรือระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual) ในหลายๆ ส่วน คือ ภาคราชการ (ส่วนกลาง/ส่วนท้องถิ่น) ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคประชาชน หรือองค์กรประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่น ซึ่งมีอาณาบริเวณ 1 หมู่บ้าน หรือหลายหมู่บ้านตามลักษณะแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ โดยการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ขึ้นหลักการที่สำคัญคือการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation) อันหมายความรวมถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชาวบ้านในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการที่สำคัญ ดังนั้นจึงมีลักษณะที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวโดยทั่วไป (Mass tourism) ทักษะการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนอาจมีคุณลักษณะที่อาจเหมือนหรือแตกต่างจากการท่องเที่ยวทั่วๆ ไปได้

ในฐานะที่ท่านเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนนี้ คุณผู้วิจัยโปรดทราบทัศนะของท่านที่มีต่อทักษะ/ความสามารถในการทำงานของบุคลากรในชุมชนนี้ในด้านต่างๆ ความคิดเห็นของท่านจะนำไปใช้ในการสร้างเกณฑ์ และพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากรที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวในชุมชนต่อไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
คณะผู้วิจัยจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยอื่นๆในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น**: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน****แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทัศนะจากนักท่องเที่ยว****ข้อมูลพื้นฐาน**

1. สถานที่ท่องเที่ยว.....จังหวัด.....

2. คุณลักษณะของนักท่องเที่ยว

2.1 เพศ ชาย หญิง

2.2 อายุ.....ปี

2.3 การศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญา
ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
อื่นๆ (ระบุ).....2.4 อาชีพ เกษตรกร รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆ (ระบุ).....

3. รูปแบบการเดินทาง

มาคนเดียว มากับเพื่อน

มากับครอบครัว/ญาติ มา กับบริษัททัวร์

มากับชุมชน อื่นๆ (ระบุ).....

4. ท่านทราบข้อมูลและตัดสินใจมาท่องเที่ยวในชุมชนนี้จากที่ใด.....

5. ความคาดหวังของท่านที่อยากรู้ ได้รับในการท่องเที่ยวในชุมชนนี้มีอะไรบ้าง.....

ความคาดหวังของท่านเมื่อมาที่这里ที่นี่แตกต่างไปจากการไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป เช่น ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ เชียงราย อุบลฯ ฯ.....

6. ท่านใช้เวลาในการท่องเที่ยวชุมชนนี้อย่างไร

เที่ยวเฉพาะช่วงหนึ่งแล้วกลับ
ค้างคืนแบบ Homestay ที่นี่
อื่นๆ (ระบุ).....

7. ท่านเคยมาท่องเที่ยวที่ชุมชนนี้มาก่อนหรือไม่

เคย ครั้งนี้เป็นครั้งที่.....
ไม่เคย

8. ในทศนะของท่าน ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานขององค์กรชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน ทักษะความสามารถได้มีความสำคัญมากน้อยเพียงใด และท่านพึงพอใจทักษะการทำงานที่พึ่งเห็นจากการมาท่องเที่ยวครั้งนี้มากน้อยเพียงใด (ตอบเฉลี่ยทางส่วนที่ท่านพบเห็นและเกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวในครั้งนี้ท่านนั้น)

ทักษะการทำงาน/ความรู้ความสามารถ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจในทักษะที่พึ่งจากการมาท่องเที่ยวครั้งนี้			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ทราบ
1. ทักษะความสามารถในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว							
1.1 ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธุรกิจชาติ							
❖ การปรับภูมิทัศน์							
❖ การเพิ่มเส้นทาง							
❖ การเพิ่มความโดดเด่นทรัพยากรการท่องเที่ยว							
1.2 ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม							
❖ การสืบสานประเพณีความเชื่อ							
❖ การจัดทำพิพิธภัณฑ์							
1.3 ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยรวมวัฒนธรรม							
❖ การปรับปรุงโดยรวมสถานที่โดยรวมวัฒนธรรม							
2. ทักษะความสามารถในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว							
2.1 กิจกรรมให้ความรู้							
2.2 กิจกรรมนันทนาการ							
3. ทักษะความสามารถในการทำงานบ้านรุ่งโดยรวมสถานที่โดยรวมวัฒนธรรม							
4. ทักษะความสามารถในการจัดการเงิน							
4.1 การทำบัญชี							
4.2 การจัดผลประโยชน์/ผลตอบแทน							
4.3 การตรวจสอบ							

ทักษะการทำงาน/ความรู้ความสามารถ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจในทักษะ ที่พ้นจากการมาท่องเที่ยวครั้งนี้			
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	พอใจ มาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่เกี่ยวข้อง/ ไม่ทราบ
5. ทักษะความสามารถด้านการตลาด							
5.1 ทักษะการส่งเสริมการตลาด							
❖ การโฆษณาประชาสัมพันธ์							
❖ การส่งเสริมการขาย							
5.2 ทักษะการส่งเสริมผลิตภัณฑ์							
❖ การกำหนดราคา							
❖ การพัฒนารูปแบบสินค้า							
6. ทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร							
6.1 ทักษะการสื่อสารภาษาในกลุ่ม							
6.2 ทักษะการสื่อสารระหว่างกลุ่ม							
6.3 ทักษะการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว							
7. ทักษะความสามารถด้านการให้บริการ							
7.1 ทักษะการนำเที่ยว (มักคุ้เทศก์)							
❖ ความรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยว							
❖ ทักษะการสื่อความหมายธรรมชาติ							
❖ ทักษะความปลดภัยการนำเที่ยว							
❖ ทักษะการสร้างความพึงพอใจผู้รับ บริการ							
7.2 ทักษะการจัดการคนนาคมขนส่ง							
7.3 ทักษะการพัฒนารูปแบบที่พัก							
7.4 ทักษะการรักษาความสะอาด							
7.5 ทักษะการรักษาความปลอดภัย							
7.6 ทักษะการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณะ							
8. อื่นๆ ระบุ.....							
.....							
.....							
.....							
.....							

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



คณะกรรมการทักษะการทำงานและปัจจัยภายในในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

คณะกรรมการ

สังกัด

เนาวรัตน์ พลายน้อย หัวหน้าคณะกรรมการ

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดน่าน

ศุภวัลย์ พลายน้อย

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เนาวรัตน์ พลายน้อย

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

พิเชษฐ์ หนองช้าง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงใหม่

บุญสตี มอนชอน

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สมศรี ศิริขาวัญชัย

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

นิสาพร วัฒนศัพท์

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงราย

ประภาพรรณ อุ่นอบ

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

พรพรรณ บูรพาชีพ

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สมศรี ศิริขาวัญชัย

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ยรวรยงค์ อัมพวา

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิลาสินี อโนมัศิริ

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

นันทนา พวงทอง

คณะกรรมการสถานศึกษาและมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปฐม นวลคำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ชุดโครงการทักษะการทำงาน

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)