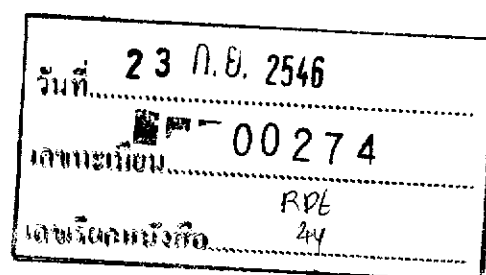


ต้นฉบับงานวิจัย เอกสารมีชุดเดียว
ใช้แล้วโปรดส่งคืน ฝ่าย 1



รายงานการวิจัย

ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
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



โดย

เนาวรัตน์ พลายน้อย และคณะ

เมษายน 2546

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
ชั้น 14 อาคาร เอส เอ็ม ทาวเวอร์
เลขที่ 979/17-21 ถนนพหลโยธิน แขวงสามสมนใน
เขตห้วยทอง กรุงเทพฯ 10400
โทร. 298-0455 โทรสาร 298-0476
Home page : <http://www.trf.or.th>
E-mail : trf-info@trf.or.th



รายงานฉบับสมบูรณ์

ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน

คณะผู้วิจัย	สังกัด
รศ.ดร.เนาวรัตน์ พลายน้อย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หัวหน้าคณะผู้วิจัย
รศ.ดร.ศุภวัตร พลายน้อย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ผศ.ปฐพี มอนซอน	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.ดร.ประภาพรพรณ อุ่นอบ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
รศ.พรณิภา บุรพาชีพ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
อาจารย์ยรรยงค์ อัมพวา	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ผศ.วิลาสินี อโนมะศิริ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
นางสาวสมศรี ศรีขวัญชัย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
นางสาวนันทนา พวงทอง	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
นางสาวนิสาพร วัฒนศัพท์	สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
นายพิเชษฐ หนองช้าง	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
นายปฐม นวลคำ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ชุดโครงการทักษะการทำงาน

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

ISBN 974-05-0260-1

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่องทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic Groups) ภาคเหนือตอนบน โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.เนาวรัตน์ พลายน้อย เป็นหัวหน้าโครงการวิจัย และได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (ส.ก.ว.) คณะผู้วิจัยผลงานฉบับนี้จึงขอขอบคุณหัวหน้าโครงการวิจัย และคณะเพื่อนร่วมวิจัย ตลอดจนสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ที่สนับสนุนให้เกิดงานวิจัยฉบับนี้ขึ้น ซึ่งเป็นรายละเอียดของประชาคมการท่องเที่ยวเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ 7 แห่ง

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้คณะผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือในด้านข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมตลอดถึงการส่งเคราะห์ข้อมูลรวมกัน จากพหุภาคีภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน/องค์กรอิสระ และภาคประชาคมในพื้นที่ ซึ่งคณะผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ ดังนี้ (1) ในระดับจังหวัด คุณฤทธิพงษ์ เตชะพันธ์, หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน, คุณอรรณณ นิมานันท์ นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่, ผู้อำนวยการสำนักงาน ททท. ภาคเหนือ เขต 1, ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยภาคเหนือ, แรงงานและสวัสดิการสังคม จังหวัดเชียงใหม่, สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่, คุณสรศักดิ์ รัชปัญญา ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขา จังหวัดเชียงใหม่, คุณศิริพรรณ รักษาภักดี สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมบนพื้นที่สูง, ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดภาคเหนือ, รศ.ดร. นำชัย หนูผล มหาวิทยาลัยแม่โจ้, คุณณัฐสกล สุขวณิช ประธานสหพันธ์มัคคุเทศก์ภาคเหนือ, คุณชยติ ผลชวนปัญญา และนางสาวพิชญ ม่วงมณี สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดภาคเหนือ (2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผานกกก คุณประภาส ชะนังกลาง ผู้ประสานงานในพื้นที่ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขา จังหวัดเชียงใหม่, คุณวิจิตร กวินศักดิ์สกุล ผู้ใหญ่บ้านผานกกก ต.โป่งแยง อ.แม่ริม, คุณสรศักดิ์ หนูพรหม สำนักงานประชาสงเคราะห์ อ.แม่ริม คุณเอกวิทย์ ถาวรจิตร มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านต้าเชียงดาว คุณภานุมาศ ฤทธิ์แก้ว ไวยาวัจกรณ วัดบ้านต้าเชียงดาว, หัวหน้าเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า, คุณมงคล พุทธรัง ศึกษาธิการอำเภอเชียงดาว, คุณสุเทพ หน่อป่า ผู้ใหญ่บ้าน บ้านต้าต.เชียงดาว อ.เชียงดาว, ปลัด อบต.เชียงดาว (4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง คุณพรหมินทร์ พวงมาลา ผู้ใหญ่บ้าน บ้านแม่กำปอง ต.ห้วยแก้ว, คุณณัด คำก้อน อาจารย์ใหญ่โรงเรียนบ้านแม่กำปอง, คุณจำลอง เณรแยม หัวหน้าสำนักงาน ปฏิบัติงานในตำแหน่งนายอำเภอ กิ่งอำเภอแม่ออน,

คุณสมศักดิ์ เตชะเฮอร์วณ ผู้จัดการบริษัทท่องเที่ยวเฮอร์วณทัวร์, (5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองออน คุณบุญทา อโนมา ผู้ใหญ่บ้าน, คุณจันทน์ ยาศรีสิทธิ์ สมาชิก อบต.บ้านถ้ำเมืองออน (6) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านโป่ง คุณสมใจ ปงหาร ชมรมท่องเที่ยวบ้านโป่ง, คุณสมบูรณ์ เพชรพิชัย ผู้ใหญ่บ้าน บ้านโป่ง ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย, คุณประพันธ์ สารจิต ฝ่ายประชาสัมพันธ์ชมรมท่องเที่ยวบ้านโป่ง (7) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวง คุณธิดิพันธ์ โพธิ์รักษา รองหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ ดอยอินทนนท์, คุณกรรชิต ช่างสุวรรณ ศูนย์ท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวง, ผู้ใหญ่บ้านแม่กลางหลวง, คุณสมศักดิ์ ศิริรูปทอง สมาชิก อบต.

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 7 แห่ง พร้อมทั้งผู้ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้ที่ยังมิได้กล่าวนามไว้ข้างต้น คณะผู้วิจัยขอขอบคุณบุคคลเหล่านี้ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผลงานวิจัยที่เกิดขึ้นนี้ คงจะเป็นประโยชน์ส่วนหนึ่งในการพัฒนาประชาคมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณอีกครั้ง และหวังจะได้รับความช่วยเหลืออย่างดีในการทำงานวิชาการในครั้งต่อไปด้วย

คณะผู้วิจัย

เมษายน 2546

คำนำ

รายงานการวิจัยเรื่อง ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของ
แรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือ
ตอนบน ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ในชุดโครงการทักษะการ
ทำงาน

การวิจัยที่ดำเนินการมาจนถึงบัดนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย โดยเฉพาะ
จากประชาคมการท่องเที่ยว 20 กลุ่ม ในจังหวัดน่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน ที่ได้ร่วม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณะผู้วิจัยหลายครั้งต่อเนื่องกันในช่วงเวลา 1 ปีที่ดำเนินการวิจัยเรื่องนี้
นอกจากนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ศ.ดร.เกื้อ วงศ์บุญสิน กัลยาณมิตรผู้ประสานงานชุดโครงการนี้
ขอขอบคุณ ดร.สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์ ดร.จาริต ดิงศักทีย์ และคุณพิศมัย ทองไพฑูรย์ ที่ให้
ข้อเสนอแนะในการวางกรอบความคิดโครงการวิจัยนี้ และขอขอบคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุน
การวิจัยที่ให้การสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้

อนึ่ง จากการนำเสนอผลการวิจัยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีท้องถิ่นจังหวัดต่างๆ พบว่า
ประชาคมการท่องเที่ยวในทุกจังหวัดประสงค์จะได้รับผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ในแต่ละจังหวัด เพื่อ
ประโยชน์ในการผลักดัน ขยายผลพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นอันจะนำไปสู่ภาวะการเป็นองค์กร
และบุคคลเรียนรู้รวมทั้งพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเองและท้องถิ่นต่อไป คณะผู้วิจัยจึงได้
ตัดสินใจจัดทำรายงานการวิจัยของแต่ละจังหวัดเพิ่มเติมขึ้นจากรายงานภาพรวมฉบับสมบูรณ์นี้ด้วย
ผู้สนใจศึกษารายละเอียดการท่องเที่ยวที่จัดการในเชิงประชาคมเป็นรายจังหวัดและรายประชาคมจึง
สามารถศึกษาได้จากรายงานของแต่ละจังหวัด หวังว่าการวิจัยครั้งนี้จะมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิด
การพัฒนาคุณภาพทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่นโดยการดำเนินงานในวิถีทาง
ประชาคม (civil society) ต่อไป

คณะผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งในระดับกลุ่มประชาคมและระดับปัจเจกบุคคลในประชาคม รวมทั้งศึกษาปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของกลุ่มและปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยว

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

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

ประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดทักษะด้านการวางแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวในชุมชน ยังขาดจุดเน้นโดยแน่ชัดว่าจะจัดการท่องเที่ยวในแนวทางที่มุ่งปริมาณนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว หรือจะมุ่งเน้นการท่องเที่ยวในกระแสทางเลือก (alternative tourism) ที่มุ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สร้างความสมดุลระหว่างรายได้กับการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์ระบบนิเวศ รวมทั้งการสืบทอดอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม

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

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

ในส่วนของการวิจัยในลักษณะนี้นับเป็นสหวิทยาการใหม่แนวทางหนึ่งที่นำเอาความรู้ความเข้าใจด้านประชาสังคม ซึ่งมีฐานสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ในปัจจุบันมาสู่เรื่องทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งพบว่า กระบวนการวิจัยเรื่องนี้ได้ช่วยสร้างให้เกิดแนวคิดเครือข่ายและศักยภาพในการปฏิบัติในแนวทางใหม่ใน 20 ประชาคมการท่องเที่ยว ใน 4 จังหวัดได้อย่างน่าพอใจ

Abstract

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

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

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

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

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

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

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

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

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

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทคัดย่อ (ภาษาไทย)

Abstract

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของทักษะการทำงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว.....	1
2. วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
3. คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย.....	5
4. นิยามศัพท์.....	6
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. บริบทด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน.....	10
2. กระแสการท่องเที่ยวและนโยบายการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยว ในท้องถิ่น.....	16
3. การพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่ม ประชาคม.....	18
4. สภาพการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานไทย.....	22
5. การพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยว.....	26
6. วิถีประชาสังคม : กลไกการขับเคลื่อนการทำงานด้านการท่องเที่ยวและ การท่องเที่ยวทางเลือกในชุมชน.....	27
7. สถานการณ์ความเคลื่อนไหวด้านประชาสังคมในพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย.....	32

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
1. พื้นที่ที่ศึกษา.....	35
2. วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
บทที่ 4 ประชาคมการท่องเที่ยวและบทบาทของกลุ่มองค์กรเครือข่ายประชาคม	
การท่องเที่ยว.....	45
1. ประชาคมการท่องเที่ยว.....	47
2. จังหวัดน่าน.....	48
3. จังหวัดเชียงใหม่.....	55
4. จังหวัดเชียงราย.....	62
5. จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	66
6. สรุป.....	72
บทที่ 5 ทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวท้องถิ่นและปัจจัยเงื่อนไข	73
1. ทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน.....	74
2. ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงานในองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว.....	82
3. ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน.....	84
4. ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงานในปัจเจกบุคคล.....	86
5. ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว.....	87
6. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการทำงานจากนักท่องเที่ยว.....	90
7. แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น...	91

บทที่ 6 การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อประชาคมการท่องเที่ยวและข้อสรุปแนวทาง	
ในการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	93
1. ภาพลักษณ์ (Brand Image) และจุดขาย (Theme) ของการท่องเที่ยวที่ดำเนินการ	
โดยกลุ่มประชาคม.....	94
2. ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของประชาคมการท่องเที่ยว.....	94
3. จุดที่ควรปรับปรุงของประชาคมการท่องเที่ยว.....	95
4. จุดแข็งของประชาคมการท่องเที่ยว.....	95
5. ทักษะที่มีศักยภาพอยู่แล้วในกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว.....	96
6. ข้อเสนอในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว.....	96
7. ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือ	
ตอนบน.....	97
8. บทเรียนจากการวิจัย.....	102
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก.....	113

บทที่ 1

บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญ
- วัตถุประสงค์การวิจัย
- คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย
- นิยามศัพท์
- กรอบแนวคิดในการวิจัย
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ความเป็นมาและความสำคัญของทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ในยุคโลกาภิวัตน์มีการแข่งขันระหว่างประเทศอย่างรุนแรง ภายใต้กระแสเบียดคึกคักใหม่ ๆ หลายอย่างที่ประเทศไทยต้องรับไว้ ภาวะการเปลี่ยนแปลงเชิงเปรียบเทียบระหว่างประเทศ (international comparative advantage) เปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน (national competitiveness) และการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจเกิดขึ้นได้ยากมาก หากคุณภาพหรือทักษะการทำงาน ตลอดจนวัฒนธรรมการสร้างและบริหารความรู้ของประชากรยังไม่ได้รับการพัฒนา

ในปัจจุบันและอนาคตการส่งเสริมให้มีระบบพัฒนาทักษะการทำงานของประชากรด้วยมาตรการที่หลากหลายและยืดหยุ่นจะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้ขาดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ในสังคมโลกของประเทศไทย แต่โดยที่ประเทศไทยยังมีศักยภาพไม่เพียงพอ ด้านคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge – based economy) จึงยังต้องพึ่งเศรษฐกิจฐานการผลิต (production based economy) เป็นสำคัญ ประกอบกับตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงยังผลให้มีทรัพยากรจำกัดในการพัฒนาคุณภาพประชากร ในภาวะเช่นนี้การแสวงหาเอกลักษณ์ จุดเด่นหรือข้อได้เปรียบเฉพาะด้านที่มีโอกาสในการแข่งขันได้จึงนับเป็นเรื่องสำคัญมาก

ข้อได้เปรียบที่สำคัญมากของประเทศไทยที่เหนือคู่แข่งประเทศต่างๆ ประการหนึ่งคือ **การมีทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพติดระดับโลก** (world class destinations) เป็นอันมาก ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อีกทั้งสังคมไทยมีทุนทางสังคม (social capital) ทางประชากรที่ดีงาม มีมิตรไมตรีในการต้อนรับผู้มาเยือน ทำให้ผู้มาเยือนมีความรู้สึกเป็นสุข เมื่อมาประเทศไทยอันเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างไปจากชาติอื่นๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่ประเทศมากเป็นลำดับหนึ่งมาโดยตลอด ในปี พ.ศ.2544 มีนักท่องเที่ยวจากต่างชาติประมาณ 10.06 ล้านคน มีรายได้เข้าประเทศเกือบ 3 แสนล้านบาท นอกจากนี้ยังมีการท่องเที่ยวภายในประเทศ (domestic tourism) ของชาวไทยในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก การจัดทำระบบบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (tourism satellite accounts) พบว่าเมื่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้นจะทำให้ GDP และการจ้างงานของประเทศเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก อีกทั้งการท่องเที่ยวของไทยมีรอยรั่วทางเศรษฐกิจน้อยกว่าอุตสาหกรรมนอกภาคการท่องเที่ยว เนื่องจากมีการใช้ผลผลิตภายในประเทศสูงถึงร้อยละ 92.20 จึงนับได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นศักยภาพที่สำคัญยิ่งของชาติ ทั้งในภาคเศรษฐกิจระดับภาพรวมของประเทศและเศรษฐกิจระดับท้องถิ่นและจังหวัด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544: 1; อานันท์ ปันยารชุน, 2543 : 4)

ตั้งแต่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจเมื่อปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ภาคเศรษฐกิจต่างๆอยู่ในภาวะขาดทุนหรือชบเซา แต่ปรากฏว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมิได้ประสบปัญหาไปด้วย มีแรงงานทั่วประเทศกว่า 3.6 ล้านคนดำรงชีพอยู่ด้วยรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้การท่องเที่ยวจึงได้รับความสำคัญเป็นวาระแห่งชาติ (national agenda) และถือเป็นจุดคานงัดทางสังคม (social fulcrum) ที่สำคัญ

ในอนาคตประชากรโลกจะเดินทางท่องเที่ยวกันมากขึ้น ดังมีการคาดประมาณว่าในปี พ.ศ.2553 จะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกประมาณ 1 พันล้านคน และในปี พ.ศ.2563 จะเพิ่มขึ้นเป็น 1.6 พันล้านคน โดยประเทศจีนเพียงประเทศเดียวจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางออกนอกประเทศถึง 160 ล้านคน (gunter faltin, 2543: 45) หากประเทศไทยมีความพร้อมน่าจะได้รับผลประโยชน์ในโอกาสเช่นนี้ สอดคล้องกับที่จอห์น ไนส์บิตต์ (john naisbitt) ผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงระดับโลก “**global paradox**” ระบุว่า การท่องเที่ยวจะทำให้เกิดการจ้างงานถึง 204 ล้านคนทั่วโลก

การท่องเที่ยวของไทยจะเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความหวังได้หรือไม่นั้น ทักษะการทำงานของผู้ที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจนี้ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการวางแผนกลยุทธ์ การตลาด การสร้างเอกลักษณ์ในสินค้า ฯลฯ ย่อมมีความสำคัญยิ่ง ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประเทศไทยยังคงใช้กลยุทธ์การดำเนินการท่องเที่ยวแบบรวมศูนย์และใช้กลยุทธ์ราคาถูกเป็นจุดขายและเป็นข้อได้เปรียบ เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แนวทางเช่นนี้จะต้องปรับเปลี่ยนไป มิฉะนั้นประเทศไทยจะเข้าสู่ภาวะกับดักราคาถูก (low price trap) ทางการท่องเที่ยว (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2544) ก่อให้เกิดการเติบโตที่ไม่ได้ผลประโยชน์ (profitless growth) นำไปสู่การเสื่อมโทรมของทรัพยากรการท่องเที่ยวและขาดความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวในที่สุด ความจำเป็นของการเข้าสู่ภาวะการปรับกระบวนการท่องเที่ยว (tourism paradigm shift) อย่างจริงจังจึงเป็นสิ่งจำเป็น

การท่องเที่ยวในสังคมอุตสาหกรรมเกิดขึ้นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด แสวงหาความพึงพอใจให้ชีวิตจากภาระงานในชีวิตประจำวันตามปกติ การท่องเที่ยวในยุคนี้มีรูปแบบเช่นเดียวกับการผลิตสินค้าคือ การผลิตสินค้ารูปแบบเดียวกันเพื่อตอบสนองผู้บริโภคหลายคน ลักษณะการท่องเที่ยวจึงเป็นแบบตามๆ กันไป เป็นตลาดเนื้อเดียว (homogenous) หรือที่เรียกว่า “**การท่องเที่ยวแบบมวลชน**” (mass tourism) ที่จำแนกแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยวออกเป็นผู้ซื้อและผู้ขายอย่างชัดเจน การท่องเที่ยวแบบนี้ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ทางอำนาจและทางสังคมในรูปแบบใหม่ แม้จะได้รับผลเชิงเศรษฐกิจแต่ก็ยังผลทางลบตามมาหลายประการเนื่องจากมีการใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวอย่างฟุ่มเฟือยและสิ้นเปลืองโดยไม่คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของ แต่ละพื้นที่ที่มีการกระจายผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรม และ

ก่อให้เกิดปัญหาทางวัฒนธรรมในรูปแบบการแปรรูปวัฒนธรรมเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวขึ้น (commodification of culture)

สังคมปัจจุบันและอนาคตเป็นสังคมที่เน้นอัตลักษณ์ของตัวบุคคลสูง มีพลวัตรซับซ้อนและแยกย่อยมากขึ้น (segmented market) ลดสภาพความเป็นมวลชนลง แต่ละคนได้รับการยอมรับว่ามีอัตลักษณ์นิยมที่แตกต่างและมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น การท่องเที่ยวแบบมวลชนเช่นในยุคที่ผ่านมาจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคลได้อีกต่อไป สินค้าทางการท่องเที่ยวแบบ “สำเร็จรูป” (ready made) เช่น การไปหาความเพลิดเพลินจากสิ่งแวดล้อม (sightseeing) การนำเที่ยวแบบสำเร็จรูป (package tour/ group tour) จะลดความสำคัญลงไป เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เกิดการท่องเที่ยวที่รู้จักกันในนาม “การท่องเที่ยวแบบมีความสนใจพิเศษ” (special interest tourism) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่มีองค์ประกอบ 4 ประการ ที่เรียกว่า “real” คือ ผลตอบแทนในทางใดทางหนึ่ง (rewarding) การเพิ่มความสมบูรณ์ของชีวิต (enriching) การท่องเที่ยวลักษณะผจญภัย (adventuresome) และการเรียนรู้ (learning) ในปัจจุบันมีการจัดการท่องเที่ยวแบบมีความสนใจพิเศษในรูปแบบที่แตกต่างกัน 5 รูปแบบ คือ (<http://www.tat.or.th/~statdiv3/stat1.htm>)

- 1) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism)
- 2) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (educational tourism)
- 3) การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพอนามัย (health and sport tourism)
- 4) การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (culture tourism)
- 5) การท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสชาติพันธุ์และชีวิตวัฒนธรรมพื้นถิ่น (ethnic tourism)

การท่องเที่ยวทั้ง 5 รูปแบบ ถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ใหม่ในการท่องเที่ยว (alternative tourism) แต่ก็จะต้องอาศัยการรับรู้ ความเข้าใจ การปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (mindset) ของผู้เกี่ยวข้องเป็นอันมาก

แผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2544-2553 และกลยุทธ์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรท้องถิ่น ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน และมุ่งเน้นแนวทางดำเนินงานไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างพหุภาคีหลายๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น ในลักษณะของภาคประชาสังคม (civic society) มากขึ้น

การท่องเที่ยวที่พัฒนารูปแบบเป็นทางเลือกภายใต้นโยบายและแผนพัฒนาข้างต้นจะเกิดขึ้นและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนมีพัฒนาการไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ ผู้เกี่ยวข้องจะต้องมีทักษะและทักษะในการทำงานที่สนองตอบต่อทิศทางใหม่นั้น กล่าวคือ ต้องยอมรับว่าข้อมูลข่าวสาร สารความรู้ในปัจจุบันและอนาคตเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก แนวคิดทฤษฎี องค์ความรู้ต่างๆ กลายเป็นเรื่องที่ล้าสมัยได้ในช่วงระยะเวลาอันสั้น จึงเป็นไปได้ยากที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นผู้รู้ในทุกเรื่อง หรือสามารถติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน ตลอดจนทำนายคาดการณ์อธิบายเรื่องต่างๆ ได้อย่างชัดเจนแจ่มแจ้งทุกแง่มุม เนื่องจากเรื่องราวต่างๆ มีความสลับซับซ้อนเกินกว่าที่ใครจะสามารถให้คำอธิบายอย่างครอบคลุมและครบถ้วน จึงจำเป็นต้องมีการรวมพลังจากหลายฝ่ายเพื่อวิเคราะห์และแก้ปัญหาในเชิงภาพรวม (ชัยวัฒน์ ถิระพันธ์ และปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล, 2543: 3-4) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีรูปแบบการทำงานในเชิงหุ้นส่วน (partnership) ที่ประสานความร่วมมือในแนวราบระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนธุรกิจ และภาคประชาชนด้วยกันได้ ดังที่เรียกกันว่ากลุ่มประชาคม (civic groups) หรือกระบวนกรประชาคม (civil society movement) อันเป็นแนวทางในแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่ผ่านมา และฉบับที่ 9 ในปัจจุบัน รวมถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปีพ.ศ.2540 ที่ให้สิทธิชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมชุมชน กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่น โดยที่สภาพปัญหาหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความซับซ้อน (complexity) และพลวัต (dynamic) มาก การเข้ามามีส่วนร่วมมีวัฒนธรรมการจัดการและเรียนรู้ร่วมกันจะทำให้เกิดพลังร่วม (social synergy) ในการผลักดันเรื่องยากๆ ให้ลุล่วงไปได้ ปัจจุบันพบว่าในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศมีการรวมตัวเป็นกลุ่มประชาคมดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยมีระดับความเข้มแข็งที่หลากหลายอยู่แล้วกว่า 10,000 กลุ่ม (สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา, 2543) และกลุ่มต่างๆ เหล่านี้บางส่วนมีการดำเนินงานเชื่อมโยงในลักษณะเครือข่ายการเรียนรู้ (network, learning node) ระหว่างกันด้วย

การดำเนินงานในแนวทางประชาคมดังกล่าว เป็นทิศทางที่ค่อนข้างใหม่ในสังคมไทย โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยทักษะการทำงานที่หลากหลายทันการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในลักษณะกลุ่มประชาคมจะมีมากขึ้นในอนาคต หากการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่ อรรถประโยชน์ด้านต่างๆ ที่ได้มาจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะตกอยู่กับชุมชนในท้องถิ่นได้มากตามเจตนารมณ์ และจะยังผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม วัฒนธรรม ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว และด้านทุนมนุษย์ตามมาได้ในที่สุด

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาทักษะการทำงานด้านต่าง ๆ ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ดำเนินการอยู่ในชุมชน โดยกลุ่มประชาคม (civic groups) ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน โดยมีความคิดว่าในอนาคตสังคมไทยจะรวมตัวกันดำเนินกิจกรรมสาธารณะในลักษณะกลุ่มประชาคมมากขึ้นและจะมีพัฒนาการในสังคมที่ให้ความสำคัญกับภาคประชาสังคม (civil society) มากขึ้น ประกอบกับกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบนมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวและโครงสร้างพื้นฐานทางประชาคม (civic infrastructure) อยู่ค่อนข้างดีมาแล้วระยะหนึ่ง การวิจัยนี้จะสามารถให้ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบบยั่งยืนโดยภาคประชาสังคมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน ในจังหวัดน่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งในระดับของกลุ่มและของปัจเจกบุคคล รวมทั้งศึกษาปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวโดยใช้ยุทธศาสตร์ประชาสังคม

3. คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย

- 1) ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน ใน 4 จังหวัด เมื่อพิจารณาด้านทักษะการทำงานขององค์กรในประชาคมเป็นอย่างไร
- 2) ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมทั้ง 4 จังหวัดเป็นอย่างไร
- 3) ปัจจัยเงื่อนไขและแนวทางในการพัฒนาทักษะแรงงาน (capacity building) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มองค์กรและของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมภาคเหนือตอนบน ใน 4 จังหวัด จะเกิดขึ้น (emerge) โดยใช้ยุทธศาสตร์ทางประชาสังคมได้อย่างไร

4. นิยามศัพท์

1) ประชาคมการท่องเที่ยว หมายถึงการประสานความร่วมมือกันระหว่างองค์กร (organization) และหรือระหว่างปัจเจกบุคคล (individual) ใน 3 ภาค คือ ภาครัฐ (ส่วนกลาง/ส่วนท้องถิ่น) ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชนและภาคประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวของท้องถิ่น ซึ่งมีอาณาบริเวณพื้นที่ 1 หมู่บ้าน หรือหลายหมู่บ้านตามแต่ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวนั้น

2) ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึงการเรียนรู้ ฝึกฝนของกลุ่มหรือบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้ ความชำนาญความเชี่ยวชาญจัดเจนในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา การบริหาร การจัดการ การบริการ การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

3) ทักษะการทำงานขององค์กร หมายถึงทักษะในการทำงานของกลุ่มบุคคลที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ทั้งที่มีการรวมกลุ่มอย่างเป็นทางการและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ทั้งกลุ่มองค์กร ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชนและองค์กรประชาชน

4) ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล หมายถึงทักษะในการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholders) ทั้งที่เป็นสมาชิกในองค์กรและประชาชนทั่วไปในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวของท้องถิ่น

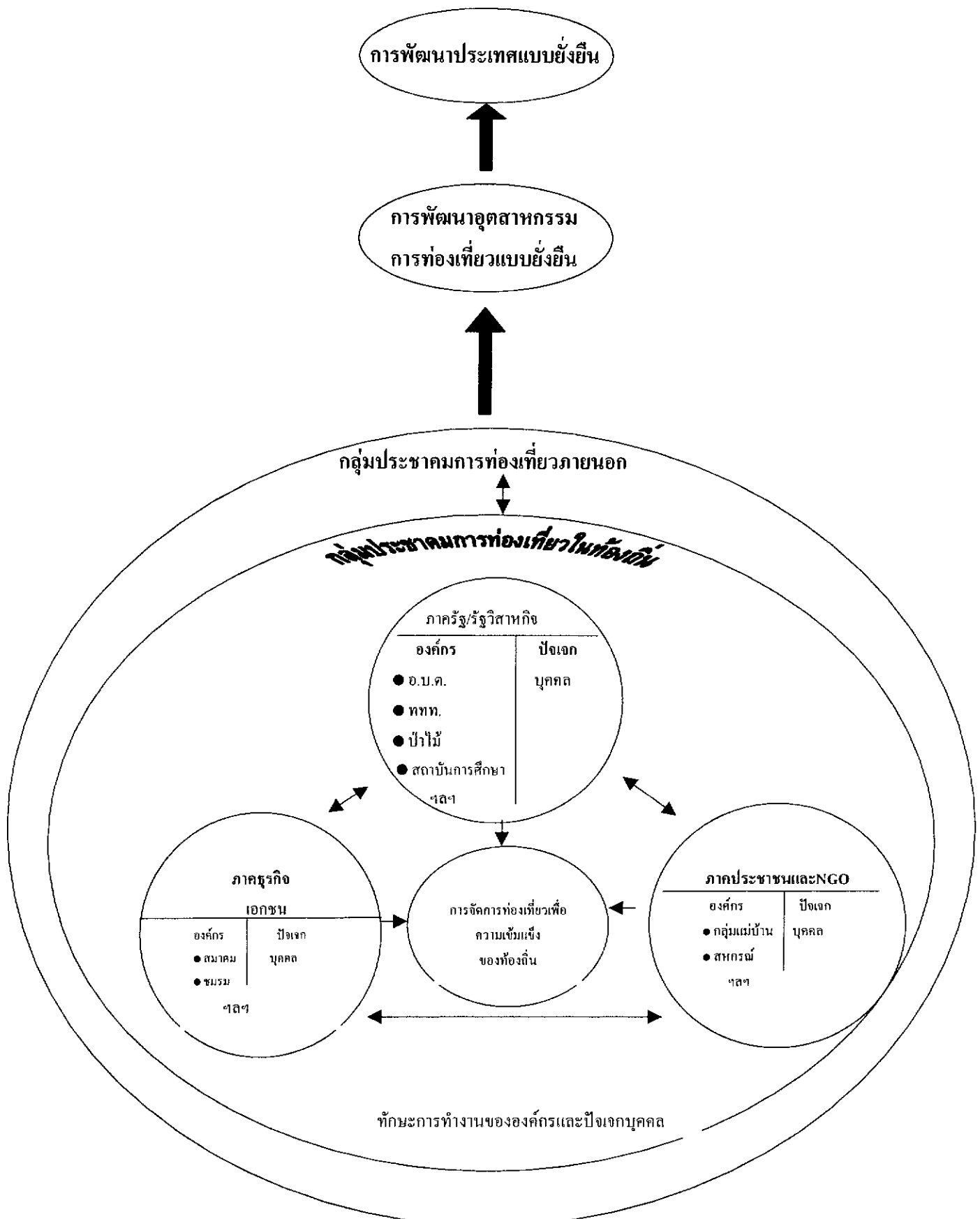
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ปรัชญาการพัฒนาประเทศและการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนจะดำรงอยู่ได้ด้วยความเข้มแข็งของสมรรถภาพคนและกลุ่มคนในชุมชนที่พึ่งตนเองได้อย่างเหมาะสม มีความไว้วางใจ (trust) มีจิตสำนึกสาธารณะ (public minded) ในขณะเดียวกันสามารถตอบสนองแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามแนวทางการท่องเที่ยวในกระบวนทัศน์ใหม่ และแนวทาง 3s ที่เน้นความปลอดภัย (security) สุขอนามัย (sanitary) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (satisfaction) และชุมชนที่จัดการท่องเที่ยว

การพัฒนาทักษะการทำงานพิจารณาใน 2 หน่วยการวิเคราะห์ คือ หน่วยขององค์กร และของปัจเจกบุคคล

ในหน่วยขององค์กรอาจเป็นทั้งองค์กรเดิมหรือองค์กรที่รวมตัวกันใหม่ เพื่อจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่น และเป็นการรวมตัวอย่างเป็นทางการและ/หรือไม่เป็นทางการก็ได้

แผนภูมิกรอบแนวคิด



6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ความรู้ที่เป็นฐานของข้อเสนอทางเลือกเชิงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการทำงานที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในทิศทางใหม่ที่มุ่งสนับสนุนชุมชนหรือกลุ่มประชาคมในพื้นที่เป็นฐานการพัฒนา องค์ความรู้ที่ได้จะเป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติจริงของกลุ่มประชาคมในภูมิภาคภาคเหนือตอนบน การวิจัยจะชี้ให้เห็นประเด็นทางนโยบายและทางเลือกที่สำคัญว่าหากจะดำเนินการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพได้ผลในเชิงเศรษฐกิจการพัฒนาทรัพยากรและวัฒนธรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนความเข้มแข็งของชุมชนและการเรียนรู้ผ่านการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลย์นั้นจะมีแนวทาง (how) ดำเนินงานในเรื่องการพัฒนาทักษะแรงงาน พัฒนาศักยภาพที่จำเป็น (capacity building) ภาครัฐที่เกี่ยวข้องในแนวทางใดได้บ้าง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

- บริบทด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน
- กระแสการท่องเที่ยวและนโยบายการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวในท้องถิ่น
- การพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคม
- สภาพการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานไทย
- การพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยว
- วิธีประชาสังคม : กลไกการขับเคลื่อนทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวทางเลือกในชุมชน
- สถานการณ์ความเคลื่อนไหวด้านประชาสังคมในพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย

1. บริบทด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน

พื้นที่ภาคเหนือตอนบนในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งได้แก่พื้นที่จังหวัดน่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพเป็นจำนวนมาก ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสาขาเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากสาขาหนึ่งในพื้นที่เหล่านี้ ในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้มีหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนดำเนินกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวมาโดยต่อเนื่อง ทรัพยากรจำนวนมากได้ใช้ไปเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่นี้ ในปี พ.ศ.2542 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดทำโครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี (พ.ศ.2542 – 2551) พบว่าในแผนดังกล่าวได้มีการนำเสนอโครงการที่สนองยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวใน 4 จังหวัดนี้เป็นจำนวนมาก

กล่าวเฉพาะการท่องเที่ยวแบบมีความสนใจพิเศษ (special interest tourism) พบว่าในพื้นที่ 4 จังหวัดนี้มีการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism) ที่มุ่งให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสซาบซึ้งกับความหลากหลาย ความเป็นธรรมชาติ เช่น การดูนก การเดินป่า การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (educational tourism) ที่ตอบสนองความสนใจในการศึกษาเรียนรู้และฝึกทักษะอย่างใดอย่างหนึ่ง การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพพอนามัย (health and sport tourism) อันเป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเสริมสร้างความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (culture tourism) ซึ่งมีจุดประสงค์ให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลินจากการชมและสัมผัสส่ววัฒนธรรมท้องถิ่น ศิลปะและมรดกทางประวัติศาสตร์ และการท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสชาติพันธุ์และชีวิตวัฒนธรรมพื้นถิ่น (ethic tourism) ที่มุ่งตอบสนองนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสชีวิตวัฒนธรรมท้องถิ่นด้านการสัมผัสเรียนรู้กับกลุ่มคนต่างวัฒนธรรมโดยตรงอย่างใกล้ชิด

1) สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดน่านอยู่ในระยะเริ่มต้น โดยที่จังหวัดนี้มีทำเลที่ตั้งไกลจากอิทธิพลของเมืองใหญ่และการรุกรีบของระบบทุนนิยม การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ค่อยๆ เกิดขึ้น จังหวัดน่านและคนน่านยังคงมีความเป็นตัวเอวก่อนข้างสูง (local identity)

น่านเป็นจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับที่ 5 ของภาคเหนือตอนบน โดยมีรายได้จากการท่องเที่ยวน้อยกว่าจังหวัดเชียงใหม่ ประมาณ 45 เท่า (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541: 11) และเมื่อวิเคราะห์สภาพอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดน่าน พบว่า

- (1) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังไม่ได้พัฒนาเท่าที่ควร ทั้งๆ ที่มีศักยภาพสูงและโอกาสดีมากต่อนักลงทุน ในแง่ของการท่องเที่ยวจังหวัดนี้ยังไม่เป็นที่รู้จักและนิยมเท่ากับจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน
- (2) แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงามของจังหวัดน่านยังขาดการพัฒนาปรับปรุงด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาทิเช่น มีเที่ยวบินให้บริการน้อย ไม่มีเส้นทางรถไฟผ่าน ไม่มีถนน (หรือมีแต่ยังขาดมาตรฐาน) เข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว ยังขาดที่จอดรถ ห้องสุขา ที่พัก ฯลฯ
- (3) การประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร สถานบันเทิง สถานเล่นกีฬา ฯลฯ ยังไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจัง และบางกิจกรรมก็ยังไม่
- (4) การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดน่านมีน้อยมาก

ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดน่าน

- (1) มีธรรมชาติที่สวยงามร่มรื่น อากาศบริสุทธิ์ รวมทั้งมีสถานที่ท่องเที่ยวประเภทโบราณสถานอยู่มากมาย ซึ่งจากสภาพแวดล้อมที่ยังคงมีความเป็นธรรมชาติและแสดงถึงประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน ทำให้เป็นทุนทางสังคมและทุนทางธรรมชาติที่สำคัญต่อการที่จะใช้กำหนดประเด็นร่วมในการพัฒนาได้
- (2) มีการคงอยู่ของเผ่าพันธุ์และชาติพันธุ์ที่หลากหลาย เช่น ไทลื้อ ผิวดองเหลือง ชาวเมี่ยน ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งสามารถนำมาเป็นจุดขายของจังหวัดได้
- (3) ในอนาคตเมื่อเส้นทางเชื่อมต่อระหว่างไทย ลาว และจีนตอนใต้ ซึ่งผ่านด่านห้วยโก๋นได้รับการพัฒนาก็จะทำให้ความเป็นประตูอินโดจีนของจังหวัดน่านทวีความสำคัญขึ้น รวมทั้งโอกาสในด้านการท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นด้วย

2) สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวสมบูรณ์และหลากหลาย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก (world class destination) ในปี พ.ศ.2542 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศถึง 3.3 ล้านคนเศษ มีรายได้หมุนเวียนจากการท่องเที่ยวประมาณ 34,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22.3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด ในอนาคตเชียงใหม่จะมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากนโยบายส่งเสริมของรัฐ การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลก การเปิดประเทศมากขึ้นของประเทศกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง โดยเฉพาะประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

ศักยภาพและโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพที่จะยกฐานะการท่องเที่ยวไปสู่ระดับนานาชาติได้สูงมาก เนื่องจาก

- (1) ความสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่บริสุทธิ์สวยงาม การเป็นจุดเชื่อมโยงการท่องเที่ยวทางด้านสถาปัตยกรรมและวัฒนธรรมล้านนาในภาคเหนือ โดยมีเชียงใหม่เป็นศูนย์กลาง
- (2) นโยบายการเปิดเศรษฐกิจของประเทศเข้าสู่ระบบนานาชาติทำให้เชียงใหม่มีภูมิลู่ทางสูงในการขยายวงจรการท่องเที่ยวสู่ประเทศเพื่อนบ้านและจีนตอนใต้ สนามบินเชียงใหม่เป็นสนามบินนานาชาติที่เปิดเส้นทางบินไปยังประเทศในทวีปเอเชียหลายประเทศ รวมทั้งมีการเชื่อมโยงเส้นทางการบินกับหลายจังหวัดภายในประเทศด้วย
- (3) มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นศูนย์กลางการคมนาคมของภาคเหนือตอนบนทั้งทางรถยนต์ รถไฟ และการบินระดับนานาชาติ มีเส้นทางคมนาคมสายสำคัญทั้งภายในจังหวัดและระหว่างจังหวัดซึ่งสามารถเชื่อมต่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ตลอดจนเส้นทางสู่ประเทศเพื่อนบ้านและภูมิภาคอื่นๆ ของโลก รวมทั้งเป็นแหล่งการศึกษาที่จะสามารถผลิตและพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถานการณ์การจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่ได้วางวิสัยทัศน์และแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวระยะ 5 ปี (พ.ศ.2545 – 2549) ไว้โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะให้จังหวัดเชียงใหม่เป็น “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานระดับสากลและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรท้องถิ่นและประชาชนในการบริหารจัดการปกป้องคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมให้อื้อประ โยชน์ต่อการท่องเที่ยวและวิถีชีวิตของชาวเชียงใหม่อย่างยั่งยืน”

โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาสนับสนุนการท่องเที่ยวที่มีเป้าหมายหลักที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนมากขึ้น และมีระยะเวลาพักอาศัยนานขึ้น โดยการวางมาตรการทำเมืองเชียงใหม่ให้น่าอยู่ (กำหนดการใช้ที่ดิน การพัฒนาเชิงพื้นที่ กำหนดเขตพื้นที่อนุรักษ์ ออกแบบชุมชนเมือง ฯลฯ) การเปิดประตูสู่สากล (ทำ web site ของจังหวัด การพัฒนาความสัมพันธ์กับเมืองหลักของประเทศต่างๆ) การพัฒนาพลังชุมชนให้เข้มแข็งเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว การรับการสนับสนุนในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตาม จังหวัดเชียงใหม่ประสบกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาและข้อจำกัดทางการท่องเที่ยวของจังหวัดหลายประการ กล่าวคือ

- (1) จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องแต่ขาดระบบควบคุมและชี้้นำการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ตัวเมืองเชียงใหม่มีการขยายตัวอย่างไร้ทิศทางและก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น มลพิษ ความแออัด การขาดแคลนสาธารณูปโภค ฯลฯ
- (2) ปัญหาระบบคมนาคมที่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว โดยเฉพาะการเดินทางโดยรถไฟและเครื่องบิน รวมทั้งปัญหาระบบขนส่งมวลชนในเขตเมืองและเขตอำเภอรอบนอก
- (3) ขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความชำนาญทั้งในด้านภาษาต่างประเทศและวัฒนธรรมของคนไทย
- (4) ปัญหาคุณภาพและราคาของสินค้าที่ระลึกยังไม่มีมาตรฐาน
- (5) ขาดแคลนแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่เป็นทางเลือกและจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้นและอยู่นานขึ้น

- (6) ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและการหลอกลวงนักท่องเที่ยว

3) สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

จังหวัดเชียงรายมีความเป็นมาทางประวัติศาสตร์อันยาวนานจึงมีโบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ และจากลักษณะภูมิประเทศที่เป็นพื้นที่ป่าเขา เชียงรายจึงมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และศาสนสถาน รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและหัตถกรรม

ในปี พ.ศ.2543 มีนักท่องเที่ยวมาเยือนเชียงราย ประมาณ 1.05 ล้านคนเศษ ก่อให้เกิดรายได้ ประมาณ 9,157.75 ล้านบาท

ในแผนพัฒนาจังหวัดเชียงราย 5 ปี (พ.ศ.2545 – 2549) ในหมวดที่ว่าด้วยการพาณิชย์และการท่องเที่ยวได้กำหนดเป้าหมายไว้ว่ามุ่งให้เป็น “ศูนย์กลางการพาณิชย์และการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน ภายใต้ความร่วมมือโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ” ทั้งนี้มียุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่สำคัญคือ การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร (ให้ชุมชนมีส่วนร่วมจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ปลุกจิตสำนึกผู้ประกอบการมัคคุเทศก์ ชุมชน และนักท่องเที่ยวให้ช่วยกันดูแลแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวที่พึงเชิงวัฒนธรรมมิตรภาพ (home stay) การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวกทั้งภายในจังหวัดและเขตติดต่อประเทศเพื่อนบ้าน การพัฒนาปัจจัยเอื้อประโยชน์การพาณิชย์ของจังหวัดเชียงราย (เร่งรัดก่อสร้างทางรถไฟจากเด่นชัยสู่เชียงราย พัฒนาระบบขนส่งทางอากาศ พัฒนาการคมนาคมทางบก ทางน้ำ และท่าเรือ ส่งเสริมชุมชนให้จัดทำผังเมือง จัดระบบสารสนเทศเพื่อการค้าและการลงทุน)

เท่าที่ผ่านมภาคเอกชนและผู้ประกอบการเป็นผู้ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่สำคัญกว่าภาครัฐและภาคประชาชน ภาคเอกชนมีการรวมตัวกันเป็นชมรม (รถเช่า ภัตตาคาร ร้านอาหารของที่ระลึก เป็นต้น) การขาดการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่างๆ ทำให้เกิดปัญหาค้างขึ้น เช่น

- (1) ภาคเอกชนมักมองผลประโยชน์ของตัวเองเป็นหลักมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม
- (2) การมอง/การจัดการท่องเที่ยวของเอกชนส่วนใหญ่มักมองในระยะสั้น พื้นที่บางแห่งมีการส่งเสริมแล้วก็จะมียุทธธุรกิจท่องเที่ยวเข้าไปเป็นจำนวนมาก แต่ไม่ได้มีแผนการในการจัดการที่ดีเมื่อพื้นที่เสื่อมโทรมแล้วก็หาแหล่งใหม่

- (3) ผลประโยชน์ที่เกิดจากการท่องเที่ยวมักตกอยู่กับผู้ประกอบการเป็นส่วนใหญ่ ตกอยู่กับประชาชนในพื้นที่ไม่มาก การท่องเที่ยวที่มีมานานแล้วแต่รายได้ของชาวบ้าน/ชุมชนได้เท่าเดิมไม่เพิ่มขึ้นแต่กลับมีรายจ่ายสูงขึ้น
- (4) ผลกระทบทางด้านวัฒนธรรมการแต่งกายหรือภาษา มีการผลักดันให้จัดแสดงวัฒนธรรมในวันที่ไม่ตรงกับฤดูกาลหรือเทศกาลจริง
- (5) ธุรกิจข้างเคียงมีปัญหา มีวัยรุ่นออกจากหมู่บ้านไปทำงานในเมืองใหญ่ ในตัวจังหวัดทั้งในลักษณะแรงงานและการให้บริการ ขาดการสืบสานวัฒนธรรม

4) สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ในอดีตแม่ฮ่องสอนเป็นเหมือนชุมชนปิดที่มีความสัมพันธ์กับชุมชนอื่นทั้งในภาคเหนือและภาคอื่นค่อนข้างน้อย เนื่องจากมีความทุรกันดารของพื้นที่และความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมและเศรษฐกิจของชุมชนแม่ฮ่องสอนใกล้ชิดกับพม่ามากกว่าไทย ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวไทยใหญ่และชาวไทยภูเขา การเดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นไปด้วยความยากลำบาก

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2530 เป็นต้นมาการคมนาคมสะดวกขึ้นกว่าเดิมมาก แม่ฮ่องสอนเป็นที่รู้จักกันดีในหมู่นักท่องเที่ยวที่รักการผจญภัยและต้องการชื่นชมความงามของธรรมชาติ การเดินทางโดยรถยนต์เป็นไปอย่างสะดวก สำหรับการเดินทางทางอากาศก็มีเครื่องบินเป็นประจำทุกวัน ที่พักแรมทั้งโรงแรม เกสต์เฮาส์ รวมทั้งที่พักแบบ homestay มีให้บริการเป็นจำนวนมาก

แม่ฮ่องสอนมีแหล่งท่องเที่ยวอย่างหลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต แหล่งท่องเที่ยวที่ขึ้นชื่อของแม่ฮ่องสอนมีมาก เช่น ถ้ำ เทพกาลดอกบัวตอง งานเทศกาลชิมชาบ้านรักไทย งานประเพณีปอยส่างลองหรืองานบวชลูกแก้ว เป็นต้น

แม้แหล่งท่องเที่ยวใน 4 จังหวัดภาคเหนือตอนบนที่เป็นพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้จะมีความหลากหลายและมีศักยภาพ แต่ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยก็ประสบปัญหาคล้ายๆ กัน ดังที่มิงส์เวิร์ท ขาวสะอาด (2543) ระบุว่ามิมีสัญญาณเตือนภัยด้านการท่องเที่ยวของไทยเกิดขึ้นแล้วคือเกิดความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว การเกิดภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวราคาถูก เกิดการแข่งขันตัดราคา จนนำไปสู่ภาวะกับดักราคาต่ำ (low price trap) รวมทั้งการเร่งรัดพัฒนาการท่องเที่ยวที่ทำลายตัวเอง

2. กระแสการท่องเที่ยวและนโยบายการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา กระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคทั่วโลกต่างให้ความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยเป็นพันธกิจของทุกฝ่ายตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ 21 (agenda 21) จากการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล เมื่อเดือนมิถุนายน 2535 ที่ก่อให้เกิดกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติและตลาดการท่องเที่ยวในด้านการเรียนรู้ เช่นเดียวกับประเทศไทยที่ได้ให้ความสำคัญและกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาและฟื้นฟูเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนดำรงรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากร

ความหลากหลายของระบบนิเวศทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทยเริ่มตั้งแต่ พ.ศ.2519 เป็นต้นมา และได้รับการตอบสนองมากขึ้นในปัจจุบัน

องค์การสหประชาชาติโดยคณะกรรมการว่าด้วยการพัฒนาแบบยั่งยืน (Commission on Sustainable Development) ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญของการศึกษาหาความรู้ พร้อมๆ กับความสนุกสนานเพลิดเพลินในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมีลักษณะเป็นกลุ่มเล็กๆ เป็นกลุ่มผู้สนใจพิเศษเฉพาะเรื่อง เช่น เคนป่า ชมวัฒนธรรมในท้องถิ่น ได้ประกาศให้ปี พ.ศ.2545 เป็น “ปีท่องเที่ยวเชิงนิเวศนานาชาติ” (the international year of ecotourism 2002)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้ผลักดันให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นนโยบายแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2541 และได้กำหนดนโยบายหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนี้

นโยบายหลักของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

- (1) มีการควบคุมดูแลรักษา และจัดการทรัพยากรให้คงสภาพเดิมไว้ให้มากที่สุด หลีกเลี่ยง หรือลดเว้นการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่อ่อนไหว ย่อยต่อการถูกรบกวน และฟื้นตัวได้ยาก
- (2) คำนึงถึงศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม และการปรับให้เกิดความสมดุลกับรูปแบบ และกิจกรรมเดิมที่มีอยู่ หลีกเลี่ยงความขัดแย้งอย่างรุนแรงต่อการท่องเที่ยวรูปแบบอื่นๆ หากเน้นในการแปรประโยชน์จากการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสู่การจัดการท่องเที่ยวโดยรวม
- (3) คำนึงถึงการพัฒนาด้านการให้การศึกษา สร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาระบบนิเวศร่วมกันมากกว่าการมุ่งเน้นความเจริญทางเศรษฐกิจ และการมีรายได้เพียงอย่างเดียว
- (4) ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน และองค์กรท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากร การบริการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวัฒนธรรมชุมชนในกระบวนการท่องเที่ยว รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา หรือให้ประชาชนมีตัวแทนเป็นคณะกรรมการร่วมในทุกระดับ
- (5) ให้ความสำคัญกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นความจำเป็นอันดับต้น ในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งนี้ให้องค์กรต่างๆ กำหนดบทบาทที่ชัดเจนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และกำหนดวิธีการที่เหมาะสม
- (6) นำแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เข้าสู่แผนพัฒนาระดับต่างๆ อย่างมีความสำคัญ ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น แผนพัฒนาจังหวัด และแผนพัฒนาภาค พร้อมทั้งให้มีการจัดสรร และกระจายงบประมาณอย่างทั่วถึงและเพียงพอ
- (7) สนับสนุนการศึกษา วิจัย และประเมินผลการพัฒนาอย่างรอบด้านเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการ การแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแผนอย่างเป็นขั้นตอน
- (8) ใช้กฎหมายในการควบคุม ดูแล รักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด โดยเน้นการแนะนำ ดักเตือน และสร้างวินัยการท่องเที่ยวควบคู่ไปด้วย
- (9) จัดทำแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือการจัดการ (code of conduct) แก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกต้อง

(10) จัดให้มีเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้งในแนวตั้ง และแนวนอน โดยให้มีการประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารและการจัดการร่วมกันทุกระดับ

เพื่อให้นโยบายมีการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย 14 แผนงาน 37 โครงการ โดยมีงบประมาณเบื้องต้น 480 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินการ 5 ปี (พ.ศ.2545 – 2549) ซึ่งแผนปฏิบัติการได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2544 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545)

นอกจากนี้ยังมีเงื่อนไขเอื้ออำนวยต่อการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่น เมื่อพิจารณาจาก พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนตำบลฉบับ พ.ศ.2537 ที่มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ที่กำหนดให้มีการถ่ายโอนอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น กำหนดให้การจัดสรรภาษีและเงินอุดหนุนจากรัฐเพิ่มจากร้อยละ 20 ในปี พ.ศ.2544 เป็นร้อยละ 35 ในปี พ.ศ.2549

จากแนวคิดการพัฒนาแบบยั่งยืน แนวคิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนและการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สู่แนวทางการกำหนดแผนปฏิบัติการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2545 – 2549 รวมทั้ง พ.ร.บ.การถ่ายโอนอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น น่าจะเป็นปัจจัยเอื้ออำนวยให้การดำเนินการท่องเที่ยวในท้องถิ่นภาคเหนือตอนบนมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้นในอนาคต ดังปรากฏแนวโน้มจากการศึกษาของสร้อยศรี อาสาสรรพกิจ (2541) ที่พบว่าในภาคเหนือมีบริษัทที่จดทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จังหวัดภาคเหนือ จำนวน 301 ราย ในจำนวนนี้มีบริษัทที่ระบุว่านำเที่ยวเชิงนิเวศ 54 ราย

3) การพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคม

(1) แนวคิดในการพัฒนาทักษะการทำงาน

ก. ความหมายของทักษะการทำงาน

ทักษะ (skill) หมายถึง ความชำนาญ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2538: 390)

ทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถเชิงปฏิบัติที่ได้มา หรือคุณสมบัติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง (ILO, 1998: 35)

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

คุณสมบัติของทักษะ พิจารณาได้จากเกณฑ์ 4 ประการคือ

- ความเร็ว (speed)
- ความแม่นยำ (accuracy)
- ลักษณะท่าทาง (form)
- ความคล่องตัว (adaptability)

ทักษะการทำงานจึงหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพตามข้อกำหนด

ข. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคล

กรอบแนวคิดทฤษฎีที่นำมาประกอบในการพิจารณาทักษะการทำงานใช้แนวคิดทฤษฎีด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ของ ดร.ปีเตอร์ เอ็ม. เซงก์ (Peter M. Senge) ที่ได้เขียนหนังสือ The Fifth Discipline – The Art & Practice of the learning organization ในปี 1990 และเล่มที่สองชื่อ The Fifth Discipline – Strategies and tools for Building a learning Organization ในปี ค.ศ.1994 ที่ให้แนวคิดในการกำหนดองค์ความรู้และทักษะที่สำคัญของบุคคลระดับต่างๆ ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ (รายละเอียดตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 องค์ความรู้และทักษะที่สำคัญของบุคคลระดับต่างๆ ในองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์ความรู้และทักษะที่สำคัญ	ทักษะระดับ องค์กร	ทักษะระดับ ผู้นำ/หัวหน้าทีม	ทักษะระดับ ผู้ร่วมทีม	ทักษะระดับ ปัจเจกบุคคล
1. การเรียนรู้กลยุทธ์ (strategic learning)				
▶▶ business strategy	✓	✓	-	-
▶▶ functional strategy	✓	✓	-	-
▶▶ marketing strategy	✓	✓	✓	-
▶▶ organization development	✓	-	-	-
▶▶ strategic management	✓	-	-	-
▶▶ strategic planning	✓	✓	-	-
▶▶ visioning	✓	✓	✓	-
2. การเรียนรู้วัฒนธรรม (cultural learning)				
▶▶ interpersonal supervision & relationship	✓	✓	✓	✓
▶▶ organization culture	✓	✓	✓	✓
▶▶ total quality culture	✓	✓	✓	✓

องค์ความรู้และทักษะที่สำคัญ	ทักษะระดับ องค์กร	ทักษะระดับ ผู้นำหัวหน้าทีม	ทักษะระดับ ผู้ร่วมทีม	ทักษะระดับ ปัจเจกบุคคล
3. การเรียนรู้เชิงระบบ (systemic learning)				
▶▶ business project management	✓	✓	-	-
▶▶ business system planning	✓	✓	-	-
▶▶ capacity management	✓	✓	-	-
▶▶ change management	✓	✓	-	-
▶▶ project management	✓	✓	-	-
▶▶ risk management	✓	✓	-	-
▶▶ recovery management	✓	✓	-	-
▶▶ total quality management	✓	✓	✓	✓
4. การเรียนรู้ภาวะผู้นำ (leadership learning)				
▶▶ conflict management	✓	✓	-	-
▶▶ collaborative coaching	✓	✓	-	-
▶▶ empowerment	✓	✓	-	-
▶▶ leadership skill	✓	✓	-	-
▶▶ negotiation skill	✓	✓	-	-
5. การเรียนรู้กระบวนการคิดวิเคราะห์ (reflective learning)				
▶▶ benchmarking	✓	✓	-	-
▶▶ competitive analysis	✓	✓	-	-
▶▶ creative problem solving	✓	✓	✓	-
▶▶ research methodology	✓	✓	-	-
▶▶ systematic thinking	✓	✓	✓	-
▶▶ scientific decision making	✓	✓	-	-
6. การเรียนรู้กระบวนการงาน (task learning)				
▶▶ business process management	✓	✓	✓	✓
▶▶ computer skill	✓	✓	✓	✓
▶▶ job skill	-	✓	✓	✓
▶▶ personal skill (listening, questioning, reading, writing)	✓	✓	✓	✓
7. การเรียนรู้ร่วมกัน (team learning)				
▶▶ team management	✓	✓	✓	✓
▶▶ teamworking	✓	✓	✓	-
▶▶ train – the – trainer	✓	✓	-	-
▶▶ total quality management	✓	✓	✓	✓
8. การเรียนรู้ความเป็นเจ้าของธุรกิจ (entrepreneurial learning)				
▶▶ financial management	✓	✓	-	-
▶▶ hr management	✓	✓	-	-
▶▶ marketing management	✓	✓	-	-
▶▶ opportunity management	✓	✓	✓	✓
▶▶ production management	✓	✓	-	-
▶▶ productivity&quality management	✓	✓	✓	✓

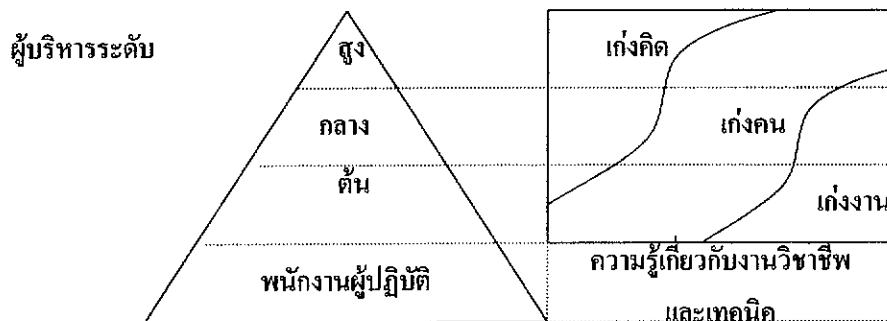
นอกจากนี้ j. stewart black and others (1999:60-65) ได้นำเสนอทักษะที่จำเป็นของบุคคลในยุคโลกาภิวัตน์ที่สำคัญมีดังนี้

- 1) ทักษะในเชิงวิชาชีพ (professional skills)
- 2) ทักษะในการจัดข้อขัดแย้ง (conflict resolution skills)
- 3) ทักษะในการเป็นผู้นำ (leadership skills)
- 4) ทักษะในการสื่อสาร (communication skills)
- 5) ทักษะทางสังคม (social skills)

robert l. katz (1955) ได้สรุป ความสามารถพื้นฐานของผู้บริหาร (skill of an effective administrator) ไว้ 3 ประการคือ

- 1) Technical skills : ความสามารถในการเชิงเทคนิค “เก่งงาน”
- 2) Human relation skills : ความสามารถในการเชิงมนุษยสัมพันธ์ “เก่งคน”
- 3) Conceptual skills : ความสามารถในการเชิงความคิด “เก่งคิด”

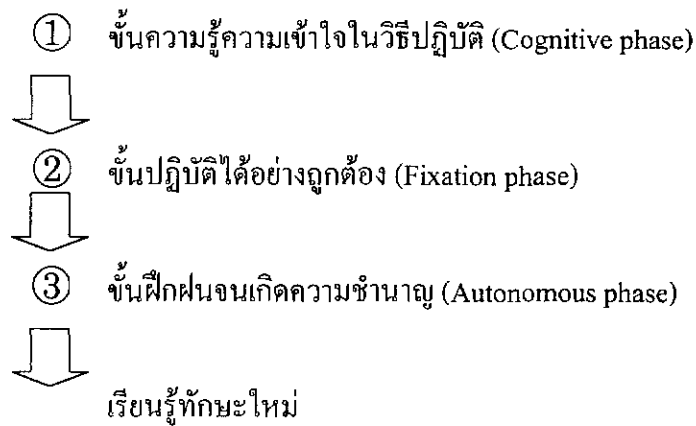
ซึ่งส่วนผสมของความสามารถทางการบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต่างๆ จะแตกต่างกัน ดังนี้



ภาพแสดงความสามารถทางการบริหาร และส่วนผสมของความสามารถทางการบริหารจำแนกตามระดับการบริหาร

โดยสรุปจะเห็นว่า แนวคิดการพิจารณาทักษะการทำงาน พิจารณาได้ใน 2 ระดับ คือ ระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งมีแนวคิดหลักร่วมกัน คือ เรื่องการเรียนรู้ และระดับของการเรียนรู้ในทักษะด้านต่างๆ ที่จำเป็นซึ่งจะผันแปรตามระดับตำแหน่งสถานะของบุคคลในองค์กร และสถานการณ์ในสังคม

การพัฒนาทักษะ จะเป็นการพัฒนาการเรียนรู้อย่างเป็นวงจรมีจบสิ้น การเรียนรู้ทักษะมีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้



4. สภาพการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานไทย

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงเวลาที่ผ่านมา พัฒนาอยู่บนรากฐานของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ (resource based) การใช้แรงงานมากและราคาถูก ซึ่งทำให้ภาคอุตสาหกรรมไทยส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่หนาแน่นรอบๆ อ่าวไทย ความเติบโตที่กล่าวถึงกันด้วยความชื่นชมในอดีตเป็นการเติบโตที่ใช้แรงงานผนวกกับทรัพยากรธรรมชาติมากกว่าเติบโตด้วยความเข้มของทุน เทคโนโลยี และสมอง (intellectual capital) ปรากฏการณ์ดังกล่าวอาจนำมาโยงใยกับปรากฏการณ์ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยที่ดำเนินการเปรียบคล้าย “การทำให้เคลื่อนไหว” ในหลายๆ พื้นที่

ปัจจุบันแนวความคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพแรงงานโดยการยกระดับการศึกษาและการพัฒนาทักษะฝีมือนั้นเป็นที่ยอมรับกันโดยปราศจากข้อสงสัย ในฐานะที่เป็นทางออกที่จำเป็นและสำคัญเกือบจะเป็นทางเดียวที่เหลืออยู่ในยุคโลกแห่งการแข่งขัน โลกที่ต้องการประสิทธิภาพ และนวัตกรรม (innovation) รวมทั้งต้องการกลยุทธ์ในการแข่งขัน (competitive strategy) และกลยุทธ์ในการสร้างสรรค์ (creative strategy) อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีการเสนอทางออกอื่นๆ อยู่บ้าง เช่น การรับแรงงานที่มีฝีมือชาวต่างชาติเข้ามา การหามาตรการจูงใจให้แรงงานไทยที่มีฝีมือประกอบอาชีพอยู่ในต่างชาตินกลับมาพัฒนาบ้านเกิด (reverse braindrain) แต่เมื่อคำนึงถึงความเป็นไปได้ มาตรการดังกล่าวก็ไม่น่าจะเพียงพอกับความจำเป็นที่มีอยู่

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาของแรงงานไทย มีหลักฐานเชิงประจักษ์มากมายต่อเนื่องกันมาจนปัจจุบันที่พบว่า แรงงานไทยมีการศึกษาดำ มีทักษะฝีมือต่ำ ผลผลิตในการผลิตต่ำกว่าประเทศต่างๆ ในโลกและประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ หากไม่มีมาตรการจริงจังในการขยายการศึกษาภาคบังคับ ขกระดับทักษะฝีมือแรงงานแล้ว ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศคงจะเป็นไปได้ยากมาก

มีหลักฐานเชิงประจักษ์หลายชิ้นที่ชี้ว่า จำนวนปีการศึกษาโดยเฉลี่ยของแรงงานไทยค่อนข้างต่ำ ดังเช่นในปี พ.ศ.2543 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติประเมินว่าคนไทยมีการศึกษาเฉลี่ย (average schooling) เพียง 7.2 ปี ประเทศไทยลงทุนทางการศึกษาฝึกรอบมตอ gdp ต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านหลายชาติ เมื่อแรงงานไทยสำเร็จการศึกษาภาคบังคับแล้ว มีโอกาสน้อยมากที่จะพัฒนาตนเองไปสู่แรงงานที่มีฝีมือ แรงงานในภาคอุตสาหกรรมจำนวนมากต้องทำงานล่วงเวลาอย่างหนัก เนื่องจากค่าจ้างปกติที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการบริโภคประจำวัน ทำให้โอกาสที่จะคิดเรื่องการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษาหรือทักษะฝีมือเป็นไปได้ค่อนข้างยาก การศึกษาแบบแผนค่าใช้จ่ายของแรงงานโสดที่มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 2,496 บาท จะใช้จ่ายเพื่อซื้อหนังสืออ่านเดือนละเพียง 15 บาท คนงานที่สมรสแล้วแต่ยังไม่มีบุตรจะซื้อหนังสืออ่านเดือนละ 14 บาท ผู้ที่สมรสแล้วมีบุตร 1 และ 2 คน จะใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อหนังสือเดือนละ 17 บาท และ 5 บาท ตามลำดับ (สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, 2538: 43-57)

จริงอยู่ที่กระบวนการเรียนรู้นั้นไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นโดยชัดแจ้งเป็นทางการ (explicit) เพราะอาจมีการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการโดยทางอ้อม (tacit learning) ได้ เช่น เกิดจากการสังเกต การเลียนแบบ การใคร่ครวญ การแอบจดจำ หรือความชำนาญส่วนตัวได้ แต่ก็ยังน่าสงสัยว่าบริบทปัจจุบันเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ทางอ้อมนี้มากน้อยเพียงใด ในโลกยุคโลกาภิวัตน์มีความต้องการกำลังคน (manpower) และความเป็นคน (manhood) ที่ต่างไปจากอดีตมาก ดังการประชุมของประธานสภาอาจารย์ทั่วประเทศ (ปอ.มท.) ที่มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก เมื่อวันที่ 27-29 พฤษภาคม 2539 ในตอนหนึ่งได้จัดให้มีการอภิปรายเรื่อง “ความคาดหวังของนักธุรกิจกับการผลิตบัณฑิตไทยในยุคโลกาภิวัตน์” ได้กล่าวถึงผลการสำรวจความคาดหวังของนักธุรกิจจากหลายๆ บริษัท ได้ข้อสรุปดังนี้

- (1) นักธุรกิจต้องการบัณฑิตที่มีความพร้อมในเรื่องความรู้ โดยควรจะมีพื้นฐานที่ดีในสิ่งที่เรียนมา สามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้ มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษดีทั้งสามารถอ่านเขียนพูดได้ ต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และสามารถใช้งานได้ รวมทั้งสนใจติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

- (2) นักธุรกิจต้องการบัณฑิตที่มีความพร้อมในเรื่องความคิด ต้องการคนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์สรุป สังเคราะห์ได้
- (3) นักธุรกิจต้องการบัณฑิตที่มีความพร้อมในเรื่องจิตใจ มีความขยันอดทน รับผิดชอบ มีความใฝ่รู้ และอยากที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร และหน้าที่หรือวิชาชีพ ยอมรับในระเบียบและกติกาของวัฒนธรรมองค์กร
- (4) นักธุรกิจต้องการบัณฑิตที่มีความพร้อมในเรื่องทักษะและประสบการณ์ สามารถติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ๆ ได้ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม สามารถในการถ่ายทอดและสื่อข้อความทั้งการพูดเขียน สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลง มีความเป็นผู้นำทั้งบุคลิกภาพและพฤติกรรมที่น่าเลื่อมใส เชื่อมมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา นายจ้างส่วนใหญ่จับเคลื่อนกิจการหรืออุตสาหกรรมของตนโดยอาศัยแรงงานไร้ฝีมือ ราคาค่าแรงถูก ลักษณะของแรงงานที่นายจ้างต้องการนั้นพบว่านายจ้างทั่วไปมิได้มองเรื่องทักษะฝีมือ (skill) เป็นหลัก หากแต่นายจ้างจะมุ่งเน้นปัจจัยเชิงมนุษย์ (human factors) ในส่วนที่เป็นคุณภาพของแรงงาน (human quality) เป็นสำคัญ เช่น สนใจอยากได้ลูกจ้างที่ใฝ่รู้ ขยัน ตรงเวลา สนใจความปลอดภัย รักษาผลประโยชน์ให้นายจ้างและโรงงาน เป็นต้น ข้อที่น่าสังเกตคือการพัฒนาแรงงานภาครัฐที่ดำเนินการอยู่นั้นมักมุ่งเน้นพัฒนาทักษะ (skill) ให้แรงงานมีความรู้ความสามารถในทักษะประเภทที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ แต่ทักษะเหล่านี้มักจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทักษะต่างๆ ที่ได้อาจล้าสมัยไปในเวลาไม่นาน

จรรยา พลมณี และสุวิทย์ ชีรสวัสดิ์ (2535: 153-156) ได้นำเสนอถึงลักษณะของแรงงานที่นายจ้างต้องการคือ ขยัน ตรงต่อเวลา การเรียนรู้งาน ความประณีตในการทำงาน ไม่เลียงงาน การปฏิบัติตามคำสั่งนายจ้าง และการมีมนุษยสัมพันธ์ มีศักยภาพทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งใจทำงาน เอาจริงเอาจังต่อการทำงาน เชื่อฟังคำสั่ง มีความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถตรงตำแหน่ง ละเอียดถี่ถ้วนในการทำงาน เวลามีปัญหาจะพูดคุยด้วยความจริงใจมิใช่ลาออกโดยไม่แจ้งสาเหตุงานของจรรยา และสุวิทย์ ได้ชี้ให้เห็นว่า นายจ้างเห็นว่าแรงงานจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือทำงานไม่จริงจังเวลาได้เงินชอบเที่ยวเตร่ เงินหมดค่อยมาทำงานใหม่ จิตใจไม่อดทนงาน เรียนรู้ได้แต่เป็นคนเหมางานน้อย ไม่รับผิดชอบจึงเป็นหัวหน้าไม่ได้ ทำงานไปวันๆ ไม่สนใจอนาคตตระหนักในบุญคุณ ยึดตัวบุคคลมากกว่าคำนึงถึงระบบ ชอบติดตามลูกพี่คนเดิมของตนออกจากงานไปสู่งานแหล่งใหม่

นายจ้างหรือองค์การด้านนายจ้างยังให้ความสนใจและเข้ามามีบทบาทพัฒนาการศึกษาและทักษะฝีมือให้กับแรงงานค่อนข้างน้อย กรณีของกำลังแรงงานระดับสูง เช่น กำลังคนด้านเทคโนโลยี ธุรกิจเอกชน มักใช้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าจูงใจให้แรงงานทำงานกับตน ทำให้เกิดสภาพสมองไหล และก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนกำลังคนทางเทคโนโลยีอย่างรุนแรง ขณะที่ภาคธุรกิจมีการลงทุนในการพัฒนากำลังคน การฝึกอบรมพนักงานน้อยมาก ด้วยเกรงว่า กำลังคนที่ตนพัฒนาขึ้นนั้นจะถูกแย่งตัวโดยสถานประกอบการที่จ่ายค่าตอบแทนสูงกว่า (นิตยั จันทรมงคลศรี, 2538: vi)

ในการสัมมนาเรื่องการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อสู่ความเป็นเลิศในภูมิภาคของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2537 ได้สรุปประเด็นปัญหาการพัฒนาฝีมือแรงงานส่วนหนึ่งว่า ทิศทางการพัฒนาฝีมือแรงงานไม่ชัดเจน ยังไม่สามารถพัฒนาฝีมือแรงงานได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานภาคเอกชน มีปัญหาซ้ำซ้อนของงานฝึกอบรม การจัดตั้งกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานยังไม่ได้รับการสนองตอบจากภาคเอกชน การฝึกอบรมและการพัฒนาฝีมือแรงงานในภาครัฐมีการฝึกในสาขาช่างอุตสาหกรรมเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น นอกนั้นเป็นการฝึกอบรมเพื่อเสริมความรู้และทักษะ

ในส่วนที่เป็นบทบาทของภาครัฐ นิคม จันทรวิฑูร (2538) กล่าวไว้ในหนังสือครบรอบ 2 ปี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมว่า

“... 1 ปี แห่งการก่อตั้งกระทรวงแรงงานฯ ก็ยังไม่สามารถผลิตบุคคลเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจอย่างเต็มที่ กระทรวงแรงงานฯ ควรจะเป็นหน่วยงานที่ให้คำตอบแก่รัฐบาล ภาคธุรกิจเกี่ยวกับภาพรวมของการฝึกอาชีพทั้งประเทศ ปัญหาที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาฝีมือแรงงานในขณะนี้อยู่ที่ขาดการประสานงานอย่างเป็นรูปธรรมระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงเอง กรมประชาสัมพันธ์ กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน แต่ละหน่วยก็ยังต่างคนต่างฝึก และต่างก็มีเป้าหมายเฉพาะส่วนของแต่ละหน่วยงาน ยังขาดแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มีเป้าหมายอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง”

5. การพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยว

การทบทวนวรรณกรรมของคณะผู้วิจัย พบว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมา มีการพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวอยู่ไม่มากนัก ดังเช่น บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ ในรายงานการวิจัยเรื่องบทบาทของเอกชนภาคธุรกิจและสถานประกอบการกับการศึกษา ในปี พ.ศ.2541 ที่ระบุว่า กลุ่มธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวดำเนินโครงการความร่วมมือ เพื่อแก้ปัญหาขาดแคลนกำลังคน โดยมีการดำเนินการทั้งในรูปแบบประชุมสัมมนาเพื่อร่วมกันหาแนวทางการแก้ปัญหา จัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานผลิตกำลังคนให้การสนับสนุนด้านวิชาการร่วมกันจัดทำหลักสูตรประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนการพัฒนาครูอาจารย์ การรับนักศึกษาเข้าฝึกภาคปฏิบัติตามหลักสูตรและการให้ค่าตอบแทนในการฝึกงาน

ในปัจจุบันมีหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อบรมให้แก่แรงงานอายุ 20 ปีขึ้นไป ระยะเวลาของหลักสูตร 40 วัน (320 ชั่วโมง) รวมทั้งหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรการทำอาหารไทย-ยุโรป

อนึ่ง ได้มีสถาบันการศึกษาหลายแห่ง (มหาวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏ) พัฒนานุเคราะห์ในระดับปริญญาตรี-ปริญญาโท ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกันมากขึ้นในปัจจุบัน เช่น สาขา Travel Industry Management, Cultural management, การโรงแรม ฯลฯ เป็นต้น

ขณะเดียวกันสำนักงานสาขาของ ททท. ทุกแห่งในต่างจังหวัด ได้รับงบประมาณในเรื่องการพัฒนานุเคราะห์ซึ่งมักนำไปฝึกอบรม อบต. ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การบริหารจัดการพื้นที่โดยพัฒนาความพร้อมของพื้นที่ ในช่วงปี พ.ศ.2545-2549 ได้รับงบประมาณเพื่อฝึก “Training for Trainers” ให้เป็นเครือข่ายขยายออกไปซึ่งคาดว่า อบต. จะมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวมากขึ้น และการดำเนินงานดังกล่าว ททท. ได้มอบหมายให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.) ขึ้นด้วย

นอกจากนี้ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแนวทางเลือก (Alternative Tourism) มากขึ้น โดยเฉพาะสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยได้สนับสนุนให้สถาบันการศึกษาและชุมชนท้องถิ่นทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาแผนการท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยใช้แนวทางการวิจัยแบบมีส่วนร่วมหลายๆ โครงการ รวมทั้งโครงการพัฒนาองค์ความรู้และศึกษานโยบายการจัดการทรัพยากรชีวภาพในประเทศไทย (bri) ได้สนับสนุนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมใน

จังหวัดแม่ฮ่องสอนหลายโครงการเช่นกัน คาดว่าโครงการวิจัยเหล่านี้น่าจะมีผลต่อการพัฒนาทักษะในด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะด้านการพัฒนาและวางแผนการท่องเที่ยวในระดับชุมชน

อนึ่ง ได้มีภาคเอกชนบางองค์กรมีบทบาทด้านการพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวอยู่จำนวนหนึ่ง เช่น มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอส.) มูลนิธิพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ และสมาคมพัฒนาไทย-พายุพ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ มนัส สุวรรณ (อ้างจาก IMTIAZ, MUQBIL, 2000) ก็ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพและปริมาณของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ภายในประเทศ ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังไม่น่าพอใจ ครูอาจารย์ที่ทำหน้าที่ผลิตนักศึกษาในสาขานี้ยังมีปัญหาในเชิงคุณภาพอยู่เป็นอันมาก และโดยที่กรอบกระบวนการทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตเปลี่ยนแปลงไปมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์และกระบวนการทัศน์ทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป

6. วิถีประชาสังคม : กลไกการขับเคลื่อนทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวทางเลือกในชุมชน

สังคมในศตวรรษใหม่นี้ แบบแผนความสัมพันธ์ทางสังคม (social relations) และความสัมพันธ์ทางอำนาจ (power relations) ระหว่างกลุ่มคนเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด ระบบการเมืองแบบรัฐสภา ระบบประชาธิปไตยแบบตัวแทน (representative democracy) ได้รับการยอมรับน้อยลงไป ดังที่ แดเนียล เบล (daniel bell) ระบุว่า รัฐเล็กลงไปและไร้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาใหญ่ๆ ขณะเดียวกันรัฐก็ใหญ่เทอะทะจนแก้ปัญหาเล็กไม่ได้ การบริหารยุทธศาสตร์แบบเดิมๆ โดยใช้หลักสั่งการ หรืออำนาจนิยม จะมีประสิทธิภาพน้อยลงไปตามลำดับ ดังคำกล่าวของ นพ.ประเวศ วะสี ที่ว่า **“Power is less and less effective”** (มติชน, 14 ก.พ. 2545)

สังคมในปัจจุบันและอนาคตมีพลวัตและความซับซ้อนของปรากฏการณ์มากกว่าในอดีตมากมายนัก กล่าวเฉพาะสังคมไทยก็จะพบกันว่ามีวิกฤตต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย สังคมมีความเป็นพหุนิยม (pluralist society) มากขึ้น และอยู่ในช่วงที่เรียกกันว่ายุคเปลี่ยนผ่านครั้งใหญ่ (great transformation) การใช้เครื่องมือยุทธศาสตร์การจัดการกับตัวเอง ชุมชน และสังคมตามความเคยชินในทิศทางเดิมๆ เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะมีประสิทธิผลและมีความจำเป็นต้องแสวงหาวิธีจัดการกับปัญหาในแนวทางใหม่ๆ (coping strategy) มากขึ้น

นับตั้งแต่ประเทศไทยดำเนินการพัฒนาประเทศโดยกำหนดสิ่งต่างๆ จากศูนย์กลางอย่างจริงจังเข้มข้นมาเกือบ 50 ปีแล้วนั้น กลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก (actor) ในการพัฒนาประเทศ คือ กลุ่มข้าราชการ และกลุ่มภาคธุรกิจเอกชน สำหรับภาคประชาชนนั้นมีบทบาทน้อยมาก เป็นเพียงผู้ดู ผู้รอรับผลการกระทำของ 2 กลุ่มดังกล่าว พร้อมกันนั้นก็ยังมีหน้าที่จ่ายภาษีให้กลุ่มคน 2 กลุ่มนั้นไปเป็นผู้บริหารรัฐกิจนำพาสังคมไปในทิศทางที่ตนไม่ได้มีสิทธิมีเสียงในการกำหนดเท่าที่ควร

แนวทางพัฒนาประเทศโดยขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนดังกล่าวได้ก่อให้เกิดภาวะวิกฤตทางโครงสร้างหลายรูปแบบ ธรรมชาติของปัญหาเกิดขึ้นชัดเจนเมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2540 ที่ผ่านมา ซึ่งทำให้มีภาวะหนี้สินสาธารณะเป็นจำนวนสูงสุดในประวัติศาสตร์ชาติไทย กระนั้นก็ตามวิธีการพัฒนาประเทศในแนวทางหลักหลังปี พ.ศ.2540 ก็ยังคงเน้นแนวทางเดิมอย่างเหนียวแน่นคือ แนวทางการแข่งขันเพื่อเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์ ทั้งๆ ที่หลักฐานเชิงประจักษ์จำนวนมากชี้ให้เห็นถึงปัญหาการพัฒนาประเทศในแนวทางนี้ว่าไม่ใช่แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่จะนำมาสู่สันติสุขของคนส่วนใหญ่ ปัจจุบันภาครัฐและภาคเอกชนเริ่มกล่าวถึงหรือมีความหวังในการฟื้นจากวิกฤต แต่มีความสนใจใคร่ครวญอย่างจริงจังน้อยมากว่าจะฟื้นเพื่อมีเป้าหมายไปทางไหน แนวทางใหม่หรือแนวทางเดิม

ท่ามกลางกระบวนการพัฒนาหรือการมองเห็นภาพของสังคมที่พึงปรารถนา (desirable society) ที่ต่างกันนั้นได้มีกระบวนการพัฒนาของภาคประชาชนหรือพลเมืองที่ตื่นรู้ (active citizen) ที่เรียกร้องขอโอกาสในการเข้ามากำหนดวิถีชีวิตตนเอง อันถือได้ว่าเป็นความเคลื่อนไหวของกลุ่มคนที่มีจิตสำนึกใหม่ (new consciousness) เกิดขึ้นดังที่เรียกกันว่ากระบวนการประชาคม (Civil society movement) หรือประชาสังคม (Civil society)

กระบวนการประชาคมเกิดขึ้นจากการที่พลเมืองได้สัมผัสได้โดยตรง ภาวะวิกฤตในสังคมและมองเห็นว่าเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมนุษย์จำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีคิด ระบบคุณค่า ปรับแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างกันเสียใหม่ ด้วยเหตุที่โลกปัจจุบันและอนาคตมีพลวัตซับซ้อนเกินกว่าที่ตัวแทนหรือรัฐบาลจากการเลือกตั้งจะจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่เพียงฝ่ายเดียว ประสบการณ์ที่ผ่านมาพบว่าภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำในการบริหารจัดการและมีความโน้มเอียงจะรับใช้ผลประโยชน์ของคนส่วนน้อยที่ได้เปรียบ เมื่อพบว่าขนาดปัญหาในสังคมใหญ่โตเกินกำลังที่จะจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แทนที่ภาครัฐจะให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจัดการกับปัญหา รัฐกลับมุ่งหาทางออกโดยใช้วิธีแก้ปัญห โดยนำเอาภาคธุรกิจเอกชน ภาคทุนหรือตลาดเข้ามาจัดการแทน ดังเช่น ความเคลื่อนไหวในเรื่องการแปรรูปภาครัฐและรัฐวิสาหกิจในขณะนี้

กระบวนการประชาคมมีความเชื่อเรื่องการเพิ่มบทบาททางสังคมของภาคประชาชนที่ยึดโยงกันเป็นเครือข่ายในกิจกรรมเชิงสาธารณะ การมีสิทธิในการกำหนดวิถีชีวิต มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีแบบแผนความสัมพันธ์ของพลเมืองอย่างเท่าเทียมกันไม่ใช่เป็นการอุปถัมภ์ของผู้ใหญ่ต่อผู้น้อย มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (trust) มีการสื่อสารกันสม่ำเสมอ เน้นประโยชน์ร่วมหรือ “การเอาธุระต่อสังคม” ยอมรับในความหลากหลาย มองปัจเจกชนว่ามีศักยภาพ มีบทบาทในฐานะผู้กระทำ (actor) ขวนขวายในกิจการของส่วนรวม ต่างกับแนวทางเดิมที่ภาคประชาชนมีหน้าที่ออกเสียงเลือกตั้ง ข้าราชการ แล้วปล่อยให้ข้าราชการเมือง และข้าราชการทำหน้าที่บริหารโดยประชาชนรอรับผลหรือ “เกาะรั้วดู” กระบวนการประชาคม เชื่อว่าภาคประชาชนจัดการ สร้างสรรค์พึ่งตนเองได้โดยผ่านการมีจิตสำนึกสาธารณะ (Civic mind) อันเป็นสำนึกที่ใส่ใจพร้อมจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะยึดมั่นในความดีร่วมและปกป้องสิทธิของปัจเจกบุคคล ประชาสังคมเน้นให้ความสำคัญกับการจัดตั้งร่วมมือกันในลักษณะความเป็นหุ้นส่วน เน้นความรัก ความสมานฉันท์ ความเอื้ออาทรต่อกัน มุ่งความสงบสันติไม่ต้องการความรุนแรงและขัดแย้งกัน เน้นการเข้าร่วมของทุกฝ่ายทั้งรัฐและเอกชนโดยไม่แบ่งแยกฝ่าย เน้นความเป็นเอกภาพและสมานฉันท์ของสังคมมากกว่าความขัดแย้งไม่ได้ดำรงคนอยู่ตรงข้ามกับรัฐและอำนาจการเมือง (พระไพศาล วิสาโล, 2543; ธเนศ อาภรณ์สุวรรณ, 2544; อนเนก เหล่าธรรมทัศน์, 2543)

ประชาสังคม (Civil Society) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสังคมตะวันตกมานานกว่า 2 ศตวรรษแล้ว มีผลงานของนักวิชาการร่วมสมัยที่กล่าวถึงคุณูปการของประชาสังคม ที่อ้างอิงกันอยู่หลายท่านเช่น Peck (1993), Mathews (1999), Putnam (1993) และงานของมูลนิธิ Kettering เป็นต้น กรณีสังคมไทย พระไพศาล วิสาโล (2543) เห็นว่าพุทธศาสนาและประชาสังคมจะทำให้เกิดโลกแห่งดุลยภาพ หากสองสถาบันนี้มีความสัมพันธ์อย่างเกื้อกูลกันจะมีคุณูปการอย่างมาก

แนวคิดเรื่องประชาสังคม (Civil Society) ได้รับการกล่าวถึงในสังคมไทยตั้งแต่แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา อนเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543: 21) ให้ความหมายของประชาสังคมว่าหมายถึง “เครือข่าย กลุ่ม ชมรม สมาคม มูลนิธิ สถาบัน และชุมชนที่มีกิจกรรม หรือมีการเคลื่อนไหวอยู่ระหว่างรัฐ (state) กับปัจเจกชน (individuals) โดยจุดเน้นของประชาสังคม ได้แก่ การไม่ชอบและไม่ยอมให้รัฐครอบงำหรือบงการ แม้ว่าจะยอมรับความช่วยเหลือจากรัฐ และมีความร่วมมือกับรัฐได้ แต่ก็สามารถชี้นำ กำกับ และคัดค้านรัฐได้พอสมควร ประชาสังคมจะไม่ชอบลัทธิปัจเจกชนนิยมสุดขั้ว ซึ่งส่งเสริมให้คนเห็นแก่ตัว ต่างคนต่างอยู่ แกร่งแย่งแข่งขันกันจนไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม หากแต่สนับสนุนให้ปัจเจกชนรวมกลุ่มรวมหมู่ และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยไม่ปฏิเสธการแสวงหาหรือปกป้องผลประโยชน์เฉพาะส่วนเฉพาะกลุ่ม”

“สังคมประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งได้แก่ รัฐ-ประชาสังคม-ปัจเจกชน ซึ่งต้องเป็นอิสระต่อกัน แต่ก็ต้องโยงใยเกี่ยวข้องกัน ต้องขัดแย้งคัดค้านกันได้ แต่ก็ต้องปรองดองประสานสามัคคีกันไปด้วย”

ประชาสังคมจึงมีฐานะเป็นกลไกขับเคลื่อนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบพร้อมกับสร้างความตระหนักให้กับสังคมในวงกว้างด้วย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณธรรมาภิบาลระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน จะเป็นกลไกสำคัญในการหนุนเสริมตอรอง เสนอแนะ และตรวจสอบภาครัฐในแผนงานโครงการและนโยบายการพัฒนาต่างๆ ตลอดจนก่อให้เกิดการเรียนรู้การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้อง (stakeholders) ฝายต่างๆ ด้วย

อีกนัยหนึ่ง แนวทางประชาสังคมจะมีฐานะสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์หลักของการสร้างชุมชนในการจินตนาการ (Imagined Community) หรือเมืองน่าอยู่ (Healthy Cities)

องค์ประกอบที่สำคัญของประชาสังคมมี 3 ประการคือ การมีจิตสำนึกสาธารณะ (Civic Consciousness) การมีองค์กรประชาสังคม (Civic Organizations) และมีเครือข่าย (Civic Network) ภาวะการเข้าสู่ประชาสังคมมีได้ทั้งเกิดภาวะวิกฤตในสังคมขึ้นก่อนแล้วชุมชนเห็นความจำเป็นจึงใช้วิถีทางประชาสังคมในการจัดการกับปัญหา ซึ่งเรียกว่า “by crisis” หรือเป็นสำนึกมาร่วมในชุมชนที่มีได้มีปัญหาใดๆ รุนแรง แต่ต้องการใช้แนวทางนี้เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเรียกว่า “by design”

กล่าวจำเพาะประชาคมการท่องเที่ยวนั้น หมายถึงการผสานแนวคิดด้านประชาสังคมเข้ากับการท่องเที่ยวซึ่งเป็นสหวิทยาการใหม่สาขาหนึ่ง เป็นการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ใช้แนวทางร่วมมือกันในแนวนราบ มีปฏิสัมพันธ์ผ่านปฏิบัติการร่วมกัน (horizontal interactive learning through action) โดยมีภาคี (partners) ที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคสังคม หรือภาคประชาชนร่วมกัน และมุ่งให้เกิดพลังทวีคูณ (Social Synergy) ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว เป็นไปได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นเหตุทำให้เกิดภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งขึ้นในชุมชน หรือในทางกลับกันภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งอยู่แล้วในชุมชนทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนขึ้นได้

ประเวศ วะสี (2540) ได้กล่าวถึงระบบการท่องเที่ยวว่าจะเป็นจุดคานงัด (Social fulcrum) ทางสังคมที่สำคัญ การท่องเที่ยวหากดำเนินการอย่างเข้าใจและรวมพลังในลักษณะประชาสังคมจะทำให้เกิดการยกระดับจิตสำนึก ศักดิ์ศรี คุณค่าของการเป็นคนไทย กระตุ้นให้เกิดการวิจัยท้องถิ่น ได้ทราบถึงประวัติศาสตร์ คนดีคนเก่งที่หลากหลายในชุมชน ช่วยส่งเสริมชีวิตวัฒนธรรม ความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น ส่งเสริมให้มนุษย์กับมนุษย์ได้สัมผัสและได้พัฒนาจิตใจให้สูงขึ้น (Human touch) นอกจากนี้การท่องเที่ยวที่ดำเนินการอย่างถูกต้องจะสร้างรายได้และกระจายรายได้อย่างเป็น

ธรรม ก่อให้เกิดความสุขอย่างสร้างสรรค์ ทำให้เกิดการพัฒนาการศึกษา อนึ่ง การท่องเที่ยวยังช่วยพัฒนาทักษะและระบบการจัดการ ส่งเสริมให้เกิดสังคมโปร่งใสและยุติธรรม รวมทั้งเป็นเงื่อนไขให้เกิดกองทุนในชุมชนท่องเที่ยวอีกด้วย

หากพิจารณานั้นเฉพาะเรื่องทักษะที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมพบว่า ทักษะที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยกระบวนการประชาสังคมมีได้หลายด้านตัวอย่าง เช่น

1) ทักษะที่เกี่ยวกับกระบวนการทางประชาคม เช่น

- (1) ทักษะการประจุมอย่างสร้างสรรค์
- (2) ทักษะการจัดการความขัดแย้ง
- (3) ทักษะการระดมพลังปัญญา จินตนาการ
- (4) ทักษะการจัดการการเปลี่ยนแปลง (change management)
- (5) ทักษะด้านการพัฒนาคนให้มีจิตสำนึกสาธารณะ (เอารูระต่อส่วนรวม)
- (6) ทักษะในการพัฒนาผู้นำแบบรวมหมู่ (collective leaders)

2) ทักษะที่เกี่ยวกับการจัดการ (management) และการบริการ (service) ด้านการท่องเที่ยว เช่น

- (1) ทักษะด้านการสื่อสาร
- (2) ทักษะในการตกลงกฎเกณฑ์จัดสรรผลประโยชน์ภายในประชาคมระหว่างบุคคล และกับบุคคล/หน่วยงานภายนอก
- (3) ทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์วัฒนธรรมท้องถิ่น
- (4) ทักษะในการบริหารจัดการพิพธิภัณฑ์ชุมชน/ทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน
- (5) ทักษะในการเป็นบุคคลและองค์กรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (continuous learning)
- (6) ทักษะในการสร้างจุดขายแหล่งท่องเที่ยว (story, theme)
- (7) ทักษะในการเป็นมัคคุเทศก์แบบวิทยากร (มิใช่คนรับใช้) และทักษะในการสร้างสัมพันธภาพแบบ “ผู้มาเยือน” ต่อ “เจ้าของบ้าน” มิใช่ “ผู้ซื้อ” ต่อ “ผู้ขาย”
- (8) ทักษะการพัฒนานโยบายและการบริหารยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวชุมชน

โดยสรุปฐานคิดและมุมมองทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นในเชิงประจักษ์ชี้แนะแนวทางที่ว่า ทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นในเชิงประจักษ์ เป็นการพิจารณาในเชิงบูรณาการแนวคิดการพัฒนากระแสหลักที่เน้นการสร้างรายได้และแนวโน้มของการพัฒนาไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืน การจัดการการท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงดำเนินภายในแนวคิดการพัฒนา 2 กระแส ทักษะการทำงานที่เกิดขึ้นจึงเป็นทักษะการทำงานที่ต้องพิจารณาภายใต้ 2 กระบวนทัศน์ ซึ่งอาจมีทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ผสมกับแนวคิดในการพัฒนาโดยใช้วิถีประชาคม ทักษะการทำงานในเชิงประจักษ์จึงควรมีความหลากหลายมากขึ้น

การพัฒนาทักษะการทำงานครั้งนี้ให้ความสำคัญกับ “ตัวตน” และ “ทุน” ที่มีอยู่ในชุมชน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจึงถูกนำมาเป็นกรอบในการตีความข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

7. สถานการณ์ความเคลื่อนไหวด้านประชาสังคมในพื้นที่ที่ดำเนินการวิจัย

1) จังหวัดน่าน

น่านเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงในด้านการรวมกลุ่มของผู้คนหลากหลายในลักษณะประชาคมมาตั้งแต่ประมาณปี พ.ศ.2533 มีกลุ่มต่างๆ ที่ดำเนินการเคลื่อนไหวในลักษณะการเมืองภาคพลเมือง ตัวอย่างเช่น ศูนย์ประสานงานประชาคมเมืองน่าน กลุ่มฮักเมืองน่าน (มีเครือข่ายองค์กรชาวบ้าน/องค์กรรากฐานมากกว่า 60 องค์กร) ประชาคมอำเภอเมืองน่าน กลุ่มต่างๆ ที่เป็นองค์กรชุมชนระดับตำบล ประมาณ 129 องค์กร (เช่น กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มทอดผ้าลายน้ำไหล กลุ่มแม่บ้าน ฯลฯ) ประชาคมตำบลที่เข้มแข็ง เช่น ตำบลศิลาแลง ตำบลเมืองจัง ชมรมคนฮักบ้าน บ้านคอนมูล เป็นต้น

กลุ่มประชาคมในจังหวัดน่านมีกลุ่มที่หลากหลาย มีพลังในการเห็นปัญหา แก้ปัญหาท้องถิ่นร่วมกัน มีผู้นำที่สามารถ และมีความสามารถในการจัดการค่อนข้างดี เช่น เรื่องการจัดการป่าชุมชน การกำหนดเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำ และการจัดระบบจัดสรรน้ำ เป็นต้น

2) จังหวัดเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่มีการเคลื่อนไหวในเชิงประชาคมในลักษณะที่มีพี่เลี้ยงคือ องค์กรภาคเอกชน และกลุ่มนักวิชาการสนับสนุน มีการรวมกลุ่มที่หลากหลาย เช่น กลุ่มด้านสุขภาพ เครือข่ายชาวเขา เครือข่ายเกษตรกรรมทางเลือกภาคเหนือ เครือข่ายจัดการทรัพยากรลุ่มน้ำ กลุ่มออมทรัพย์ เครือข่ายสตรี กลุ่มแม่บ้าน ฯลฯ เนื่องจากเป็นจังหวัดศูนย์กลางในภาคเหนือและเป็นจังหวัดใหญ่ จึงมีการรวมตัวในลักษณะประชาคมที่หลากหลาย รวมทั้งประชาคมด้านการท่องเที่ยวด้วย เช่น สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวเชียงใหม่ สมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือ สมาคมมัคคุเทศก์ สมาคมสหพันธ์มัคคุเทศก์และท่องเที่ยวภาคเหนือ

3) จังหวัดเชียงราย

จังหวัดเชียงรายมีการดำเนินงานเชิงประชาคมไม่เด่นชัดเท่า 2 จังหวัดข้างต้น เท่าที่พบจะมีเครือข่ายสตรี เครือข่ายเด็กและเยาวชน เครือข่ายองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเอดส์ กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มสตรี กลุ่มแม่บ้าน ชมรมรถเช่า ชมรมกัศดาการ ร้านอาหาร และชมรมร่ายขายของที่ระลึก เป็นต้น

4) จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การดำเนินงานในเชิงประชาคมของจังหวัดแม่ฮ่องสอนเห็นได้ชัดเจน จากการดำเนินงานของคณะทำงานกองทุนเพื่อสังคม (SIF) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2541 เป็นต้นมา มีกลุ่มเครือข่ายที่ดำเนินงานในแนวทางประชาสังคมที่หลากหลาย เช่น เครือข่ายชุมชนเมือง เครือข่ายชมรมเพื่อนเดือนเพื่อน เครือข่ายเยาวชน เด็กและสตรี ประชาคม ต.ถ้ำลอด อ.ปางมะผ้า เครือข่ายเกษตรกรรมทฤษฎีใหม่ เครือข่ายลุ่มน้ำจังหวัดแม่ฮ่องสอน เครือข่ายป่าชุมชน เครือข่ายฟื้นฟูชีวิตและวัฒนธรรม เครือข่ายผู้ติดเชื้อ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

- พื้นที่ที่ศึกษา
- วิธีดำเนินการวิจัย

1. พื้นที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งดำเนินการในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดน่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางประเพณีวัฒนธรรมถือเป็นกลุ่ม – เครือข่ายการท่องเที่ยว (network) ที่สำคัญและมีศักยภาพ ประกอบกับมีการดำเนินกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวโดยกลุ่มประชาคม (Civic groups) อยู่ในหลายๆ พื้นที่ในจังหวัดเหล่านี้

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการผสมผสาน (Mixed Model) แนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เข้าด้วยกัน การได้มาของแนวคิดและดัชนีด้านทักษะการทำงานได้มาจากการมีส่วนร่วมในการกำหนดจากผู้มีประสบการณ์ตรงด้วยการปฏิบัติจริงในพื้นที่ มิใช่กำหนดโดยผู้วิจัยฝ่ายเดียว ขั้นตอนการดำเนินงานจึงกำหนดเป็นกรอบกว้าง ๆ ดังนี้

- 1) การทบทวนวรรณกรรม คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้
 - (1) ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทิศทาง แนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคตของโลก ประเทศไทยและในพื้นที่การวิจัย รวมทั้งกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
 - (2) ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวทางเลือก
 - (3) ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดหลักการประชาคมและประชาคมการท่องเที่ยว ทักษะการทำงานการท่องเที่ยวในแนวทางทั่วไป (mass tourism) และทักษะการทำงานท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในชุมชน รวมทั้งทบทวนรายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2) การคัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยว

(1) หลักเกณฑ์ในการเลือกประชาคมการท่องเที่ยว

ปรัชญาแนวคิดของประชาคมการท่องเที่ยว

ดำเนินภายใต้ปรัชญาการพัฒนาประเทศและการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนจะดำรงอยู่ด้วยความเข้มแข็งของคนในชุมชน สามารถพึ่งตนเองได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ในขณะเดียวกันสามารถตอบสนองแนวทางการท่องเที่ยวที่เน้นความปลอดภัย สุขภาพ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (3 S : Security, Sanitary, Satisfaction) การท่องเที่ยวในชุมชนจะต้องสร้างความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งประชาชนในพื้นที่และนักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเชิงชุมชน (community based tourism) เป็นแนวทางการท่องเที่ยวแนวทางหนึ่ง โดยมีหลักการที่สำคัญคือ การมีส่วนร่วมของชุมชน (community participation) อันหมายความว่าถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชาวบ้านในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการ อาทิเช่น การประดิษฐ์และจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมอันเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน (product sales) กิจกรรมการแสดงทางวัฒนธรรม (culture shows) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงหมู่บ้าน (village based activities) กิจกรรมการพักค้างแรมในหมู่บ้าน (camping, homestay village operated accommodation)

ภายใต้ปรัชญา แนวคิด ประชาคมการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวเชิงชุมชน คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยวชุมชน ดังนี้

ระดับกลุ่มประชาคม (civic group) ควรมีลักษณะดังนี้

ก. มีการทำงานร่วมกันในลักษณะกลุ่มพหุภาคี (partnership) ซึ่งอาจจะประกอบด้วยองค์กรภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัด ทั้งที่เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษาของรัฐ องค์กรเอกชน (ได้แก่ องค์กรสาธารณประโยชน์ ที่เกิดจากการรวมตัวของประชาชน จะจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เช่น สมาคม มูลนิธิ องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มท่องเที่ยว คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นต้น) องค์กรชุมชน (ได้แก่ องค์กรที่เกิดจากการรวมตัวตามความถนัดและความสนใจของประชาชน เช่น กลุ่มสวัสดิการชุมชน กลุ่มธุรกิจชุมชน กลุ่มพัฒนา กลุ่มอนุรักษ์ รวมทั้งการรวมตัวกันตามธรรมชาติในลักษณะอื่น ๆ ด้วย) องค์กรธุรกิจ (ได้แก่ บริษัท ห้างร้าน โรงแรม ศูนย์การค้า ชมรมนักธุรกิจ บริษัทธุรกิจท่องเที่ยว สหกรณ์และองค์กรธุรกิจรูปแบบอื่นๆ) และองค์กรวิชาการ ได้แก่ ศูนย์วัฒนธรรม รวมทั้งบุคคลที่เป็นผู้นำ ทั้งที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางราชการและโดยธรรมชาติ เช่น

พระสงฆ์ ผู้นำทางศาสนา ศิลปินแห่งชาติ ผู้มีผลงานดีเด่นด้านวัฒนธรรม ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญการในวิชาชีพ

ข. มีการเรียนรู้ (learning) หรือร่องรอยแนวโน้มว่าจะมีการเรียนรู้ทั้งภายใน
กลุ่มประชาคมและระหว่างกลุ่มประชาคม (network)

ค. รูปแบบความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มค่อนข้างจะมีปฏิสัมพันธ์
กัน (interaction) และเป็นไปอย่างฉันทมิตร หรือแนวนอน (horizontal) พอสมควร

ง. ผลการปฏิบัติงาน (performance) ที่ผ่านมาหรือแนวโน้มในอนาคต ซึ่งถึงศักยภาพ
ความสามารถของกลุ่ม (competency) ในการเป็นชุมชนท่องเที่ยวแนวใหม่

ระดับปัจเจกบุคคล

ก. มีบุคคลแกนนำที่มีสำนึกเอื้ออาทรเพื่อส่วนรวมอยู่จำนวนหนึ่ง มีความเสีย
สละ มีอาชีพหลากหลาย มีการสื่อสาร (communication) และมีทัศนคติเชิงบวกและไว้วางใจเพื่อน
หรือผู้ร่วมงานในประชาคมท่องเที่ยวด้วยกัน

ข. สมาชิกในชุมชนจำนวนหนึ่งมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกัน

ค. มีบุคลากรในชุมชนที่พอจะมีความรู้ในการบริหารจัดการ

3) การศึกษาเบื้องต้น (pre-survey)

(1) จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นเป็นกรอบให้คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจเบื้องต้น เพื่อจำแนก
ประชาคมการท่องเที่ยว คณะผู้วิจัยได้ประสานงานเพื่อหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มประชาคมที่มี
การจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยผ่านหน่วยงานและหรือเครือข่ายหลัก ๆ ที่ดำเนิน
การเกี่ยวกับประชาคมในจังหวัด เช่น ประชาคมจังหวัดน่าน กลุ่มฮักเมืองน่าน ชมรมการท่องเที่ยว
จังหวัดน่าน กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ศูนย์พัฒนาและ
สงเคราะห์ชาวเขา สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมบนพื้นที่สูง สำนักงานการท่องเที่ยวแห่ง
ประเทศไทยภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ และเชียงราย เครือข่ายของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการ
วิจัย (สกว.) ภาคเหนือ เครือข่ายโครงการกองทุนทางสังคม (sif) สำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด นัก
วิชาการจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และสถาบันราชภัฏเชียงราย

(2) หลังจากนั้นจึงได้ดำเนินการสำรวจพื้นที่เบื้องต้นในช่วงกลางเดือนกรกฎาคม 2544 ผลการสำรวจพื้นที่ทำให้สามารถคัดเลือกได้กลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวที่เข้าข่ายเกณฑ์ที่กำหนดมาจำนวนหนึ่ง หลังจากนั้นได้จัดประชุมคัดเลือกกลุ่มประชาคมที่เหมาะสม และมีเอกลักษณ์หลากหลายเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

กลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว	
น่าน	เชียงใหม่
1) ประชาคมการท่องเที่ยวพระธาตุแช่แห้ง ต.ม่วงตึ๊ด กิ่งอำเภอภูเพียง	1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผานกกก หมู่ที่ 9 ต.โป่งแยง อ.แมริม
2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านบ่อสวก ต.สอง อ.เมือง	2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำ หมู่ที่ 5 ต.เชียงดาว อ.เชียงดาว
3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาชน หมู่ที่ 3 ต.เมืองจันท์ กิ่งอำเภอภูเพียง	3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวงและหมู่ บ้านเครือข่ายสมาชิกคอบอินทนนท์ อ.จอมทอง
4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านน้ำว้า หมู่ที่ 5 ต.น้ำพอง อ.แม่ออน	4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านโป่ง หมู่ที่ 6 ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย
5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ หมู่ที่ 6 ต.ผาทอง อ.ท่าวังผา	5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองออน หมู่ที่ 2 ต.สหกรณ์ กิ่ง อ.แม่ออน
	6) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่ง อ.แม่ออน
	7) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์ หมู่ที่ 7 น้ำพุร้อนสันกำแพง กิ่ง อ.แม่ออน

กลุ่มประชากรการท่องเที่ยว	
เชิงรายชื่อ *	แม่ฮ่องสอน
1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี้เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาปี อ.แม่สรวย	1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผาป่อง หมู่ที่ 1 ต.ผาป่อง อ.เมือง
2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแงง (วัดถ้ำ ปลา) หมู่ที่ 5 ต.โป่งงาม อ.แม่สาย	2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยผา (ถ้ำปลา) หมู่ที่ 1 ว.นอุทยานถ้ำปลา ต.ห้วยผา อ.เมือง
3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยแม่ซ้าย (บ้าน อาตุ) หมู่ที่ 11 ต.แม่ยาว อ.เมือง	3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านรักไทย หมู่ที่ 1 ต.หมอกจำแป๋ อ.เมือง
	4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่ละนา หมู่ที่ 1 ต.แม่ละนา อ.ปางมะผ้า
	5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยฮี้ หมู่ที่ 8 ต.ห้วยปูลิง อ.เมือง

(3) เมื่อกำหนดกลุ่มประชากรการท่องเที่ยวในเบื้องต้นแล้ว คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกลุ่มสนทนา (focused group) แกนนำของประชาคมท่องเที่ยวทั้งหมด และสัมภาษณ์แนวลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้อง (stakeholders) ในระหว่างช่วงกลางเดือนกันยายน พ.ศ.2544 เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างและกลไกของกลุ่มประชาคม ทักษะฝีมือแรงงานด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคล

* หมายเหตุ : จังหวัดเชียงรายสามารถคัดเลือกประชากรการท่องเที่ยวตามเกณฑ์ได้เพียง 3 ประชาคม จากที่คาดว่าจะเลือกจังหวัดละ 5 ประชาคม คณะผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกประชากรการท่องเที่ยวในเชียงใหม่ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์เพิ่มขึ้นอีก 2 ประชาคม ดังนั้นประชากรการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ที่ศึกษาจึงมีทั้งหมด 7 ประชาคม รวมกลุ่มประชากรการท่องเที่ยวที่ศึกษาทั้งสิ้น 20 ประชาคม

อย่างไรก็ตาม การจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นตามแนวทางประชานิยมที่มีการตื่นตัวในประเทศไทย และภาคเหนือตอนบนมาไม่นาน ประชาคมการท่องเที่ยวที่คัดเลือกมา 20 แห่ง อยู่ในอันดับต้นๆ ของแต่ละจังหวัด แม้มีอาจกล่าวได้ว่าเป็นประชากรการท่องเที่ยวที่เป็นตัวแทนได้อย่างสมบูรณ์ แต่ทุกประชาคมที่คัดเลือกได้สะท้อนศักยภาพหรือแนวโน้มความเป็นประชาคมการท่องเที่ยวภายใต้บริบทที่แตกต่างกันหลากหลาย

4) การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทักษะการทำงานการท่องเที่ยวในแนวทางมวลชน (mass tourism) และทักษะการทำงานท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในชุมชน ประกอบกับการวิเคราะห์กรอบบทบาทหน้าที่ของประชาคมการท่องเที่ยวอย่าง การวิเคราะห์งานและทักษะที่จำเป็นในการทำงานท่องเที่ยวของประชาคมท่องเที่ยว ทำให้คณะผู้วิจัยได้กรอบในการพัฒนาตัวชี้วัดทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคล ดังนี้

(1) ทักษะการทำงานระดับองค์กร

ก. ทักษะระดับกลยุทธ์ ได้แก่ ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย

- ➡ คุณภาพของแผน
- ➡ การปฏิบัติตามแผน

ข. ทักษะการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

- ➡ ทักษะการวางระบบงาน
- ➡ ทักษะการบริหารบุคคล
- ➡ ทักษะการบริหารข้อมูล
- ➡ ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ
- ➡ ทักษะการประสานงาน
- ➡ ทักษะการเจรจาต่อรอง
- ➡ ทักษะการจัดการความขัดแย้ง

ค. ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย

- ➡ ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (แหล่งท่องเที่ยว, กิจกรรม, รูปแบบ)
- ➡ ทักษะการจัดการการเงิน (การเงิน, ระบบบัญชี)
- ➡ ทักษะทางการตลาด (การส่งเสริมการตลาด, การส่งเสริมผลิตภัณฑ์)
- ➡ ทักษะการสื่อสาร (ภายในกลุ่ม, ระหว่างกลุ่ม, นักท่องเที่ยว)

- ➡ ทักษะการให้บริการ (ที่พัก, อาหาร, คมนาคม, ของที่ระลึก)
- ➡ ทักษะการจัดระเบียบชุมชน (กฎข้อบังคับประชาคม/นักท่องเที่ยว)

(2) ทักษะระดับปัจเจกบุคคล

ก. ทักษะด้านเทคนิค

- ➡ ทักษะการบริการการท่องเที่ยว (อาหาร, ที่พัก, การนำทาง, การขนส่ง, ดูแลความปลอดภัย, ซักกรีด, การขายของที่ระลึก, การให้บริการข่าวสาร)
- ➡ ทักษะการบริหาร (การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว, การจัดการในด้านการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ, การกำหนดราคาสินค้าหรือบริการ, การจัดการด้านการตลาด)

ข. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (การสื่อสาร, การต้อนรับ, ประชาสัมพันธ์, การมีมิตรไมตรี)

ค. ทักษะด้านความคิด (การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว, การอนุรักษ์และดูแลแหล่งท่องเที่ยว, การถ่ายทอดความรู้, ภูมิปัญญา)

5) การทดลองเครื่องมือในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือตามกรอบตัวชี้วัด และทดลองเครื่องมือ 2 ครั้ง ครั้งที่ ① ที่ **ประชาคมการท่องเที่ยว ตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง** ในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2544 และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองครั้งที่ ② ที่ **ประชาคมการท่องเที่ยว ปลายโพงพาง (ศูนย์บริการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ บ้านทรงไทยปลายโพงพาง) ตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม** เมื่อกลางเดือนธันวาคม พ.ศ.2544 และนำผลมาปรับปรุงเป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วยแบบสำรวจและแบบสอบถาม จำนวน 7 ชุด ดังนี้ (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก)

แบบ OR1 : บริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว

แบบ OR2 : แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับกลยุทธ์

แบบ OR3 : แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : การบริหารจัดการองค์กร

แบบ OR4 : แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับปฏิบัติการ

- แบบ IN1 : แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล : ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- แบบ IN2 : แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล : ผู้ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- แบบ TR1 : แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทักษะจากนักท่องเที่ยว
 (ฉบับภาษาไทย และภาษาอังกฤษ)

6) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างตามรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 7 ชุด ในช่วงกลางเดือนมกราคม พ.ศ.2545 โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- (1) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม (แบบ OR 1, OR 2, OR 3, OR 4) ใช้วิธีการจัดกลุ่มสนทนา (focused group) แกนนำกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- (2) แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล (แบบ IN 1) ใช้วิธีการสัมภาษณ์กับผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน เช่น ให้บริการด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการนำทาง ด้านขนส่ง ด้านการจัดทำและขายสินค้าหรือของที่ระลึก เป็นต้น
- (3) แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล (แบบ IN 2) ใช้วิธีการสัมภาษณ์ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแต่ไม่ได้เกี่ยวข้องหรือไม่ได้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน
- (4) แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทักษะจากนักท่องเที่ยว (แบบ TR 1) ใช้วิธีการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวจากประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง และการใช้แบบสอบถาม

7) การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 20 แห่ง ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลเขียนเป็นรายงานการศึกษาเบื้องต้นต่อไป

8) การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมเพื่อเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างและผู้ที่เกี่ยวข้องใน 4 จังหวัด เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อผลการศึกษารวมทั้ง แนวทางในการพัฒนาทักษะแรงงานของประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นไปได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น ดังนี้

- (1) จังหวัดน่าน ในวันอาทิตย์ที่ 10 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเทวราช อ.เมือง จ.น่าน
- (2) จังหวัดเชียงใหม่ วันอังคารที่ 12 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อ.เมือง จ.เชียงใหม่
- (3) จังหวัดเชียงราย วันจันทร์ที่ 11 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเวียงอินทร์ อ.เมือง จ.เชียงราย และ
- (4) จังหวัดแม่ฮ่องสอน วันพฤหัสบดีที่ 14 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมแม่ฮ่องสอน ริเวอร์ไซด์ อ.เมือง จ.แม่ฮ่องสอน

องค์ประกอบของผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยผู้แทนจากประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง ภาศึการราชการ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ รวมทั้งผู้แทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละ 20 – 35 คน รูปแบบของการจัดประชุมออกแบบให้เป็นเวทีการนำเสนอผลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของทุกภาคี

ในการจัดประชุมกลุ่มย่อยได้กำหนดประเด็นประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 3 ประเด็นคือ

- 1) ทักษะความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวที่ประชาคมการท่องเที่ยวจังหวัดของท่าน (น่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน) ควรมีเพิ่มขึ้นคือทักษะใดบ้าง
- 2) ทำอย่างไรจึงจะมีทักษะในข้อ 1) เพิ่มขึ้นได้
- 3) รูปแบบความร่วมมือที่ควรพัฒนาขึ้นในจังหวัดของท่าน (น่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน) เพื่อพัฒนาทักษะด้านการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างยั่งยืนควรเป็นอย่างไร

นอกจากการระดมสมองในการประชุมกลุ่มย่อยแล้ว เนื่องจากมีเวลาค่อนข้างจำกัด คณะผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสำรวจและประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ได้มีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างเสรีด้วย

9) การนำเสนอร่างรายงานการวิจัยฉบับ draft final

คณะผู้วิจัยจัดทำร่างรายงานการศึกษฉบับร่างเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมซึ่งจัดโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ในวันที่ 29 เมษายน พ.ศ.2545 และวันที่ 23 กันยายน พ.ศ.2545 ณ โรงแรมนารายณ์ กรุงเทพมหานคร

จากกิจกรรมที่ได้ดำเนินงานมาตั้งแต่ต้นคณะผู้วิจัยได้ประชุมปฏิบัติการหาข้อสรุปในการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2545 และเดือนตุลาคม พ.ศ.2545 การประชุมในครั้งสุดท้ายได้นำไปสู่ข้อสรุปนอกจากการจัดทำรายงานสรุปในภาพรวมแล้ว จะจัดทำรายงานการวิจัยแยกเป็นรายจังหวัดด้วย เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของประชาคมการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัด ประกอบกับเป็นข้อเรียกร้องจากการประชุมเสนอผลการวิจัยในแต่ละจังหวัดในเดือนมีนาคม พ.ศ.2545 ที่ต้องการรายงานผลการวิจัยในแต่ละจังหวัดโดยละเอียดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

บทที่ 4

ประชาคมการท่องเที่ยวและบทบาท
ของกลุ่มองค์กรเครือข่ายประชาคมการท่องเที่ยว

- ประชาคมการท่องเที่ยว
- จังหวัดน่าน
- จังหวัดเชียงใหม่
- จังหวัดเชียงราย
- จังหวัดแม่ฮ่องสอน
- สรุป

จังหวัดภาคเหนือตอนบนที่ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ จังหวัดน่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน มีภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยว (brand image) และจุดขาย (theme) ที่สำคัญคือ ด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนา ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ภูเขา ป่าไม้ น้ำตก ด้านชนเผ่าต่างๆ และด้านเมืองชายแดน อย่างไรก็ตาม แต่ละจังหวัดมีพัฒนาการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมานาน เช่นเดียวกับจังหวัดเชียงรายและจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในขณะที่จังหวัดน่านเริ่มมีการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ความใหม่ ความสด บริสุทธิ์ ของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ความแตกต่างหลากหลายในแต่ละพื้นที่จึงมีค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่จะได้กล่าวถึงต่อไป

บริบทประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 20 แห่ง ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมดชนที่อยู่ใกล้เมืองและอยู่ในพื้นที่ห่างไกล เป็นภูเขาสูง ที่สามารถเข้าถึงได้เพียงบางฤดูกาล เป็นทั้งหมดชนขนาดใหญ่และชุมชนขนาดเล็ก ที่มีวิถีการผลิตแบบยังชีพและการผลิตแบบผสมผสานทั้งแบบยังชีพและเพื่อการค้า ลักษณะของประชาคมการท่องเที่ยวในพื้นที่ อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

- (1) ประชาคมการท่องเที่ยว ที่มีแนวโน้มเน้นหนักการจัดการท่องเที่ยวเน้นไปทางแบบมวลชน (mass tourism)
- (2) ประชาคมการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเน้นหนักไปทางแบบความสนใจพิเศษ (special interest tourism)

โดยการท่องเที่ยวแบบมวลชน ให้ความสนใจต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและมุ่งสร้างรายได้เป็นหลัก ในขณะที่การท่องเที่ยวแบบสนใจพิเศษมุ่งทั้งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของชุมชน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขณะที่การสร้างรายได้มิใช่เป้าหมายหลักเพียงด้านเดียว

แต่ละประชาคมการท่องเที่ยวมีจุดเริ่มต้นและพัฒนาการที่แตกต่างกัน บางประชาคมเริ่มต้นด้วยการจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน และพบว่าชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เสื่อมถอยทั้งสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตผู้คน ชุมชนจึงเริ่มหันกลับมาคิดทบทวนการจัดการท่องเที่ยวแบบใหม่ที่คงความเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน บางแห่งเริ่มต้นด้วยการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและด้วยความมีชื่อเสียงด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ จึงทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแบบศึกษาดูงาน เกิดการเติบโตของการท่องเที่ยวในชุมชน และบางแห่งมีแนวโน้มของการเติบโตเป็นไปในทิศทางของการท่องเที่ยวแบบมวลชน การท่องเที่ยวในชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงและคลี่คลายไปตลอดเวลา ทั้งการเปลี่ยนแปลงโดยความตั้งใจของชุมชน หรือการเปลี่ยนไปตาม

กระแจากอิทธิพลภายนอก ชุมชนจึงจำเป็นต้องมีสำนึกรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง และมีทักษะในการจัดการความเปลี่ยนแปลงได้ด้วยตนเอง ความเข้มแข็งของชุมชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง

1. ประชาคมการท่องเที่ยว

ประชาคมการท่องเที่ยวเป็นการประสานความร่วมมือกันระหว่างองค์การ (organization) และ/หรือระหว่างปัจเจกบุคคล (individual) ใน 3 ภาคี คือ ภาครัฐราชการ (ส่วนกลาง/ ส่วนท้องถิ่น) ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ซึ่งมีอาณาบริเวณพื้นที่ 1 หมู่บ้าน หรือหลายหมู่บ้านตามลักษณะแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

ประชาคมการท่องเที่ยว 20 ประชาคมที่ศึกษา มีลักษณะความเข้มแข็งของความเป็นประชาคมไม่เท่ากัน หากพิจารณาในภาพรวม พบว่า หลายประชาคมการท่องเที่ยว มีลักษณะของความเป็น “หน่ออ่อน” ของประชาคมการท่องเที่ยวซึ่งต้องการการพัฒนาและการสานต่อให้เข้มแข็งต่อไป

ประชาคมการท่องเที่ยวในการวิจัย 20 ประชาคม สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ

(1) ประชาคมการท่องเที่ยวในชุมชน ที่มีความเข้มแข็งขององค์กรประชาคมในด้านอื่นๆ มาก่อน เช่น ประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน ที่มีประชาคมจังหวัด ประชาคมอำเภอ ประชาคมตำบล มีกลุ่มอนุรักษ์ลำน้ำและป่า และเริ่มจะมีการนำแนวคิดประชาคมมาดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน

(2) ประชาคมการท่องเที่ยวในชุมชน ที่มีการเติบโตจากการมีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน และชุมชนเริ่มได้รับบทเรียนจากผลกระทบการท่องเที่ยว ชุมชนจึงหันมาร่วมมือกันในระหว่างภาคีต่างๆ ในการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน เช่น กรณีประชาคมจังหวัดเชียงราย

การก่อตัวของประชาคมการท่องเที่ยวมีทั้งที่ก่อกำเนิดจากการปรับตัวและการเรียนรู้ลองผิดลองถูกของชุมชนเอง และประชาคมจำนวนมากเกิดจากการมี “พี่เลี้ยง” นอกชุมชน ทั้งที่เป็นองค์กรภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการสนับสนุนจากองค์กรอิสระภายในประเทศ เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) โดยผู้สนับสนุนอาจมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน แต่สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนเหมือนกัน โดยขณะนี้ ประชาคมการท่องเที่ยวในชุมชนจึงถูกนำมาใช้เป็น “เครื่องมือ” ในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และเป็น “เครื่องมือ” ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน

รายละเอียดบริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่ของประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 20 ประชาคมตัวอย่างที่ศึกษาโดยสังเขปมีดังนี้

2. จังหวัดน่าน

1) ประชาคมการท่องเที่ยวพระธาตุแช่แห้ง

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

พระธาตุแช่แห้งเป็นศาสนสถานคู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดน่าน ตั้งอยู่ที่กึ่งอำเภอภูเพียง อยู่ห่างจากตัวจังหวัดน่านประมาณ 3 กิโลเมตร ทุกปีจะมีงานฉลองเรียกว่า “งานหกเป็ง” ซึ่งจัดขึ้นประมาณเดือนมีนาคม กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีจำนวนมากในช่วงวันหยุดหรือวันเสาร์ – อาทิตย์ และในช่วงเดือนพฤศจิกายน – เมษายน ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ประมาณเดือนละ 1,000 – 4,000 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประมาณ 150 คนต่อเดือน (ทั้งนี้ไม่รวมผู้ร่วมงานตามเทศกาลงานบุญ งานกฐินของวัด)

กิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การไหว้พระธาตุ การทัศนศึกษา (กลุ่มนักเรียน นักศึกษา) ชมสวนรุกขชาติ ซื้อสินค้าจากร้านค้าของที่ระลึกและผ้าทอของจังหวัดน่าน โดยประชาชนในชุมชนนำมาขาย (มีทั้งผ้าทอที่ชุมชนทำเอง และมาจากอำเภออื่นๆ รวมทั้งจากประเทศลาว) เทียวชมชุมชนโบราณ วัดได้ร่วมกับสภาวัฒนธรรมจังหวัดน่านวางแผนแนวชุมชนโบราณ จำนวน 83 ไร่ ซึ่งมีคูเมือง 2 ชั้น เพื่อพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว ชมสมุนไพรบ้านแช่แห้ง และชมการทอผ้าบ้านหนองเต่า

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมเครือข่ายในแหล่งท่องเที่ยวนี้ประกอบด้วยภาคประชาชน ภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ดังนี้คือ กลุ่มแช่แห้งสร้างสรรค์ กลุ่มผู้สูงอายุ อบต.ม่วงคี้ด อบต.ฝายแก้ว อบจ.น่าน กลุ่มเยาวชน กลุ่มบัณฑิตอาสา/สถาบันการเรียนรู้ท้องถิ่น และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

เครือข่ายเหล่านี้มีบทบาทร่วมกันอย่างหลากหลาย เช่น ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ การขายสินค้าของที่ระลึก จัดทำเครือข่ายป่าชุมชน อนุรักษ์พันธุ์ปลาและแม่น้ำ การพัฒนางจรการท่องเที่ยวจากวัดสู่ชุมชนรอบวัด การสนับสนุนงบประมาณปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ สถานที่จอดรถ สถานที่จำหน่ายสินค้า และเส้นทางคมนาคมสู่วัด

2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านบ่อสวก

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านบ่อสวก ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 6 กิโลเมตร มีความเป็นมาในอดีตประมาณ 600 ปี ชุมชนแถบนี้เคยเป็นที่อยู่ของชาวจีนฮ่อและชาวไทยล้านนา ต่อมาเป็นศูนย์กลางแหล่งเครื่องปั้นดินเผาที่มีลวดลายสวยงามเป็นเอกลักษณ์ คำว่า “สวก” หมายถึงเกลือ บ่อสวกจึงหมายถึงบ่อเกลือ

แหล่งท่องเที่ยวนี้เป็นแหล่งโบราณคดีและศิลปวัฒนธรรมมีเตาเผาโบราณที่ถือว่าเป็นแหล่งผลิตเครื่องเคลือบดินเผาที่สำคัญของจังหวัดน่าน มีรูปแบบและกรรมวิธีในการผลิตเฉพาะตัวต่างจากแหล่งอื่นๆ ของล้านนา ในสมัยโบราณคาดว่าเครื่องเคลือบดินเผาของที่นี่ได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง เพราะได้ขุดพบตามแหล่งฝังศพของคนสมัยก่อน โดยเฉพาะแถบเทือกเขาในเขตอำเภอมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ ต่อเนื่องไปถึงจังหวัดตากและกำแพงเพชร เฉพาะที่บ้านบ่อสวกปัจจุบันได้เปิดปากเตาเผา 2 เตา อยู่ที่บ้านจ่าสิบตำรวจมนัส คำ ซึ่งดำเนินการศึกษาค้นคว้าโดยอาจารย์สาธิต ไพชาญจิตร จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แหล่งท่องเที่ยวนี้เริ่มมีคนมาท่องเที่ยวตั้งแต่ขุดพบเตาเผาในปี พ.ศ.2542 แต่เดิมมุ่งจะมาดูพระพิมพ์บ่อสวก ในปี พ.ศ.2543 มีนักท่องเที่ยว ประมาณ 1,000 คนต่อเดือน เกือบทั้งหมดเป็นคนไทย และนักเรียนในจังหวัดน่าน มีชาวต่างชาติ ประมาณ 10 คน

กิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ ชมเตาเผาโบราณ และพิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน นอกจากนี้มีการเตรียมการท่องเที่ยวแบบ home stay ไว้ 14 หลัง โดยมีการจัดห้องนอนและบริการอาหาร 200 บาทต่อคน/คืน อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ยังไม่เป็นที่นิยม

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

มีประชาคมเครือข่ายทั้งภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวหมู่บ้าน สถาบันวิชาการ (อ.สาธิต ไพชาญจิตร จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) อบต.สวก กลุ่มแม่บ้าน มูลนิธิพระครูพุทธมนต์โชติคุณ โรงเรียนมัธยมศึกษาในพื้นที่ เอกชนเจ้าของพื้นที่ ศูนย์ประสานงานประชาคมจังหวัดน่าน อบจ.น่าน และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

บทบาทที่สำคัญของภาคีประชาคมคือ การค้นคว้าทางวิชาการในพื้นที่ที่เอกชนยินยอมให้ดำเนินการ การจัดทำพิพิธภัณฑสถานบ้านบ่อสวกแสนชื่น สมเด็จพระพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนาได้เสด็จมาเยี่ยมชมเตาเผาโบราณบ้านบ่อสวก เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ.2542 ทำให้ชื่อเสียงของบ่อสวกเป็นที่รู้จักมากขึ้น อบต.บ่อสวก อบจ.น่าน และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รวมทั้งบริษัทนำเที่ยวได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง เพราะพิจารณาว่ามีศักยภาพในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน ในส่วนของชุมชนได้มีการรวมกลุ่มจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวของหมู่บ้าน อันประกอบด้วย อบต. ประชาชนทั่วไป ครู – อาจารย์ในพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มแม่บ้านที่เป็นฝ่ายผลิตจำหน่ายสินค้าแก่นักท่องเที่ยว (แต่ยังเริ่มต้นได้ไม่นาน ยังไม่มีสถิติรายรับ) ได้มีการจัดประชุมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และมองอนาคตร่วมกัน โดยให้ทุกภาคีมีส่วนร่วม ดังเช่นที่ได้จัดเวทีประชาคมตำบลบ่อสวกเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมโบราณสถาน – โบราณวัตถุ เมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ.2544 ณ วัดม่วงเจริญราษฎร์ ตำบลบ่อสวก โดยมีประชาชนตำบลบ่อสวก อบจ.น่าน อบต.บ่อสวก ส่วนราชการต่างๆ ศูนย์ประสานงานประชาคมจังหวัดน่านเข้าร่วมประชุม 103 คน จึงน่าจะเป็นแนวโน้มที่ดีในการดำเนินการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนต่อไป

อนึ่ง เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ.2544 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จเยี่ยมชมเตาเผาโบราณบ่อสวก ทำให้ภาคีหลายฝ่ายตื่นตัวเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาชน

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านหาดผาชนเป็นหมู่บ้านเล็กๆ เครือข่ายของกลุ่มฮักเมืองน่าน ในกิ่งอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 14 กิโลเมตร ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำน่าน มีอายุประมาณ 80 ปี มีความสำเร็จอย่างมากด้านการจัดการป่าชุมชน ซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2533 ทั้งยังเป็นแหล่งอนุรักษ์สัตว์น้ำที่มีความยาวตามลำน้ำ 700 เมตร เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 หลังจากนั้นได้มีผู้มาศึกษาดูงานมากขึ้นเป็นลำดับ ในปี พ.ศ.2538 จึงได้จัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ขึ้น ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวธรรมชาติและศึกษาดูงานด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ต่อมามีนักท่องเที่ยวประเภทต้องการพักผ่อนหย่อนใจจากภายในจังหวัดน่านมากขึ้น ฤดูกาลท่องเที่ยวจะเริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายน – เมษายน แต่นักท่องเที่ยวจะหนาแน่นมากในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ซึ่งกิจกรรมหลักในการท่องเที่ยวของกลุ่มนี้คือ การชมปลา ป่าชุมชน ล่องแพ ล่องเรือในแม่น้ำน่าน การลงเล่นน้ำ แต่สำหรับการท่องเที่ยวแบบศึกษาดูงานนั้นจะมีเป็นระยะตลอดทั้งปี ในช่วงปี พ.ศ.2543 มีนักท่องเที่ยวรวมประมาณ 5,000 คน โดยส่วนใหญ่มาจากภายในจังหวัดน่าน

ประชาคมหมู่บ้านหาดผาชนได้จัดให้มีการบริการที่พักแบบ Home stay ด้วย ซึ่งผู้มาใช้บริการที่ผ่านมามีส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาชนมีเครือข่ายทั้งภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ประกอบด้วย กลุ่มอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบ้านหาดผาชน กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มประชาคมฮักเมืองน่าน กลุ่ม Home stay สมาคมพัฒนาไทยพายัพ และคณะกรรมการหมู่บ้าน

เครือข่ายการท่องเที่ยวในช่วงแรกเป็นการรวมกลุ่มของชุมชนภายใต้ชื่อกลุ่มอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบ้านหาดผาชน โดยเป็นเครือข่ายหนึ่งของกลุ่มฮักเมืองน่าน ดำเนินงานได้ผลสำเร็จจนเกิดกิจกรรมการขอมาศึกษาดูงานดังกล่าวแล้ว คณะกรรมการประจำหมู่บ้านจึงเห็นร่วมกันว่าควรจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หารายได้เสริมให้ชุมชนโดยมุ่งจัดกิจกรรมท่องเที่ยวท่องเที่ยว ค่อมากลุ่มเอกชน (สมาคมพัฒนาไทยพายัพ) ได้เข้ามาให้การสนับสนุนนำแกนนำไปเรียนรู้ศึกษาดูงานด้านการจัดการท่องเที่ยวชุมชนที่บ้านห้วยฮี้ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทำให้ชุมชนเรียนรู้ที่จะจัดกิจกรรม Home stay ประกอบกับได้จัดทำคู่มือท่องเที่ยวในชุมชนสำหรับชาวไทยและชาวต่างประเทศขึ้น ในส่วนของกลุ่มแม่บ้านมีส่วนร่วมด้านการจัดทำอาหารต้อนรับนักท่องเที่ยวและได้รับรายได้จากกิจกรรมดังกล่าว

4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านน้ำว้า

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านน้ำว้า ตั้งอยู่ที่ตำบลน้ำพาง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน เป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่มียอดผู้เข้าชมสูง ลำน้ำว้าไหลผ่านหุบเขา สองฝั่งเป็นภูเขาสูงชันชันชันผ่านแก่งต่างๆ กว่า 22 แก่ง แก่งที่ใหญ่และท้าทายที่สุดคือ แก่งหลวง บางจุดของลำน้ำเป็นหาดทรายที่สามารถจอดแพเพื่อให้นักท่องเที่ยวลงเล่นน้ำได้ บางแห่งเป็นจุดกางเต็นท์ สำหรับขึ้นช้างต่อไปที่หาดบ้านไร่ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ช่วงเวลาที่มีปริมาณน้ำขึ้นสูงสุดคือเดือนสิงหาคม และช่วงที่มีปริมาณน้ำน้อยที่สุดคือเดือนเมษายน

การล่องแก่งน้ำว้าเป็นการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เพื่อตื่นตื้นผจญภัย ชมแม่น้ำ ภูเขา ป่าไม้ สัตว์ป่า นกและปลา แพที่ใช้จะมีทั้งประเภทแพไม้และแพยาง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นคนหนุ่มสาว หรือผู้ที่ชื่นชอบธรรมชาติและผจญภัย โดยจะมาจากทั้งภายในจังหวัดน่านและจากต่างจังหวัด ส่วนชาวต่างชาตินั้นมีไม่มาก ฤดูกาลท่องเที่ยวจะเป็นเฉพาะช่วงเดือนพฤศจิกายน -

พฤษภาคมของทุกปี เนื่องจากปริมาณน้ำลดลงในช่วงดังกล่าว ทำให้สามารถล่องแก่งได้ปลอดภัยกว่า

จำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2543 ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ประมาณ 7,000 คน (มิได้ล่องแพทั้งหมด) ในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์มีนักท่องเที่ยวใช้บริการล่องแพประมาณวันละ 30 คน ในวันธรรมดาไม่ค่อยมีการล่องแพ แต่จะมีการล่องเล่นน้ำมากกว่า

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการแพไม้ส่วนใหญ่เป็นคนภายในจังหวัดน่าน นักท่องเที่ยวจากต่างจังหวัดมักจะใช้บริการแพยาง (ซึ่งบริการโดยบริษัทเอกชน และมักมีการติดต่อกันล่วงหน้าโดยระบบการตลาดที่เหนือกว่าประชาชนในหมู่บ้าน) ชุมชนบ้านน้ำว่าจะได้รับผลตอบแทนจากค่าล่องแพของกลุ่มแพไม้ในแต่ละครั้งของการล่องแพ (ค่าบริการขึ้นอยู่กับระยะทางและจำนวนคน) และค่าธรรมเนียมเช่าพื้นที่สำหรับขายอาหารในช่วงวันสงกรานต์ แต่ชุมชนไม่ได้รับค่าธรรมเนียมจากธุรกิจแพยางของเอกชนแต่อย่างใด

ที่ว่าการอำเภอแม่จริมร่วมกับอุทยานแห่งชาติแม่จริม และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดการอบรมการควบคุมแพไม้และแพยางเป็นหลักสูตร 3 วัน ให้แก่ผู้ที่สนใจพร้อมกับอบรมให้ความรู้เรื่องการช่วยคนตกน้ำ การแนะนำนักท่องเที่ยว และมารยาทการพูด

กิจกรรมการรับจ้างล่องแพไม้ไผ่เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 เป็นอาชีพเสริมจากการเกษตรและเป็นที่ยอมรับมาก ในช่วงปี พ.ศ.2541 – 2542 ชาวบ้านได้มีการรวมตัวเป็นกลุ่มแพไม้ โดยมีสมาชิกกลุ่ม 12 คน ในปี พ.ศ.2540 ได้มีการนำแพยางเข้ามา (รวมประมาณ 22 ลำ) โดยบริษัทท่องเที่ยวต่างๆ ค่าบริการครั้งละ 3,000 – 5,000 บาท ขึ้นอยู่กับระยะทาง บางครั้งได้มีการว่าจ้างสมาชิกกลุ่มแพไม้ในการควบคุมแพยางด้วย

การเลือกรับบริการแพไม้หรือแพยางขึ้นอยู่กับสนิยมของนักท่องเที่ยว และการได้รับข้อมูลจากการโฆษณา แพยางนักท่องเที่ยวต้องพายเองและมีชูชีพ ส่วนแพไม้ไม่ต้องพายและมีห่วงยาง ก่อนการล่องแพผู้คุมแพจะให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวเพื่อความปลอดภัย ในช่วงสงกรานต์จะมีเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติแม่จริมมาช่วยให้ความรู้ แนะนำการดูแลความสะอาด (การทิ้งขยะ) จัดที่นั่งให้เกิดความเหมาะสมสอดคล้องกับน้ำหนัก แพไม้ลำหนึ่งลงได้ประมาณ 7 – 8 คน ในช่วงล่องแพชาวบ้านผู้ควบคุมแพจะทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ อธิบายภูมิประเทศ ชนิดป่า สัตว์ป่า นก ปลาไปด้วยแพ 1 ลำมีผู้ควบคุม 2 คน อยู่ที่หัวและท้ายแพ หากเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติจะมีมัคคุเทศก์ที่มาด้วยเป็นผู้แปลให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ

ในช่วงวันสงกรานต์มีการจัดงานรื่นเริงและจำหน่ายอาหารแก่นักท่องเที่ยว โดยมีผู้เข้ามาจากทั้งภายในและนอกชุมชน ชุมชนเก็บค่าธรรมเนียมวันละ 200 บาท (พื้นที่ 4 ตารางเมตร) ช่วงนอกวันสงกรานต์นักท่องเที่ยวต้องเตรียมอาหารมาเอง มีการจี๊ช้าง และจี๊จักรยานเสือภูเขา ซึ่งเป็นกิจกรรมของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวจัดมาพร้อมกับการล่องแก่ง

อนึ่ง กลุ่มแม่บ้านและโรงเรียนจะจัดทำของที่ระลึกประเภทหมวกและพวงกุญแจมาจำหน่ายในช่วงดังกล่าวด้วย

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านน้ำว้า ประกอบด้วยเครือข่ายที่หลากหลาย อันได้แก่ ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ลุ่มน้ำว้า กลุ่มแพไม้ อบต.น้ำพาง ที่ว่าการอำเภอแม่จรม อุทยานแห่งชาติแม่จรม และบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว

จากการเริ่มต้นกิจกรรมการล่องแพในปี พ.ศ.2538 นำไปสู่การรวมกลุ่มแพไม้ ขณะที่ทางอำเภอได้ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการล่องแก่ง บริษัทท่องเที่ยวทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยมุ่งให้บริการแพยางซึ่งไม่ซ้ำซ้อนกับชาวบ้านที่มุงเรือแพไม้ อุทยานแห่งชาติแม่จรมเข้ามาช่วยพัฒนาศักยภาพ (capacity building) ให้กับประชาคมการท่องเที่ยวโดยการเป็นวิทยากรให้ความรู้ อบรมคนล่องแพ การพาย การช่วยคนตกน้ำ การปฐมพยาบาล แนวทางการพูดสนทนามารยาทกับนักท่องเที่ยว และภายหลังได้ประสานให้เกิดการอบรมที่ได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน อุทยานแห่งชาติเองมีบ้านพัก 3 หลัง และสถานที่กางเต็นท์พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยว แต่ก็ไม่เพียงพอกับปริมาณนักท่องเที่ยว มีภาคเอกชน 1 แห่งเปิดบริการให้พักแรม องค์การบริหารส่วนตำบลมีนโยบายที่จะสร้างอาคารพักแรมของนักท่องเที่ยวขึ้นในอนาคต และ อบต.น้ำพางได้จัดเวทีในระดับหมู่บ้านและตำบลสร้างความตระหนักรู้แนวทางกำจัด ลดขยะวางกฎเกณฑ์ในชุมชน เชื่อมโยงประเด็นขยะกับการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย) ในปี พ.ศ.2545 อำเภอแม่จรมได้รวมกลุ่มผู้เกี่ยวข้องตั้งชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ลุ่มน้ำว้า เพื่อสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวการล่องแก่งน้ำว้า โดยมีภาคีต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนเป็นสมาชิก ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาความเข้มแข็งและความเสมอภาคระหว่างภาคีเครือข่าย

5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านสันเจริญเป็นหมู่บ้านชาวเขาเผ่าเมี่ยน (เย้า) ตั้งอยู่บนยอดดอยสูง ในเขตอำเภอท่าวัง ฝาง จังหวัดน่าน เป็นหมู่บ้านได้รับรางวัลหมู่บ้านอนุรักษ์จากกรมป่าไม้ ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 80 กิโลเมตร การเดินทางในฤดูฝนยากลำบาก เนื่องจากเส้นทางเข้าหมู่บ้านเป็นถนนลูกรังและเขาสูงชัน ระยะทางประมาณ 19 กิโลเมตร เริ่มส่งเสริมการท่องเที่ยวตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 เป็นต้นมา

สถิตินักท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2543 มีนักท่องเที่ยวประมาณ 120 คน ทั้งประเภทศึกษาดูงาน (มักเป็นกลุ่มใหญ่) หากเป็นผู้มาท่องเที่ยวโดยตรงมักมาเป็นกลุ่มๆ ละประมาณ 5 – 10 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีเพียงจำนวนน้อยมักมาโดยเช่ารถมอเตอร์ไซด์ขับมาเอง เฉพาะในปี พ.ศ.2544 (ช่วงมกราคม – กุมภาพันธ์) มีนักท่องเที่ยวเข้ามาแล้ว 193 คน ส่วนใหญ่เป็นชาวไทยในจังหวัดน่าน ชาวต่างชาติมีเพียง 7 คน

กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม มีโปรแกรมการท่องเที่ยวอยู่ 3 ลักษณะคือ แบบ 1 วัน (ไปเช้ากลับเย็น) แบบท่องเที่ยว 2 วันพัก 1 คืน และแบบสุดท้ายคือท่องเที่ยว 3 วันพักค้าง 2 คืน โดยต้องเสียค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร ที่พัก (พักที่บ้านชาวเขา พักที่ศูนย์วัฒนธรรมชาวเขา พักที่บ้านไร่กาแฟ หรือแบบกางเต็นท์) กิจกรรมขณะท่องเที่ยวในหมู่บ้านนี้มีหลากหลาย เช่น เดินป่า ศึกษาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ชุมชน ชมน้ำออกภู (ต้นกำเนิดลำธาร) ชมแหล่งอนุรักษ์ปลาท้องถิ่น ชมศูนย์วัฒนธรรมชาวเขา ฝางหลวง ชมไร่กาแฟ ชมการผลิตมะตาว (ลูกชิด) ชมภูสันดอยขาว (ที่สามารถมองเห็นอำเภอปง จังหวัดพะเยา และอำเภอท่าวัง ฝาง จังหวัดน่าน) การซื้อสินค้าพื้นเมือง และชมการแสดงวัฒนธรรมชาวเขา เป็นต้น

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ ประกอบด้วยภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อันได้แก่ ศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ คณะกรรมการหมู่บ้าน อบต.ฝางทอง กลุ่มเยาวชน ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขา กลุ่มประชาคมฮักเมืองน่าน และชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติ

ลักษณะการดำเนินงานในเชิงเครือข่ายคือ ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขา จังหวัดน่าน ได้ทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บนที่สูง คณะกรรมการหมู่บ้านเป็นแกนนำจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมชาวเขา ได้มีการจัดตั้งศูนย์วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ รับผิดชอบการแสดงพิธีกรรมประเพณีชาวเขา ชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติ

ทำหน้าที่มีคุณค่าที่ท้องถิ่นนำเที่ยวป่า น้ำตก ถ้ำ แหล่งอนุรักษ์พันธุ์ปลา กลุ่มประชาคมชักเมื่อน่าน
สนับสนุนกิจกรรมด้านการอนุรักษ์ป่าชุมชน

3. จังหวัดเชียงใหม่

1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านแม่กำปองตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2457 อยู่ที่ตำบลห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัด
เชียงใหม่ สภาพภูมิศาสตร์โดยรอบเป็นภูเขาสูง ระดับความสูง 1,300 เมตรเหนือระดับน้ำทะเล มี
การตั้งบ้านเรือนอยู่บริเวณไหล่เขาตามสองข้างทางเป็นหลัก มีป่าโดยรอบเป็นป่าดิบชื้นและป่าดิบ
แล้ง มีพันธุ์ไม้หลากหลายชนิด มีความหลากหลายทางชีวภาพ ประชาชนนับถือพุทธศาสนา

แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางศิลปวัฒนธรรม มีน้ำ
ตกแม่กำปอง ผาน้ำลอด หินโยกหินคลอน สวนหินงาม ฯลฯ มีเส้นทางและเขตติดต่อกับดอยม่อน
ล้านซึ่งเป็นที่ตั้งแคมป์พักแรมและศึกษาเส้นทางธรรมชาติ นอกจากนี้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เชื่อม
ต่อถึงกันได้กับสำนักสงฆ์ป่าวิสุทธิธรรม น้ำตกธารทอง ศูนย์ศึกษาทดลองโครงการหลวงดินดก
เป็นต้น

นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นวิถีชีวิตและประเพณีของชุมชน ได้แก่ วัดแม่กำปองซึ่ง
มีวิหารทำด้วยไม้สักสถาปัตยกรรมแบบล้านนาอายุกว่า 50 ปี มีโบสถ์ไม้สักกลางน้ำ และประเพณี
ประจำปี

ที่มาของการท่องเที่ยวเกิดจากรายได้หลักในภาคเกษตรกรรมจากการผลิตและแปรรูป
เมี่ยง เริ่มมีปัญหาเนื่องจากมีผู้บริโภคนิยมและวัฒนธรรมเมี่ยงในวิถีชีวิตเดิมลดลง เพื่อส่งเสริมให้
ประชาชนมีรายได้เสริม ประชาคมการท่องเที่ยวแม่กำปองจึงจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบ
home stay ขึ้น โดยเริ่มต้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ.2543

การดำเนินงานเริ่มจากการพัฒนาศักยภาพชุมชนด้วยการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ
ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พัฒนามัคคุเทศก์ท้องถิ่น และจัดการที่พักแบบ home stay งบประมาณ
ในการดำเนินงานส่วนหนึ่ง (300,000 บาท) ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุน
การวิจัย (สกว.) ที่ให้มาทำการวิจัยเพื่อพัฒนาและหารูปแบบการท่องเที่ยวชุมชน ขณะนี้ได้มีการตั้ง
กลุ่มและคณะกรรมการที่เรียกชื่อว่าคณะกรรมการศูนย์หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง

การท่องเที่ยวในพื้นที่ที่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดปีโดยเฉพาะช่วงฤดูหนาว (ตุลาคม – กุมภาพันธ์) เป็นช่วงที่เหมาะสมที่สุด

นับตั้งแต่เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวเมื่อปลายปี พ.ศ.2543 จนถึงช่วงเก็บรวบรวมข้อมูล มีนักท่องเที่ยวมาพักค้าง 131 คน จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 52 คน และชาวต่างประเทศ 79 คน มีผู้มาทัศนศึกษาดูงานรวม 166 คน และนักท่องเที่ยวประเภทไป – กลับไม่ต่ำกว่า 1,000 คน ทำให้มีรายได้รวมจากการท่องเที่ยวแล้วประมาณ 300,000 บาท

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

โครงสร้างประชาคมการท่องเที่ยวเป็นความร่วมมือกันระหว่างผู้นำในหมู่บ้าน เช่น คณะครู ครูใหญ่ นักเรียน คณะสงฆ์ อบต.ห้วยแก้ว สหกรณ์ไฟฟ้าหมู่บ้านแม่กาบอง ประชาคมการท่องเที่ยวผู้นำผู้รู้รอบรู้ด้านกาแฟ ประชาคมบ้านถ้ำเมืองออน บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆ (บางบริษัทยังดำเนินการแบบเหมาช่วง ทำให้ประชาชนในพื้นที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ) มูลนิธิอาสาพัฒนาสังคม (มอส.) สโมสรโรตารี สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พัฒนาชุมชนจังหวัด เกษตรจังหวัด ป่าไม้จังหวัด บุคลากรระดับอำเภอ เช่น พัฒนาการ เกษตร และป่าไม้ รวมทั้งมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2) ประชาคมการท่องเที่ยวถ้ำเมืองออน

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

ถ้ำเมืองออนตั้งอยู่ในตำบลบ้านสหกรณ์ กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ มีหินงอกหินย้อยที่สวยงาม มีพระธาตุมหายาที่ชาวบ้านเชื่อกันว่ารักษาโรคความศักดิ์สิทธิ์ ประชาคมในพื้นที่มีบทบาทบริหารจัดการตั้งแต่ปี พ.ศ.2537 เป็นต้นมา กิจกรรมหลักในการท่องเที่ยวที่นี่คือ การไต่หน้าผา (ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีเพียง 2 แห่งในประเทศไทย)

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล เช่น สงกรานต์ ปีใหม่ ตรุษจีน โดยทั่วไปจะใช้เวลาท่องเที่ยวที่นี่ประมาณ 1 ชั่วโมง

เดิมถ้ำเมืองออนเป็นที่สถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะในชุมชน ต่อมามีการสร้างบันไดถ้ำเมื่อปี พ.ศ.2512 ทำให้คนภายนอกมาท่องเที่ยวกันมากขึ้น สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ช่วงที่ผ่านมา ไม่ได้มีการจัดเก็บไว้เป็นระบบ รายได้จะได้อาจจากการเก็บค่าบริการผ่านเข้าชมถ้ำ (10 บาท/คน) โดยเฉลี่ยนักท่องเที่ยวจะมีการใช้จ่าย ณ ที่นี้ประมาณ 50 บาท/คน เฉพาะในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2544 ต่อมาจนถึงช่วงปีใหม่ พ.ศ.2545 สามารถเก็บค่าบริการผ่านเข้าไปชมถ้ำได้ 51,000 บาท

สถานประกอบการในแหล่งท่องเที่ยวนี้ประกอบด้วยร้านอาหาร 7 ร้าน ร้านขายของที่ระลึก 1 ร้าน และร้านจำหน่ายดอกไม้ธูปเทียน 1 ร้าน

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

มีโครงสร้างพหุภาคี กล่าวคือ มีคณะกรรมการหมู่บ้านที่มีผู้ใหญ่บ้าน (พ่อหลวง) เป็นแกนนำ มีคณะกรรมการ 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายดูแลวัด และฝ่ายดูแลถ้า อบต.บ้านสหกรณ์ สหกรณ์การเกษตร ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง ประชาคมท่องเที่ยวน้ำพุร้อนสันกำแพง บริษัทธุรกิจท่องเที่ยว สหพันธ์มัณฑุเทศก์ กลุ่มเอกชนรับจ้างจัดกิจกรรมปีนเขา ภาครัฐ โดยเฉพาะข้าราชการของอำเภอ และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์น้ำพุร้อนสันกำแพง

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านสหกรณ์น้ำพุร้อนสันกำแพงเป็นพื้นที่ในโครงการพระราชดำริ เดิมอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ.2543 ได้แยกเขตพื้นที่ปกครองเป็นกิ่งอำเภอแม่ออน จุดเด่นของการท่องเที่ยวในชุมชนคือ การมีบ่อน้ำพุร้อนที่ร้อนที่สุดในประเทศไทย ได้เริ่มเปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในปี พ.ศ.2527

แหล่งท่องเที่ยวนี้มีนโยบายให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ผู้มียาได้น้อยสามารถเข้าไปใช้บริการได้ ราคาบัตรเข้าชมสถานที่ซึ่งมีราคาเพียง 10 บาท/คน ซึ่งเป็นราคาที่ใช้อย่างต่ำตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบันและอนุญาตให้นักท่องเที่ยวนำอุปกรณ์เข้าไปประกอบอาหารภายในแหล่งท่องเที่ยวได้ มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาพักผ่อนเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันนักขัตฤกษ์ เฉพาะในวันหยุดตามประเพณีสำคัญ เช่น วันสงกรานต์ ปีใหม่จะมีนักท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 1,000 คน/วัน ภายในบริเวณมีให้บริการนวดแผนโบราณ ร้านอาหาร เครื่องดื่ม ร้านขายสินค้าที่ระลึกจำนวนประมาณ 10 ร้าน

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

มีโครงสร้างพหุภาคีที่ใช้รูปแบบของสหกรณ์ในการดำเนินการโดยมีสมาชิกจาก 8 หมู่บ้าน มีผู้จัดการสหกรณ์เป็นผู้ควบคุมดูแลผลประโยชน์ทุกด้านของชุมชน ขณะที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสันกำแพงร่วมกันบริหารสถานที่ท่องเที่ยว มีผู้จัดการซึ่งส่งมาจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ในพื้นที่ท่องเที่ยวคัดเลือกมาจากบุคคลในชุมชน นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากภาคธุรกิจเอกชน/องค์กรอิสระ เช่น บริษัท

ธุรกิจการท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งภาครัฐ อันได้แก่ กิ่งอำเภอแม่ออน สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กรมป่าไม้ กรมส่งเสริมสหกรณ์การเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร การไฟฟ้าฝ่ายผลิต และสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

ภาคีต่างๆ ที่เข้าร่วมมีบทบาทในแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้จัดสรรบทบาทระหว่างกันค่อนข้างชัดเจน กล่าวคือ ภาครัฐ (จังหวัด อำเภอ) สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาผ่านแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ภาคเอกชนรับผิดชอบฝ่ายการตลาด ชุมชน เป็นเจ้าของแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยว การบริหารจัดการเป็นการร่วมทุนระหว่างชุมชนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวง

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านแม่กลางหลวงตั้งอยู่ในตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีสภาพในความหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ อันได้แก่ สภาพภูเขา หน้าผา ลำห้วย โตรกธาร น้ำตก สภาพป่าที่สมบูรณ์ รวมทั้งวิถีชีวิตการทำเกษตรกรรมของชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยง

การท่องเที่ยวเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ชมวิถีชีวิตวัฒนธรรมชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยง (ปกากะญอ) ซึ่งทำการเกษตรนาแบบขั้นบันได ปลูกพืชและไม้ดอกเมืองหนาว ผวนกับกิจกรรมเดินป่า ดูนก ป่าสมุนไพร เรียนรู้ภูมิปัญญาในชุมชน ประกอบกับมีน้ำตกสวยงามกว่า 10 แห่ง

การท่องเที่ยวเริ่มเมื่อประมาณปี พ.ศ.2542 เป็นต้นมา โดยการสนับสนุนแนะนำขององค์กรภายนอก การดำเนินงานมีลักษณะที่เรียกว่า bed and breakfast มีบ้านพักให้นักท่องเที่ยวเช่าค้างคืน มีที่พัก 2 ลักษณะคือ เป็นบ้านพัก 9 หลังพักได้ 45 คน เต็นท์ 60 หลังพักได้ 120 คน มีร้านอาหาร 2 แห่ง และร้านค้าผักผลไม้ 1 แห่ง

ตั้งแต่เริ่มต้นจัดการท่องเที่ยวมาจนถึงกลางปี พ.ศ.2544 ศูนย์บริการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กลางหลวงบันทึกสถิติไว้ว่ามีนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่จำนวน 7,592 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 6,810 คน (ร้อยละ 89) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 719 คน (ร้อยละ 11) ในจำนวนนี้มีนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 147 คน (ชาวไทย 141 คน ชาวต่างชาติ 6 คน)

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

จุดเริ่มต้นหลักอยู่ที่กลุ่มผู้ริเริ่มคือ เจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และผู้ที่เคยทำงานกับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวเป็นผู้จุดประกายความคิดนำไปสู่การรวมตัวกันของหมู่บ้านเครือข่าย อันได้แก่ บ้านแม่กลางหลวง บ้านอ่ากาน้อย บ้านแม่หอย บ้านหนองหล่ม บ้านผาหมอน ระยะแรกประมาณ 30 ครัวเรือน และเพิ่มเป็น 115 ครัวเรือนในช่วงดำเนินการวิจัยครั้งนี้ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ได้ทำหน้าที่แนะนำในฐานะพี่เลี้ยง ช่วยฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและความปลอดภัย มีเอกชนบริษัท summit eco tour ประสานเรื่องการปรับพื้นที่โดยให้ชุมชนร่วมดำเนินการ ใช้แรงงานในชุมชน การลงทุนระยะเริ่มต้นมีเอกชนและผู้ประสานงานเป็นผู้ลงทุนในรูปตัวเงิน ชาวบ้านบางส่วนที่ร่วมลงแรงได้เป็นมูลค่าหุ้นให้โดยมีมูลค่าหุ้นละ 10 บาท ขณะที่ดำเนินการวิจัยนี้ สัดส่วนหุ้นระหว่างกลุ่มผู้ริเริ่ม (ผู้ประสานงาน พี่เลี้ยง และเอกชน) และชาวบ้านมีสัดส่วน 70 : 30 มีข้อสังเกตคือมีประชาชนจากหมู่บ้านเครือข่ายเข้าร่วมถือหุ้นด้วย

5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านโปง

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านโปงตั้งอยู่ที่ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหมู่บ้านที่มีประวัติยาวนานกว่า 700 ปี โบราณสถานที่สำคัญของหมู่บ้าน ได้แก่ วัดดอยแท่น พระผาหลวง และมีประเพณี ตลอดจนวัฒนธรรมชุมชน เช่น ประเพณีไหว้ศาลหอบง พิธีแฮกนา ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ พ.ศ.2541 มีแรงงานคืนถิ่นจำนวนมากเนื่องจากถูกเลิกจ้าง ประกอบกับผู้ที่มิอาชีพปลูกไม้ตัดดอกถูกโกงเงินค่าดอกไม้จากคนกลางที่มารับซื้อ สาเหตุจากการที่คนกลางไม่ได้รับเงินจากแหล่งที่นำดอกไม้ไปส่ง ดังนั้นในปี พ.ศ.2542 ชาวบ้านในบ้านโปงจึงรวมตัวกันจัดตั้งชมรมเพื่อหาอาชีพเสริมจากทรัพยากรในพื้นที่ โดยริเริ่มกิจการท่องเที่ยวในชุมชนขึ้นและดำเนินการในลักษณะภาคีเครือข่าย

นอกจากนี้มีโบราณสถานที่เป็นต้นทุนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมแล้ว ยังมีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ไม้ตัดดอกที่ในช่วงฤดูหนาวจะมีความสวยงามเต็มพื้นที่ สมุนไพร ผลไม้ (มะม่วงโชคอนันต์) โครงการพัฒนาบ้านโปงอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การทำเกษตรทฤษฎีใหม่ และการท่องเที่ยวเส้นทางธรรมชาติโดยจักรยาน มีอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่และนกเป็ดน้ำจำนวนมาก

การท่องเที่ยวในพื้นที่นี้สามารถดำเนินไปได้ตลอดทั้งปี แต่ช่วงที่มีการท่องเที่ยวหนาแน่นคือฤดูหนาว (พฤศจิกายน – มกราคม)

การเก็บสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ยังไม่เป็นระบบ การสัมภาษณ์แหล่งข้อมูล (key informants) ระบุว่าโดยเฉลี่ยจะมีนักท่องเที่ยวปีละประมาณ 200 คน ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักเรียน – นักศึกษา

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านโป่งมีพหุภาคี ประกอบด้วยกลุ่มเกษตรกร กลุ่มสตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้เข้ามาเป็นพี่เลี้ยงดำเนินการภายใต้โครงการพระราชดำริด้านการเกษตร (ไม้ตัดดอก) ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น อันเป็นที่มาของการเริ่มต้นก่อตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นอกจากนี้ยังมีภาคีที่ให้การสนับสนุนงบประมาณ เช่น กรมป่าไม้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แหล่งทุนจากต่างประเทศ ดำเนินการพัฒนาบ้านโป่งให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว หนึ่ง ยังมีบริษัทเอกชน (โอดานี) ให้การสนับสนุนงบประมาณจัดตั้งบริษัทแปรรูปอาหารการเกษตรเพื่อรองรับผลผลิตชุมชนด้วย การร่วมมือที่หลากหลายของประชาคมต่างๆ ข้างต้นทำให้บ้านโป่งสามารถมีกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งด้านการเกษตร ประวัติศาสตร์ เป็นแหล่งศึกษาดูงาน และตั้งแคมป์ที่เหมาะสมสำหรับนักเรียน โครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านโป่งได้รับบรรจุในแผนพัฒนา อบต.ป่าไผ่ เป็นโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ด้วย

6) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผานกกก

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านผานกกกตั้งอยู่ที่ตำบลโป่งแยง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง พื้นที่ในความดูแลของศูนย์สงเคราะห์ชาวเขา กรมประชาสงเคราะห์ ที่เข้ามาส่งเสริมอาชีพ จัดระเบียบชุมชน พัฒนาสาธารณูปโภคและคุณภาพชีวิตตั้งแต่ปี พ.ศ.2520 โดยมีมุ่งหวังลดกระแสการย้ายถิ่น

เริ่มมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาในชุมชนตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 เนื่องจากในเส้นทางท่องเที่ยวของอำเภอแม่ริมจะมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวปางช้างแม่สา แล้วจะขึ้นมาชมหมู่บ้านชาวเขาบนเส้นทางเชื่อมต่อคอดอยปู่ หมู่บ้านชาวเขาเดิมถูกไฟไหม้ บริษัทท่องเที่ยวจึงต้องหาหมู่บ้านชาวเขาแห่งใหม่ และได้เลือกหมู่บ้านผานกกกซึ่งสามารถมาท่องเที่ยวได้ตลอดปี ขึ้นมาทดแทน ในช่วงแรกชาวบ้านมิได้มีการบริหารจัดการแต่อย่างใด หากแต่ลงดำเนินชีวิตไปตามปกติ ขณะที่นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในลักษณะที่ชาวบ้าน “ถูกท่องเที่ยว” ฝ่ายเดียว

ในปี พ.ศ.2541 ศูนย์สงเคราะห์ชาวเขาได้รับงบประมาณจากกองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (sif) ในโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บนพื้นที่สูง 33 แห่ง หมู่บ้านผานกกกเป็นหนึ่งในจำนวนพื้นที่ได้รับคัดเลือก ทำให้มีการดำเนินงานที่เป็นระบบขึ้น เช่น มีการจัดพิพิธภัณฑ์ของหมู่บ้าน จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว มีการแสดงให้นักท่องเที่ยวชม รวมทั้งร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและมหาวิทยาลัยแม่โจ้จัดหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นด้วย

ในด้านสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวยังขาดการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีเพียงสมุดเยี่ยมชมที่ให้นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นเมื่อมาชมพิพิธภัณฑ์ ในส่วนของรายได้ชุมชนยังเสียเปรียบผู้ประกอบการท่องเที่ยวมักจะมีรายได้จากการแสดงประเพณีท้องถิ่น การขายของที่ระลึก และเงินบริจาคที่นักท่องเที่ยวให้จากการเข้าชมพิพิธภัณฑ์

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมท่องเที่ยวผานกกกได้พัฒนาความเข้มแข็งมาเป็นลำดับ ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการท่องเที่ยวชุมชนเพื่อดูแล วางแผนพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวของหมู่บ้าน เส้นทางดูนก เส้นทางศึกษาพืชสมุนไพร กล้วยไม้ มีเครือข่ายหลักที่สำคัญคือศูนย์สงเคราะห์ชาวเขา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สมาคมมัคคุเทศก์ กองทุนสัตว์ป่าโลก และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หน่วยงานเหล่านี้มีบทบาทช่วยเหลือด้านการวางแผนจัดการ วางแผนท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การประชาสัมพันธ์ รวมถึงทักษะการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความสัมพันธ์ในเนวราบกับภาครัฐกิจการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

7) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำ

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำตั้งอยู่ที่อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญและมีชื่อเสียงคือ ถ้ำเชียงดาว อันมีประวัติการค้นพบที่ยาวนาน ภายในถ้ำประกอบด้วยถ้ำเล็กถ้ำน้อยหลายแห่ง

ถ้ำเชียงดาวได้รับการประกาศเป็นเขตอุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า และแหล่งอนุรักษ์โบราณสถาน ผู้บริหารหลักในการท่องเที่ยวคือ คณะกรรมการวัด 15 คน ซึ่งจะบริหารจัดการระเบียบ จัดสรรผลประโยชน์ และจัดสรรให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ เช่น การเป็นมัคคุเทศก์นำชมถ้ำ

จำนวนนักท่องเที่ยวสามารถพิจารณาได้จากการจำหน่ายบัตรเข้าชมถ้า พบว่า ในแต่ละปี จะมีนักท่องเที่ยวมาชมถ้ำหลายหมื่นคน (ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ) เนื่องจากสามารถเข้าชมได้ตลอดทั้งปี แต่ก็ยังมีได้มีการจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ยังมีร้านอาหารและขายของป่า สมุนไพรในบริเวณหน้าถ้ำประมาณ 10 ร้าน

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ภาคประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยว มีกลุ่มภาคีองค์กรท้องถิ่น กลุ่มอาชีพรวมอยู่ด้วย คณะกรรมการเลือกจากตัวแทนจาก 5 ชุมชนๆ ละ 2 คน ภาครัฐ ได้แก่ ข้าราชการระดับอำเภอ กรมป่าไม้ รวมทั้ง อบต. ซึ่งมีบทบาทให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษา

4. จังหวัดเชียงราย

1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี้เหล็ก

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านห้วยจี้เหล็กตั้งอยู่ในอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 22 กิโลเมตร เป็นชุมชนของชาวเขาเผ่าอาข่า มีการท่องเที่ยวในชุมชนมาแล้วประมาณ 30 ปี ช่วงนั้นนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนโดยผ่านบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มักสนใจศึกษาวัฒนธรรมวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และมีการพักค้างคืนกับชาวบ้าน (home stay) ระยะแรกๆ นักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย ผลประโยชน์ที่ได้ส่วนใหญ่จะตกอยู่กับบริษัทท่องเที่ยว ขณะที่ชุมชนไม่มีทักษะการจัดการ ไม่ทราบว่าเมื่อมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้นชุมชนจะได้ประโยชน์อย่างไร

จุดเด่นทางการท่องเที่ยวในบ้านห้วยจี้เหล็กคือประเพณีวัฒนธรรมชนเผ่า วิถีชีวิตที่พึ่งพิงป่าที่ยังคงมีความอุดมสมบูรณ์ มีทั้งป่าพิธีกรรม ป่าใช้สอย ป่าต้นน้ำ และป่าปลูก รวมทั้งมีการเพิ่มพื้นที่ป่าด้วยการบวชป่าชุมชนโดยพิธีกรรมของอาข่า มีสัตว์ป่า สมุนไพร ทัศนียภาพที่สวยงาม

ในปี พ.ศ.2540 ชุมชนได้มีการจัดการท่องเที่ยวด้วยชุมชนเอง เนื่องจากตระหนักในปัญหาที่นักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวกลับออกไป มักจะนำเรื่องราวในชุมชน กลับไปเล่าต่ออย่างไม่ถูกต้อง ประกอบกับกลุ่มเยาวชนที่มามีการศึกษาเห็นว่าสภาพสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมความเชื่อ และวิถีชีวิตในชุมชนเปลี่ยนแปลงไป จึงมีความต้องการที่จะรักษาเอกลักษณ์แห่งชาติพันธุ์ตนเองไว้

เจตนารมณ์ดังกล่าวนำไปสู่การจัดการที่มุ่งให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ที่ถูกต้อง มีการวางกฎระเบียบการเข้ามาท่องเที่ยว การพัฒนากลุ่มสนใจต่างๆ ให้เป็นระบบขึ้น

ในช่วงที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวเข้ามาโดยเฉลี่ยประมาณ 20 คนต่อเดือน โดยส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาเป็นหมู่คณะ โดยเฉพาะในช่วงปิดภาคการศึกษาและเทศกาลปีใหม่ ช่วงฤดูหนาวและฤดูร้อนจะเข้าถึงได้ง่าย ขณะที่ฤดูฝนจะมีปัญหาในการเดินทาง เมื่อมีระบบจัดการใหม่ชุมชนได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวมากขึ้นโดยได้จากค่าบริการที่พัก ค่ามัคคุเทศก์นำทาง ค่าจัดการแสดง การขายของที่ระลึก เช่น เสื้อผ้า ถ้วยย่าม และอุปกรณ์ล่าสัตว์

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็กมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารที่มีผู้ใหญ่บ้านเป็นประธาน โดยตำแหน่ง จัดทำกฎระเบียบการท่องเที่ยวการจัดสรรรายได้และการประเมินผล มีพี่เลี้ยงดำเนินงานคือมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอศ.) และสมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอำเภอจังหวัดเชียงราย (affect) มีกลุ่มองค์กรต่างๆ ตามกิจกรรมดั้งเดิมของชุมชน ได้แก่ กลุ่มสมุนไพร กลุ่มหัตถกรรม กลุ่มประเพณีพิธีกรรม กลุ่มวัฒนธรรม กลุ่มจักสาน กลุ่มการแสดง และกลุ่มช่างตีเหล็ก ในปี พ.ศ.2543 ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือให้ศึกษาวิจัยในท้องถิ่นเพื่อรวบรวมความรู้เกี่ยวกับพิธีกรรมในรอบปี รวบรวมภูมิปัญญาชนเผ่าให้ชุมชนและบุคคลทั่วไปรวมทั้งนักท่องเที่ยวได้ศึกษา เดิมชาวอาข่าไม่ได้บันทึกภูมิปัญญาดตนเองไว้ เนื่องจากไม่มีตัวอักษรของตนเอง นอกจากนี้ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็กยังได้รับการสนับสนุนเชิงวิชาการจากสถาบันราชภัฏเชียงรายด้วย

2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแง (วัดถ้ำปลา)

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านห้วยปูแง (วัดถ้ำปลา) อยู่ในตำบลโป่งงาม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ชุมชนโป่งงามมีอายุ 100 ปีเศษ บรรพบุรุษอพยพมาจากจังหวัดลำพูน ในชุมชนมีการผสมผสานทางวัฒนธรรมระหว่าง 5 ชนเผ่า ได้แก่ จีนฮ่อ อาข่า ไทยใหญ่ ไทยพื้นเมือง และลาหู่ (มูเซอ)

ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญคือถ้ำที่สวยงามมีมากกว่า 10 แห่ง มีเส้นทางเขตรัดต่อกับอำเภอแม่ฟ้าหลวง ซึ่งมีวัฒนธรรมชนเผ่า ไวโกเผ่า แหล่งท่องเที่ยวทางเกษตร มีวัฒนธรรมประเพณีสำคัญ เช่น วันสงกรานต์ ลอยกระทง การแห่เทียนพรรษา ตลอดจนมีกลุ่มสตรีและกลุ่มผู้นำที่เข้มแข็ง

อย่างไรก็ตาม การจัดการท่องเที่ยวที่ผ่านมา ยังไม่มีการจัดการใดๆ ที่เป็นระบบ ชุมชนจะได้รับรายได้จากการขายอาหาร เครื่องดื่ม และอาหารปลา ซึ่งรายได้จะเกิดขึ้นกับเฉพาะผู้ที่ขายสินค้าได้เท่านั้น

ในปี พ.ศ.2540 อบต.โป่งงามได้เริ่มเข้ามาจัดการรวมกลุ่มชี้แจงทิศทางที่ควรเป็นและแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดประโยชน์กับส่วนรวม พร้อมกับการทำความเข้าใจกับชุมชน ได้ทำโครงการวิจัยสร้างองค์ความรู้ท้องถิ่น โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ประมาณ 300,000 บาท เป้าหมายหลักอยู่ที่การศึกษาและพัฒนา รูปแบบและแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม

สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวพบว่ามีประมาณ 50,000 คน/ปี โดยจะมีจำนวนมากในช่วงเทศกาล (กุมภาพันธ์ – เมษายน) แต่แหล่งท่องเที่ยวนี้สามารถเข้าถึงได้ตลอดปี ในวันธรรมดานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย แต่ในช่วงเทศกาลนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมากกว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยโดยทั่วไปจะมีค่าใช้จ่ายในชุมชนเป็นค่าอาหาร เครื่องดื่ม และอาหารเลี้ยงปลาประมาณคนละ 30 – 50 บาท ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะมีค่าใช้จ่ายต่อคนไม่มากนัก

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแกนนั้นยังเป็นหน่วยอ่อนที่กำลังมีพัฒนาการ ภาคีที่เข้ามาร่วมมือมีบทบาท ได้แก่ อบต. ผู้นำทาง การ ผู้นำตามธรรมชาติ ครู พระสงฆ์ ข้าราชการเกษียณอายุ กลุ่มสตรีและสมาชิกในชุมชน นอกจากนี้ยังมีองค์กรลักษณะพิเศษ ได้แก่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ และสถาบันราชภัฏเชียงราย

3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยแม่ซ้าย (บ้านอาดู)

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านอาดูเป็นชุมชนย่อยหนึ่งในบ้านห้วยแม่ซ้าย ตำบลแม่ยาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วยชุมชนย่อย 7 กลุ่มบ้าน (บ๊ือก) ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญคือ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชนเผ่าที่มีความหลากหลายแตกต่างกันใน 7 ชุมชน ศาสนา/พิธีกรรม และงานฝีมือของชนเผ่าที่ยังคงเหลืออยู่ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญคือน้ำตกห้วยแม่ซ้าย ป่าธรรมชาติซึ่งมีทัศนียภาพสวยงามตลอดเส้นทางที่เชื่อมต่อระหว่างชุมชนโดยรอบ

ในอดีตที่ผ่านมาประมาณ 20 ปี พื้นที่แห่งนี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางนิเวศวัฒนธรรมที่สำคัญของจังหวัดเชียงราย มีนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก เพื่อศึกษาวัฒนธรรมวิถีชีวิตของชาวเขาเผ่าต่างๆ ต่อมามีการย้ายชุมชนจากพื้นที่ต้นน้ำลงไปอยู่พื้นที่ล่างใกล้ตัวเมืองมากขึ้น มียาเสพติดระบาดทำให้วิถีชีวิตผู้คนเริ่มเปลี่ยนไป ประกอบกับมัลคูลเทสท์จากบริษัทท่องเที่ยวให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้เกิดความขัดแย้งในชุมชนและขัดแย้งกับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวลดลง

ได้เกิดความตระหนักจะฟื้นฟูการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนขึ้นใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 เป็นต้นมา โดยองค์กรในชุมชนและองค์กรพี่เลี้ยงภายนอก ด้วยเหตุที่เป็นความพยายามปรับปรุงการบริหารจัดการใหม่ สถิตินักท่องเที่ยวในช่วงนี้จึงไม่ได้มีการบันทึกข้อมูลไว้อย่างแน่ชัด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาอยู่กับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวโดยมีมัลคูลเทสท์ของบริษัทเป็นผู้นำทาง ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวคือฤดูหนาวประมาณเดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์ โดยในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาทุกวันๆ ละ 2 – 10 คน หากไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว สัปดาห์หนึ่งจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามา 2 ครั้ง สัปดาห์ละประมาณ 30 คน ประมาณร้อยละ 90 เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ

รายได้ส่วนใหญ่ขณะนี้ตกอยู่กับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ชุมชนจะได้รับประโยชน์จากการขายของที่ระลึก อุปกรณ์ในการหาเลี้ยงชีพ เสื้อผ้า เครื่องประดับ ที่แสดงถึงความเป็นชนเผ่า ค่าที่พัก และการแสดง รวมทั้งค่าอาหาร (ขันโตก) หากได้รับการติดต่อให้จัดทำ (ส่วนใหญ่มัลคูลเทสท์มักนำอาหารมาปรุงเอง)

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ในความพยายามที่ชุมชนเข้ามาบริหารจัดการท่องเที่ยวมากขึ้นนั้น แกนนำหลักในการจัดการคือ อบต. ผู้นำทาง การ ผู้นำตามธรรมชาติ กลุ่มเยาวชน และสมาชิกในชุมชน องค์กรในลักษณะพี่เลี้ยงเชิงวิชาการคือ องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ และสถาบันราชภัฏเชียงราย

5. จังหวัดแม่ฮ่องสอน

1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผาบ่อง

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านผาบ่องตั้งอยู่ในตำบลผาบ่อง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เดิมมีลักษณะเป็นหนองน้ำที่มีความร้อนกว่าน้ำปกติ ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ทหารญี่ปุ่นเดินทัพผ่านมาและได้แวะพักเพื่ออาบน้ำร้อนบริเวณนี้พบว่า มีศักยภาพในการพักผ่อนและคลายความเมื่อยล้าได้เป็นอย่างดี ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางสุขภาพในเขตพื้นที่สูงที่มีอากาศหนาวเย็น เป็นจุดแวะพักก่อนเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีค่อนข้างหลากหลายในจังหวัดแม่ฮ่องสอน นักท่องเที่ยวที่มาพัก ณ จุดนี้มีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะในช่วงฤดูหนาวตั้งแต่เดือนตุลาคมเป็นต้นไป นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาทั้งในลักษณะแวะพักไม่ค้างคืนและค้างคืน ซึ่งมักจะกางเต็นท์นอนในบริเวณใกล้บ่อน้ำร้อนเพื่อชมธรรมชาติและสัมผัสไออุ่นจากบ่อน้ำร้อน บางครั้งมีความแออัดมาก แต่ชาวบ้านผาบ่องก็ยังมิได้ทำที่พักแบบ home stay ให้บริการ เนื่องจากส่วนใหญ่ยังต้องการความเป็นส่วนตัวและยังไม่มีทักษะในการจัดการและต้อนรับนักท่องเที่ยว

ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผาบ่องคือ บ่อน้ำร้อนธรรมชาติที่มีบริเวณประมาณ 4 ไร่ สภาพแวดล้อมตั้งอยู่ในเขตชุมชนล้อมรอบด้วยพื้นที่เกษตรสามารถเดินทางเข้าถึงโดยสะดวกและมาท่องเที่ยวได้ตลอดปี นอกจากอาบน้ำร้อนซึ่งมีอาครบริการอาบน้ำเป็นคอนกรีตแล้ว ยังสามารถเดินชมวิถีชีวิตชาวบ้านที่ยังคงรักษาสภาพความเป็นชนบทภาคเหนือไว้ค่อนข้างดีได้อีกด้วย

การบริการที่มีในบริเวณบ่อน้ำร้อน ได้แก่ บริการอาหาร การให้เช่าเต็นท์พักแรม บริการห้องอาบน้ำ (เก็บค่าบริการ) ซึ่งมีผู้ประกอบการดำเนินงานโดยความยินยอมจาก อบต.ในพื้นที่ นอกจากนี้กลุ่มแม่บ้านได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มนวดแผนโบราณให้บริการด้วย

อย่างไรก็ตาม ชุมชนมิได้มีการเก็บสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวไว้ และการท่องเที่ยว ณ จุดนี้มีลักษณะเป็นฤดูกาลสูงจะมีความคึกคักในช่วงเดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งลักษณะท่องเที่ยวเป็นเพียงบางฤดูกาลเช่นนี้ส่งผลต่อการวางแผนบริหารจัดการอยู่มาก

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ชุมชนผาบ่องมีประวัติการพัฒนาการด้านการท่องเที่ยวมายาวนานเช่นในอดีตชุมชนเคยได้รับการสนับสนุนงบประมาณพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยการจัดสรรของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปัจจุบันมีการดำเนินงานในเชิงพหุภาคีมากขึ้น มีผู้เข้ามาถือเป็นหุ้นส่วนหลายฝ่าย ได้แก่ กลุ่มผู้นำชุมชนในระดับท้องถิ่น อบต.ผาบ่อง กรรมการหมู่บ้านได้ตกลงกันจัดจ้างเจ้าหน้าที่ประจำคอยดูแลและให้บริการนักท่องเที่ยว รวมถึงการจัดเก็บเงินรายได้ต่างๆ ไว้เพื่อใช้ในการบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยว (ขณะดำเนินการวิจัยยังไม่มีข้อตกลงในรูปแบบที่แน่ชัด) สาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้เข้ามาก่อตั้งและพัฒนากลุ่มสตรีให้มีความรู้ในเรื่องนวดแผนโบราณเพื่อบริการนักท่องเที่ยว สำนักงานจังหวัดได้เข้ามามีบทบาทที่เล็งประสานงาน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้จัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างอาคารและปรับปรุงภูมิทัศน์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีบทบาทสนับสนุนข้อมูลการประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นการดำเนินงานในภาพรวมของจังหวัด

2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยผา (ถ้ำปลา)

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านห้วยผาอยู่ในตำบลห้วยผา อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ห่างจากตัวเมืองแม่ฮ่องสอนประมาณ 18 กิโลเมตร เป็นแหล่งพักผ่อนของประชาชนชาวเมืองแม่ฮ่องสอนมาช้านาน ทรัพยากรการท่องเที่ยวคือ ลำน้ำที่ไหลออกจากโพรงถ้ำ มีฝูงปลาพลวงหินหรือปลาหมึกซึ่งถือกันว่าเป็นปลาศักดิ์สิทธิ์อยู่เป็นจำนวนมาก มีรูปหล่อพระฤาษีซึ่งเป็นที่เคารพเลื่อมใสของประชาชนตั้งอยู่บริเวณปากถ้ำ มีป่าธรรมชาติร่มรื่น

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นชาวไทยใหญ่ที่อยู่อาศัยบริเวณนี้มาช้านาน ประชาชนดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ การตั้งร้านค้าจำหน่ายอาหาร ของที่ระลึก จำหน่ายอาหารปลาประมาณ 10 ร้าน แต่ก็ยังไม่มีมีการจัดทำสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ไว้ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 กรมป่าไม้ได้รวมเอาเขตรวนอุทยานถ้ำปลารวมเข้ากับวนอุทยานน้ำตกผาเสื่อเป็นอุทยานแห่งชาติ

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

พหุภาคีที่สำคัญในแหล่งท่องเที่ยวนี้ ได้แก่ ที่ทำการอุทยานแห่งชาติถ้ำปลา – น้ำตกผาเสื่อ กลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวของบ้านห้วยผาซึ่งมีประชาชนรวมตัวกันมาช้านานในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ การจำหน่ายอาหาร ของที่ระลึก และอาหารปลา เงื่อนไขสำคัญของการรวมตัวได้เนื่องจากเป็นชุมชนดั้งเดิม มีความสัมพันธ์เหนียวแน่นและมีพันธะผูกพันต่อกันมา

อย่างต่อเนื่องภายใต้การชี้นำของผู้นำชุมชน อีกทั้งได้เกิดการเรียนรู้ระดับคุณภาพการร่วมมือกันมาโดยต่อเนื่อง ทำให้สามารถรองรับและกำหนดเงื่อนไขสัญญาใจในการจัดสรรผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว มีการประชุมปรึกษาหารือตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ได้มีการประสานงานกับภาครัฐจนสามารถจัดตั้งกลุ่มย่อย 4 กลุ่มคือ กลุ่มจำหน่ายอาหาร กลุ่มจำหน่ายของที่ระลึก กลุ่มจำหน่ายมัน (เผา) และกลุ่มจำหน่ายอาหารปลา อุทยานแห่งชาติและจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้ร่วมวางแผนกับชุมชนทำให้ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในการก่อสร้างอาคารร้านจำหน่ายอาหารเป็นงบประมาณราว 5.8 ล้านบาท ขณะดำเนินการวิจัยอยู่ระหว่างการพัฒนาเงื่อนไขการใช้ประโยชน์อาคารดังกล่าวระหว่างชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านรักไทย

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านรักไทยเป็นหมู่บ้านชาวจีนที่เดินทางหนีมาตั้งรกรากในประเทศไทยจากการสู้รบระหว่างจีนคอมมิวนิสต์ของเหมาเจ๋อตงกับจีนคณะชาติหรือก๊กมินตั๋งฝ่ายเจียงไคเช็คในช่วงปี ค.ศ.1937 – 1948 กองพล 93 ของก๊กมินตั๋งเดินทางหนีมาทางสหภาพพม่าและเข้าสู่ประเทศไทย โดยส่วนหนึ่งเข้ามาด้านจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยอยู่ที่บ้านแม่อ้อ อำเภอเมือง ซึ่งปัจจุบันคือบ้านรักไทย

ประชาชนในหมู่บ้านรักไทยยังคงมีความทรงจำเกี่ยวกับประวัติศาสตร์เป็นอย่างดี มีบุคคลหลายคนที่เกี่ยวข้องกับสงครามยังมีชีวิตอยู่ ได้สืบทอดเรื่องราวเป็นประวัติศาสตร์บอกเล่าแก่อนุชนรุ่นหลัง หลุมหลบภัยที่เป็นตำนานของการหลบหนียังมีอยู่ในหมู่บ้าน มีการสืบสานประเพณีต่อกันมา อาชีพที่สืบทอดสำคัญมากอาชีพหนึ่งคือการทำใบชา ชาอู่หลง ชาชิงชิง และชาชิงชิงว๊าย 12 ซึ่งเป็นชาที่มีชื่อเสียงของหมู่บ้าน

ช่วงปี พ.ศ.2537 ขณะการเดินทางยังไม่สะดวกเช่นปัจจุบัน มีนักท่องเที่ยวเข้ามาชมจุดบริเวณชายแดนประเทศไทย – พม่า เมื่อรับทราบประวัติศาสตร์มีการนำไปทำเป็นสารคดี ต่อมาภาครัฐโดยโครงการเกษตรพื้นที่สูงได้ริเริ่มร่วมกับกลุ่มเยาวชนและกลุ่มแม่บ้านเป็นแกนนำจัดเทศกาลชิมชาและเทศกาลอาหารฮุนาน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้ประชาชน ได้มีการให้ทุนตั้งต้นแก่กลุ่มแม่บ้าน 15,000 บาท และมีการจัดงานเทศกาลดังกล่าวสืบเนื่องมา

ระยะต่อมาบริษัทบุญรอดบริวเวอรี่ได้มอบงบประมาณสนับสนุนการจัดเทศกาลที่มุ่งไปสู่ความเป็นธุรกิจมากขึ้น ทรัพยากรการท่องเที่ยวหลักนอกจากเรื่องเทศกาลดังกล่าวแล้ว ยังมีการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประวัติศาสตร์ และการท่องเที่ยวเชิงเกษตร (agrotourism) ด้วย

กิจกรรมหลักคือ การชิมชา อาหารยูนาน จากร้านอาหารของประชาชนในชุมชนซึ่งมีอาหารขึ้นชื่อหลายชนิด การซื้อของโดยมีวัตถุประสงค์ยาวชนงเพื่อพาชมการปลูกชา สถานที่ประวัติศาสตร์ และทิวทัศน์ชายแดน นอกจากนี้สินค้าที่ระลึกที่สำคัญคือชาดังกล่าวยังมีบริการที่พักในรูปแบบเกสต์เฮาส์ของชาวบ้านในราคาหลังละ 150 บาท/คืน ในช่วงเทศกาลมีการแข่งขันเก็บใบชาและแข่งจี๋ม้าอีกด้วย

บ้านรักไทยสามารถรับนักท่องเที่ยวได้ตลอดปี แต่ก็มักจะมีนักท่องเที่ยวหนาแน่นในช่วงจัดงานเทศกาลและช่วงฤดูหนาวเท่านั้น ยังไม่มีการจัดเก็บสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ที่เกิดขึ้นกับชุมชนอย่างเป็นระบบไว้

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

มีการดำเนินในลักษณะพหุภาคีที่เข้มแข็ง กล่าวคือ มีกลุ่มประชาคมท่องเที่ยวบ้านรักไทย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มพลังสำคัญในการจัดงานเทศกาลชิมชาและอาหารยูนานซึ่งได้แก่ กลุ่มเยาวชนและแม่บ้าน กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพไร้ชาที่มีการจัดบริการชิมชาและขายใบชาให้นักท่องเที่ยว กลุ่มให้บริการที่พักในรูปแบบเกสต์เฮาส์ กลุ่มบริการจี๋ม้าพ่อนำชมไร้ชาและสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีหน้าที่ในการส่งเสริมประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนมีบทบาทร่วมจัดงานเทศกาล โดยเฉพาะในด้านงบประมาณในแต่ละปีตามความสมัครใจ รวมทั้งสถานีส่งเสริมการเกษตรที่สูงให้ความร่วมมือในด้านการเกษตรและการเพาะปลูกพืช

4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่ละนา

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

ถ้าแม่ละนาเป็นที่ยอดนิยมและรู้จักเป็นอย่างดีสำหรับนักท่องเที่ยวประเภทผจญภัยและชื่นชอบความสวยงามของบรรยากาศการท่องเที่ยวถ้ำ เป็นถ้ำที่ยาวที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (12.6 กิโลเมตร) ซึ่งนับว่ายาวเป็นลำดับที่ 264 ของโลก ข้อมูลของถ้ำมีปรากฏในเวบไซด์อินเตอร์เน็ต แต่เนื่องจากระยะเดินทางค่อนข้างไกล การเข้าถึงต้องเดินเท้าประมาณ 1 – 1 1/2 ชั่วโมง บนถนนลูกรังที่มีอยู่ซึ่งใช้การได้ไม่ตลอดปี บางครั้งจำเป็นต้องใช้รถขับเคลื่อนสี่ล้อ

พัฒนาการท่องเที่ยวช่วงแรกเกิดจากบริษัทธุรกิจเอกชนที่เมื่อดำเนินการแล้วชุมชนมิได้รับประโยชน์ด้วย ต่อมาผู้นำชุมชนรวมกลุ่มประชาชนจัดการท่องเที่ยวขึ้น แต่ก็มีปัญหาด้านผู้มาขอใช้บริการ จึงเกิดแนวคิดจัดการท่องเที่ยวที่หลากหลายขึ้น เช่น การจัดพัฒนาความสะอาด (ถนน) เข้าสู่ถ้ำ การเน้นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เนื่องจากชุมชนเป็นชาวไทยใหญ่ การจัดที่พักแบบ home stay หรือเกสต์เฮาส์ การบริการนำเที่ยว

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ แต่ก็ยังไม่มี การจัดทำสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ไว้อย่างเป็นระบบ

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

ประชาคมท่องเที่ยวแม่ละนา นับว่ายังเป็นหน่ออ่อนทางประชาคม ภาคีที่สำคัญคือ ผู้นำชุมชนที่มุ่งเน้นการพัฒนาเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในชุมชนที่มุ่งเน้นการสร้างที่พักบริการนักท่องเที่ยว คำนึงว่าพัฒนาทักษะด้านการนำทางท่องเที่ยวถ้าที่ถูกต้อง ผู้ประกอบการท่องเที่ยวภายนอกที่นำนักท่องเที่ยวจำนวนมากผ่านเข้ามาในชุมชนด้วยขบวนรถเช่า แต่ยังไม่ได้มีการจัดการให้ชุมชนได้ผลประโยชน์เท่าที่ควร กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (sif) ที่เข้ามามีบทบาทด้านการรวมกลุ่มประชาชนในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีองค์กรเอกชนคือมูลนิธิฟื้นฟูชีวิตและวัฒนธรรมที่ได้แนะนำและสร้างให้ประชาคมมีประสบการณ์ในการศึกษาดูงานจากหมู่บ้านอื่นที่มีการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน

5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยฮี้

บริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่

บ้านห้วยฮี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่รู้จักกันแพร่หลายระดับประเทศ นับเป็นพื้นที่ตัวอย่างที่สำคัญตัวอย่างหนึ่งในการจัดการท่องเที่ยวที่ประชาชนมีส่วนร่วม บ้านห้วยฮี้อยู่ในตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน อยู่ห่างจากตัวเมืองแม่ฮ่องสอนประมาณ 26 กิโลเมตร เส้นทางเป็นถนนลูกรัง ในช่วงฤดูฝนจะเดินทางด้วยความยากลำบาก ในช่วงดำเนินการวิจัยครั้งนี้ กำลังมีการสร้างถนนลาดยางเข้าสู่บ้านห้วยฮี้

บ้านห้วยฮี้เป็นหมู่บ้านชาวกะเหรี่ยง (ปอเกอญอ) ขนาดเล็กมีเพียง 30 ครัวเรือน มีแนวความคิดแน่ชัดว่าจะจัดการท่องเที่ยวเป็นอาชีพเสริมที่ก่อให้เกิดรายได้กับชุมชน และมีการจัดเตรียมความพร้อมชุมชนเพื่อจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก่อนฤดูกาลท่องเที่ยวจะมาถึงทุกปี ช่วงเวลาที่เหลือจะประกอบอาชีพตามปกติ

ชุมชนนี้เริ่มต้นจัดการท่องเที่ยวเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ.2540 จวบจนปัจจุบัน ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ศึกษาดูงานของหน่วยราชการ เอกชน ชุมชนต่างๆ ที่สนใจในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก

จากข้อมูลของมูลนิธิฟื้นฟูชีวิตและวัฒนธรรมระบุว่า ชุมชนได้มีการกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละปีว่าควรจะมีประมาณ 4 ชุดๆ ละ 40 คน หรือประมาณ 160 – 200 คน/ปี หากแต่ข้อมูลขณะทำการวิจัยครั้งนี้พบว่ามียกท่องเที่ยวเป็นจำนวนถึง 356 คน ระหว่างมกราคม – พฤศจิกายน พ.ศ.2543 ซึ่งยังไม่นับรวมบุคลากรจากหน่วยราชการหรือผู้ที่มาเยี่ยมชมในลักษณะศึกษาดูงานอีกส่วนหนึ่งด้วย

ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญคือคอกยุบลหลวง (สูง 1,700 เมตร) พืชพันธุ์ไม้ธรรมชาติสัตว์ป่า นก วิถีชีวิตวัฒนธรรมชาวกะเหรี่ยง เช่น การตีเหล็ก วัฒนธรรมประเพณี 8 อย่าง เช่น พิธีเลี้ยงผีครอบครัว

มีบริการท่องเที่ยวแบบ home stay เฉพาะในปี พ.ศ.2543 กิจกรรมนี้นำรายได้เข้าสู่ชุมชนถึง 103,290 บาท

มีการระบุค่าบริการไว้ชัดเจน เช่น บ้านพัก 100 บาท/คืน/คน ผู้นำทาง (1 คน/นักท่องเที่ยว 2 คน/ครั้ง โดยคิด 100 บาท/วัน) มีเดินทำให้เช่าหลังละ 100 บาท/คืน อาหารมื้อละ 50 บาท/คน

ภาคีประชาคมเครือข่ายและบทบาท

มีการจัดตั้งกลุ่มการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเมื่อ 28 พฤศจิกายน พ.ศ.2540 มีสมาชิกทั้งหมด 37 คน คณะกรรมการบริหาร 13 คน ให้สมาชิกถือหุ้นๆ ละ 50 บาทไม่เกิน 10 หุ้น มีโครงสร้างการจัดการที่มีประธาน รองประธาน และแบ่งเป็นฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายบริการ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายการเงิน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายเลขานุการ มีภาระงานที่กำหนดให้แต่ละฝ่ายไว้อย่างแน่ชัด โดยได้รับการพัฒนาศักยภาพจากมูลนิธิฟื้นฟูชีวิตและวัฒนธรรมในช่วงที่โครงการพัฒนาที่สูงไทย – เยอรมันดำเนินการอยู่ก็ได้มีกิจกรรมพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้เข้ามาสนับสนุนด้านองค์ความรู้ด้วยเช่นกัน

6. สรุป

ผลการวิเคราะห์บริบทพื้นที่ บริบทการท่องเที่ยวในพื้นที่ประชาคมเครือข่ายและบทบาทของกลุ่มองค์กรใน 20 ประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างของการศึกษาในจังหวัดน่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน พบว่า แต่ละพื้นที่แต่ละประชาคมมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของการท่องเที่ยว ทั้งพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวแบบมวลชน บางพื้นที่มีฐานความศรัทธา ความเชื่อทางศาสนาเป็นฐาน บางพื้นที่มีจุดขายเรื่องความตื่นเต้น ผจญภัย การชื่นชมธรรมชาติ ขณะที่บางประชาคมมีลักษณะการท่องเที่ยวแบบกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น โบราณสถาน การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยวในกลุ่มชาติพันธุ์ หรือพื้นที่สูง เป็นต้น

ลักษณะความเป็นภาคีเครือข่ายประชาคมการท่องเที่ยว แม้จะประกอบด้วยภาคีหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แต่ลักษณะของการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายส่วนใหญ่อยู่ในระดับของการเป็น “หน่ออ่อน” เริ่มก่อตัวพัฒนา และจำเป็นต้องมีการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่ายและวิธีการทำงานในเชิงประสานความร่วมมือและเรียนรู้ร่วมกันเพิ่มขึ้น ภาคีซึ่งเป็นภาคีที่มีทรัพยากรทั้งเงินทุนและทรัพยากรบุคคล ควรที่จะเสนอตัวเป็นแกนนำในการปรับบทบาททำทีในการทำงานจากบทบาทผู้นำ ผู้สั่งการมาเป็นผู้ประสานงานและอำนวยความสะดวก (facilitator) ให้มากขึ้น สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นน่าจะมีบทบาทสนับสนุนอย่างสำคัญในการนำองค์ความรู้ไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของประชาคมการท่องเที่ยว การพัฒนาการทำงานร่วมกันในเชิงการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของทุกภาคีต่อไป

บทที่ 5

ทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องท้องถิ่นและปัจจัยเงื่อนไข

- ทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน
- ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะการทำงานในองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว
- ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน
- ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงานในปัจเจกบุคคล
- ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว
- ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการทำงานจากนักท่องเที่ยว
- แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

ดังที่ได้กล่าวมาในบทที่แล้วว่าประชาคมการท่องเที่ยวใน 4 จังหวัด รวม 20 กลุ่มประชาคม ที่ศึกษามีบริบทของพื้นที่ กิจกรรมการท่องเที่ยว โครงสร้างภาคประชาคมการท่องเที่ยวและ พัฒนาการที่แตกต่างกัน กรอบการวิเคราะห์ทักษะขององค์กรและทักษะของปัจเจกบุคคลที่นำเสนอ มาในบทที่ 3 จึงเป็นเพียงกรอบนำทางกว้างๆ ในการพิจารณาแต่ละองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างหลากหลาย ผลการวิเคราะห์ได้ข้อสรุปดังนี้

1. ทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิด ทักษะการทำงาน

องค์กรประชาคมการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ มีองค์ประกอบของการเป็นประชาคมการท่องเที่ยว 3 ภาคที่แตกต่างกัน บางประชาคมมีส่วนของทั้ง 3 ภาค คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนใกล้เคียงกัน ในขณะที่บางประชาคมภาคส่วนใหญ่เป็นภาครัฐ ทักษะการทำงาน ในแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งจึงผันแปรตามภาคที่เข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนการท่องเที่ยว นั้นๆ เช่น บางประชาคมมีองค์กรเอกชนช่วยแนะนำในเรื่องของการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ดังนั้นแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจึงมีทักษะที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่แตกต่างกัน

1) ทักษะระดับกลยุทธ์

ทักษะระดับกลยุทธ์ในที่นี้พิจารณาในด้านทักษะการวางแผนการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้านคือ **คุณภาพแผน และการปฏิบัติตามแผน** องค์กรประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมิได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยว แต่มักเป็นไปในลักษณะที่มีแผนการดำเนินงานอย่างไม่เป็นทางการ มีการประชุมตกลงการดำเนินกิจกรรม และมีการปรับแผนการดำเนินงานหากมีปัญหาก่อเกิดขึ้น มิใช่การวางแผนล่วงหน้าในการดำเนินงานหรือการติดตามงานอย่างเป็นระบบ ลักษณะแผนงานยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมไม่ตายตัว มีบางชุมชนที่ได้เริ่มเรียนรู้จัดทำแผนการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างเป็นทางการ เช่น **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแงง (วัดอ้าปลา) จังหวัดเชียงราย** โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ ให้จัดทำโครงการวิจัยพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยอี จังหวัดแม่ฮ่องสอน** ที่ได้รับสนับสนุนและการเป็นพี่เลี้ยงของมูลนิธิฟื้นฟูชีวิตและวัฒนธรรม **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาขน จังหวัดน่าน** ที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการจัดทำแผนของชุมชนที่มีวิธีคิดแบบองค์รวมโดยใช้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเป็นตัวตั้งและเชื่อมโยงไปสู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รวมทั้งได้คำนึงถึงแผนการพัฒนากุศลกรด้วย รวมทั้งกรณี **ประชาคมท่องเที่ยวบ้านโปง จังหวัดเชียงใหม่** ที่จะทำแผนรายปีโดยมีมหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นพี่เลี้ยง

ลักษณะการวางแผนในองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เป็นการวางแผนจากการประชุมแต่ละครั้งเพื่อดำเนินกิจกรรมในแต่ละเรื่อง มักยังมิได้มีการวางแผนในเชิงระบบเป็นภาพรวม แต่อย่างไรก็ตาม ในการวางแผนการดำเนินกิจกรรมได้มีการติดตามแผนและปรับเปลี่ยนอยู่บ้าง มีข้อสังเกตว่าการวางแผนของประชาคมการท่องเที่ยว มักมิได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นรูปเล่มมาตรฐาน แต่ก็มีได้หมายความว่าไม่มีแผนงาน เพราะได้มีการประชุมพูดคุยถึงแผนงานเพียงแต่ไม่ได้เขียนหรือบันทึกไว้เป็นแผนชัดเจน ผู้เกี่ยวข้อง (stakeholders) รับรู้ยอมรับร่วมกัน อีกทั้งลักษณะของแผนงานแบบนี้มักยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

2) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร

ทักษะการบริหารจัดการองค์กรประกอบด้วย ทักษะการวางแผนระบบงาน ทักษะการบริหารบุคคล ทักษะการบริหารข้อมูล ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ ทักษะการประสานงาน ทักษะการเจรจาต่อรอง และทักษะการจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากภาพรวมขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวเป็นการรวมตัวขององค์กรชุมชนที่มีอยู่เดิม แล้วมาดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในภายหลัง เช่น เป็นกลุ่มอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการบริหารหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล สถาบันทางศาสนา ฯลฯ ดังนั้นจึงมีทักษะการวางแผนระบบงานและการบริหารบุคคล ที่ใช้วิธีการที่เคยเป็นมาในอดีต กล่าวคือ มีการกำหนดคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีการแบ่งงานและจัดสรรผลประโยชน์ในรูปแบบคณะกรรมการ มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน จำนวนคณะกรรมการเพิ่มลดได้ตามความจำเป็น เช่น หากมีงานมาก หรืองานที่ต้องการทักษะบางอย่างแตกต่างจากที่มีอยู่เดิม ก็เลือกกรรมการเพิ่มขึ้น แม้มีการกำหนดหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ แต่ในทางปฏิบัติก็ “ช่วยๆ กันไป” ลักษณะเช่นนี้พบในทุกประชาคม

ทักษะการวางแผนระบบงานและการบริหารบุคคลเริ่มมีการพัฒนาปรากฏเด่นชัดในหลายประชาคม เช่นกรณีประชาคมท่องเที่ยวบ้านหาดผาขน และประชาคมท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ จังหวัดน่าน ที่กำหนดโครงสร้างระบบงานและจำนวนฝ่ายของกรรมการชุดต่างๆ ประชาคมท่องเที่ยวบ้านโป่ง จังหวัดเชียงใหม่ ที่วางแผนจัดการโดยเน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กำหนดการถือหูนของสมาชิกโดยกำหนดจำนวนหูนขึ้นต่ำและขึ้นสูงไว้ รวมทั้งกำหนดกฎเกณฑ์เรื่องค่าใช้จ่ายและการจัดสรรผลประโยชน์ เช่นเดียวกับประชาคมท่องเที่ยวบ้านห้วยฮี จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่กำหนดเกณฑ์การถือหูนและเกณฑ์การจัดสรรผลประโยชน์ไว้ค่อนข้างชัดเจน หรือกรณีประชาคมท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก จังหวัดเชียงราย ที่วางระบบด้านกิจกรรมท่องเที่ยวในชุมชน องค์ความรู้ภูมิปัญญาในชุมชนที่ใช้เผยแพร่กับนักท่องเที่ยว รายการท่องเที่ยว อัตราค่าบริการ การจัดสรรรายได้

เข้ากลุ่ม, โรงเรียน, ชุมชน และอบต. รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ สำหรับชุมชนและนักท่องเที่ยว เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่าทักษะต่างๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น พัฒนาจากการมีทักษะอยู่เฉพาะบางคน บางกลุ่มไปสู่ทักษะระดับกลุ่มรวมหรือประชาคมโดยรวมมากขึ้น ซึ่งให้เห็นว่าชุมชนเริ่มพัฒนาทักษะการจัดการทางสังคม (social management) ได้แล้วระดับหนึ่ง

ในด้านทักษะการบริหารบุคคล พบว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจะพิจารณาว่าหน้าที่นั้นต้องการคุณสมบัติอย่างไร แล้วจึงกำหนดให้คณะกรรมการที่มีหรือพอมีความรู้ทักษะความสามารถในด้านนั้นเป็นผู้รับผิดชอบ ทักษะที่นำมาใช้จึงเป็นทักษะดั้งเดิมที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เช่น สมาชิกที่เคยเป็นข้าราชการบำนาญที่มีประสบการณ์ในการจัดทำแผนหรือจัดทำบัญชี จะนำทักษะนั้นมาใช้หรือปรับใช้ เป็นต้น นอกจากนี้ในบางประชาคมการท่องเที่ยวมีแกนนำชุมชน หรือผู้เกี่ยวข้องในพหุภาคีที่มีวิสัยทัศน์ในการบริหารบุคคล เป็นแกนหลักในการดำเนินงาน

นอกจากการเลือกบุคคลจะพิจารณาความรู้ทักษะความสามารถแล้ว การเลือกคณะกรรมการจะพิจารณา “ความสมัครใจ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือสังคมส่วนรวม” ด้วย โดยสรุปองค์กรชุมชนจะเลือกคนที่ทั้ง “เก่ง” มีความรู้ความสามารถ (โดยเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ ในชุมชน) และ “คนดี” มีใจเสียสละเพื่อส่วนรวมมาร่วมทำงานในองค์กร ซึ่งชุมชนใช้คำว่าเลือก “คนที่เหมาะสม” ซึ่งคนที่ “เหมาะสม” เหล่านี้มักจะผ่านการพิสูจน์โดยกระบวนการทางสังคมในชุมชนจากกิจกรรมส่วนรวมมาแล้วเป็นระยะเวลาหนึ่งว่าเป็นผู้ที่ “เอาธุระต่อส่วนรวม” ซึ่งคนเหล่านี้ก็มักจะเป็นผู้นำทั้งในแบบที่เป็นและไม่เป็นทางการในชุมชนมาแล้วในทุกๆ ประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ในด้านทักษะการบริหารข้อมูลและทักษะการใช้เทคโนโลยี พบว่า องค์กรในประชาคมการท่องเที่ยวเกือบทุกองค์กรยังขาดทักษะด้านนี้ ดังจะเห็นได้จากประชาคมท่องเที่ยวเกือบทั้งหมด ยังไม่ได้จัดเก็บสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ที่ได้รับไว้อย่างเป็นระบบ (แต่บางประชาคมก็เริ่มดำเนินการเรื่องนี้ เช่น ประชาคมท่องเที่ยวห้วยฮี้ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และประชาคมท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ จังหวัดน่าน แต่ก็ยังมิได้มีการจัดการความรู้จากข้อมูลที่มีอยู่อย่างจริงจัง) ในส่วนของทักษะการใช้เทคโนโลยีนั้นนับว่าทุกประชาคมมีทักษะด้านนี้จำกัด ในบางประชาคมมีองค์กรภายนอกให้ความสนใจดำเนินการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตให้ โดยที่ชุมชนมิได้เข้าไปมีบทบาทเกี่ยวข้อง เช่นกรณีของถ้ำแม่ละนา จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นต้น

ทักษะการประสานงาน

ประชาคมท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นฝ่ายตั้งรับในการประสานงาน โดยเฉพาะชุมชนที่เป็นเจ้าของทรัพยากรท่องเที่ยว มีการประสานงานกับองค์กรภายนอกน้อย แต่มักมีทุนทางการเมือง เช่น ทุนทางนิเวศ ทรัพยากร หรือชาติพันธุ์ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมที่ทำให้ภาครัฐกิจหรือสถาบันการศึกษาภายนอกเข้ามาติดต่อประสานงานด้วย อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์กับภายนอกยังมีไม่มาก (ยกเว้นในชุมชนที่ได้เรียนรู้จากโครงการลงทุนเพื่อสังคม (SIF) และจากโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย)

ทักษะการเจรจาต่อรอง และทักษะการจัดการความขัดแย้ง

โดยที่ผู้นำองค์กรในประชาคมท่องเที่ยวในชุมชนส่วนใหญ่ยังคงมีลักษณะของผู้นำตามธรรมชาติค่อนข้างสูง กล่าวคือ เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับและศรัทธาจากคนส่วนใหญ่ในชุมชน สังคมมีความน่าเคารพน่าเชื่อถือสืบเนื่องมาเป็นเวลานาน คุณสมบัติเหล่านี้เอื้อต่อการเจรจาต่อรองจัดการความขัดแย้งหรือประสานงานภายในกลุ่ม นอกจากนี้มักพบว่าชุมชนหลักเลียงที่จะมีความขัดแย้ง มักเป็นฝ่ายยอมรับแม้จะเสียเปรียบ ดังเช่นกรณีกลุ่มแพไม้กับกลุ่มแพยางในประชาคมท่องเที่ยวบ้านน้ำว้า และกรณีเอกชนเจ้าของพื้นที่เตาเผาโบราณบ่อสวก จังหวัดน่าน แต่กรณีการเจรจาต่อรองหรือทักษะจัดการความขัดแย้งกับภาคีภายนอกนั้นประชาคมท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดทักษะเช่นนี้ คล้ายๆ กันมักจะแก้ปัญหาโดยการยอมรับหรือยอม ดังเห็นได้จากประสบการณ์ในอดีต จวบจนปัจจุบันที่มีบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวนำนักท่องเที่ยวเข้ามา ชุมชนมักตกเป็นฝ่ายยอมเสียเปรียบเสมอ เรื่องความขัดแย้งกับภายนอกก็เช่นกันชุมชนมักจะเป็นฝ่ายยินยอมไม่พยายามให้เกิดความขัดแย้งขึ้น แต่บางประชาคมก็เริ่มมีอำนาจต่อรองเพิ่มขึ้น เช่น สามารถผลักดันแนวคิดไม่ให้มีการใช้โฟมและพลาสติก ในบางชุมชนหรือในกรณีมีการกว้านซื้อที่ดินในชุมชนบ้านแม่กำปองจากนายทุนภายนอกเพื่อทำเป็นรีสอร์ท ชาวบ้านได้มีส่วนร่วมกันที่จะไม่ขายที่ดินให้กับบุคคลภายนอกอีกเป็นต้น

โดยสรุปทักษะการบริหารจัดการองค์กรโดยรวมยังดำเนินการไปได้ด้วยดี โดยชุมชนมักจะยอมเป็นฝ่ายประนีประนอมหรือยอมเสียเปรียบหากต้องมีการติดต่อไปสู่การเผชิญหน้าสำหรับบริบทภายในชุมชนแม้ว่าจะมีเจ้าของปัญหาให้เห็นอยู่บ้าง แต่เนื่องจากชุมชนที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่ล้วนมีพัฒนาการในการดำรงชีวิตร่วมกันมายาวนาน บางชุมชนนับเวลาได้เป็นร้อยปี การขจัดความขัดแย้งในบางครั้งใช้ทุนทางสังคมวัฒนธรรมหรือทุนทางศาสนาหรือผู้

สูงอายุในการเจรจาใกล้เกลี้ย วัฒนธรรมของการเคารพและเชื่อฟังผู้อาวุโส โดยเฉพาะในชุมชนชาวเขามีส่ว่นสำคัญในการช่วยป้องกันและแก้ปัญหาความขัดแย้ง ได้มาก

อนึ่ง ในทุกประชาคมการท่องเที่ยวมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมเสริมอาชีพหลักทั้งสิ้น และการท่องเที่ยวทุกแห่งมีลักษณะเป็นฤดูกาลสูง ภาวะเช่นนี้จึงส่งผลต่อทักษะทุกด้านอยู่ด้วย

3) ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ

(1) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ทุกประชาคมมีทุนด้านทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่และนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นที่ทำให้สามารถจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อชุมชนเปิดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน ทักษะการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญ โดยที่แหล่งท่องเที่ยวในประชาคมการท่องเที่ยว 20 แห่ง มีทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ถ้ำ น้ำตก แก่ง ภูเขา ป่าไม้ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จึงต้องอาศัยองค์ความรู้ในการอนุรักษ์และพัฒนาที่หลากหลายประชาคมที่มีภาคีหลากหลายและมีความสัมพันธ์ด้วยกันในเชิงเอื้ออาทรจะสามารถระดมบุคลากรที่มีทักษะหลากหลายมาช่วยกันได้ แต่บางประชาคมการท่องเที่ยวมีทักษะที่จำกัด บางประชาคมอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไปตามความรู้ความเข้าใจของตนเอง โดยไม่ทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น กรณีการต่อไฟฟ้า หรือจุดเทียนในถ้ำ ซึ่งมีผลต่อการทำลายสภาวะแวดล้อมของถ้ำ แม้ชุมชนจะตระหนักในเรื่องนี้แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขจัดการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากเป็นทักษะที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้าน ในบางประชาคมได้เรียนรู้บทเรียนผลกระทบจากการศึกษาดูงานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในสถานที่อื่นๆ และพยายามจะปกป้องในพื้นที่ของตนแต่ก็ยังไม่สามารถหาทางออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจุดอ่อนในด้านนี้คือภาวศึภาคราชาการและวิชาการ/ สถาบันการศึกษาในพื้นที่ ที่มีองค์ความรู้ในด้านนั้นๆ มักไม่เสนอตัวเข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้พบว่ามีหลายประชาคมได้รับความเกื้อหนุนจากองค์กรภาคเอกชน หรือแหล่งทุนวิจัย (เช่นกรณี สกว.) หรือแหล่งทรัพยากรการเงิน (เช่นกรณีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และภาคเอกชนเช่นกรณีบริษัทบุญรอดบริวเวอรี่) ซึ่งก็น่าจะช่วยให้ประชาคมบางส่วนเรียนรู้ที่จะพัฒนาทักษะด้านการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นได้บ้าง

(2) ทักษะการจัดการการเงิน

โดยที่ประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มักดำเนินงานภายใต้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ (trust) กันเป็นสำคัญจึงมีการจัดทำระบบการเงินและระบบบัญชีอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน สิ่งที่สำคัญคือ ความโปร่งใส ความไว้วางใจ การทำให้ชุมชนรู้สึกมีส่วนร่วมได้ประโยชน์ด้วย เช่น มีการหักรายได้ส่วนหนึ่งเป็นกองทุนพัฒนาชุมชน เป็นต้น การให้ความเป็นธรรมเสมอภาค ลำดับก่อนหลังในการรับประโยชน์เช่นกรณีการส่งนักท่องเที่ยวไปพักแบบ home stay ในบ้านสมาชิก การจัดลำดับก่อนหลังในการทำหน้าที่มัคคุเทศก์ การรับนักท่องเที่ยว (กรณีแพ) การขายของที่ระลึก หากไม่มั่นใจก็มักใช้กระบวนการกลุ่มเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบใหม่

บุคลากรที่ทำบัญชีโดยทั่วไปกลุ่มจะเลือกจากคนที่ชุมชนไว้วางใจ (มากกว่าเลือกบนฐานอื่น) โดยคนเหล่านี้ก็มีประสบการณ์หรือมีความรู้บ้าง เช่น กรณีเป็นข้าราชการเกษียณอายุหรือเป็นผู้นำชุมชน เป็นต้น

โดยที่บริบทสังคมไทยในปัจจุบันให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวในชุมชนมากขึ้น มีองค์กรทุนต่างๆ เข้ามาสนับสนุนในประชาคมตัวอย่างครั้งนี้หลายแห่ง อาทิ กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (sif) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย จึงเป็นโอกาสให้องค์กรและบุคลากรในประชาคมการท่องเที่ยวได้พัฒนาทักษะด้านการจัดการการเงินเพื่อรองรับการตรวจสอบอย่างเป็นระบบมากขึ้น

(3) ทักษะทางการตลาด

ประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ขาดทักษะทางการตลาด นับเป็นปัญหาหลักที่ชุมชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความสามารถและยังคงไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่ปรากฏว่าประชาคมใดมีแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด การบริหารจัดการด้านการตลาดของประชาคมในรูปแบบขององค์กรที่พอมองเห็นได้คือ เรื่องการกำหนดราคาในการให้บริการหรือการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งชุมชนส่วนใหญ่สามารถดำเนินการในเรื่องนี้ได้ โดยมีการเปรียบเทียบและกำหนดราคาการให้บริการและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ในส่วนของการประชาสัมพันธ์กำหนดเป้าหมายการตลาดและอื่นๆ นั้น ประชาคมส่วนใหญ่อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาและเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งได้ถูกค้าจากการที่ถูกค้าบ่อยครั้ง บางแห่งมีที่ตั้งที่เป็นหนึ่งในวงจรการท่องเที่ยว (loop) ในจังหวัดนั้นๆ จึงทำให้ได้ลูกค้าในลักษณะแวะพักหรือทางผ่านไป ด้วยโดยมีต้องทำการตลาด

ประชาคมการท่องเที่ยวบางส่วนได้ผลประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์จากการทำข่าวหรือสารคดีรายการโทรทัศน์ หนังสือ สารคดีทำให้คนภายนอกสนใจมาศึกษาดูงานและ “บอกต่อ” องค์กรภาคีภาครัฐมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์ เช่น ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวบนพื้นที่สูง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือองค์กรเอกชนซึ่งมักจะประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายต่างประเทศหรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะในประเทศ เป็นต้น และในหลายๆ พื้นที่ องค์กรธุรกิจเอกชนเป็นผู้ที่มีบทบาทหลักในเรื่องนี้ อนึ่ง ในหลายประชาคมมิได้มุ่งหวังจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน ทักษะการตลาดแบบตลาดมวลชนจึงมิใช่สิ่งสำคัญในประชาคมการท่องเที่ยวอื่นๆ

(4) ทักษะการสื่อสาร

มีปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษากับนักท่องเที่ยว ในกรณีที่นักท่องเที่ยวและชุมชนใช้ภาษาคนละภาษากัน ปัจจุบันนักท่องเที่ยวใน 20 ประชาคมการท่องเที่ยวเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นส่วนใหญ่ มีนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มากนัก แต่ก็ใช่นักท่องเที่ยวที่มาจากหลายชาติ (จีน พม่า อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน ลาว ญี่ปุ่น ฯลฯ) ทำให้ทักษะทางภาษาต่างประเทศที่เป็นข้อจำกัดมิใช่เพียงภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ก็มีมัคคุเทศก์นำมา ทักษะทางภาษาจึงเป็นอุปสรรคบางส่วนเท่านั้น ในชุมชนท่องเที่ยวพื้นที่ชนกลุ่มน้อย (ชาวเขา) พูดภาษาไทยกลางได้ไม่คล่องหรือไม่ได้ ทักษะด้านภาษาไทยก็นับว่าเป็นปัญหาในการสื่อสารได้เช่นเดียวกัน

บางประชาคมการท่องเที่ยว เช่น ประชาคมบ้านหาดผาชน จังหวัดน่าน ได้มีองค์กรภาคเอกชน (สมาคมไทย – พายัพ) มาช่วยจัดทำเอกสารสื่อสารที่ให้รายละเอียดข้อมูลชุมชนและข้อมูลครัวเรือนที่ให้บริการ home stay เป็นภาษาอังกฤษ มีข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น รายชื่อสมาชิกในบ้าน อาหาร ข้อควร/ไม่ควรปฏิบัติ ซึ่งนับเป็นการช่วยเหลือเรื่องการสื่อสารที่ดีมาก บางชุมชนมีป้ายภาษาอังกฤษบอกทางหรือสื่อความหมายธรรมชาติหรือชี้แจงเรื่องสำคัญด้วยเอกสารเพียงสั้นๆ ซึ่งก็นับว่าเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารระหว่างกันมาก

ในระดับองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวหลายประชาคมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มักไม่ได้มีการจัดทำข้อมูลการท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นลายลักษณ์อักษรไว้ ไม่ว่าจะเป็นภาษาไทยหรือภาษาอื่น ความรู้ความเข้าใจในชุมชนของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติจึงขึ้นอยู่กับภาพถ่ายของมัคคุเทศก์ที่นำมาเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากการสังเกตพบว่าภาษากาย (body language) นับว่ามีความสำคัญไม่แพ้ภาษาพูด กล่าวคือ การกระตือรือร้นต้อนรับ การแสดงความเต็มใจ อธิษาศัยไมตรีนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและบางครั้งดูเหมือนจะทดแทนปัญหาการสื่อสารกันด้วยคำพูดได้ และทำให้เกิดความรู้สึกว่าการสื่อสารกันด้วยภาษากายหรือภาษามือก็เป็นสิ่งสร้างความสนุกสนาน นับเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของการท่องเที่ยวในชุมชนต่างวัฒนธรรม

(5) ทักษะการให้บริการ

ประชาคมการท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีทักษะการให้บริการ เช่น เรื่องอาหาร ที่พักผลิตและขายของที่ระลึก การจัดการขนส่ง การแสดงวิถีชีวิตวัฒนธรรมโดยรวม อยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี เนื่องจากเป็นลักษณะประจำชาติไทยเรื่อง **“ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ”** การให้บริการส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจึงรู้สึกสัมผัสได้ว่ามาจากใจหรือมีความรู้สึกเต็มใจอยู่ด้วย ทักษะดังกล่าวได้จากการเรียนรู้มาจากการกล่อมเกลาโดยตรงจากวิถีชุมชน บางส่วนเกิดจากการเรียนรู้ของบุคลากรในชุมชนโดยตรง เช่น การมีโอกาสไปศึกษาดูงานในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ หรือโดยการได้รับคำแนะนำจากภายนอกชุมชน เช่น ได้จากการเคยทำงานในพื้นที่ท่องเที่ยวแหล่งอื่นๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในชุมชน เช่น เคยเป็นผู้ดูแลเกสต์เฮาส์ เคยเป็นมัคคุเทศก์ เป็นพ่อครัว (ก๊วก) มาก่อน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทักษะการให้บริการนั้นจะเป็นที่ประทับใจหรือไม่มากนักน้อยเพียงใดอยู่ที่ความรู้สึกและความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย หากคำนึงโดยมาตรฐาน 3s คือ ความปลอดภัย (security) สุขอนามัย (sanitation) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (satisfaction) ในบางครั้งก็พบว่า การรับรู้ความหมายหรือการให้คุณค่าเรื่อง 3s แตกต่างกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กรณีตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการรับรู้ความปลอดภัยในด้านการไม่มีการจี้ปล้น ลักทรัพย์ หรือถูกทำร้ายร่างกาย แต่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงความปลอดภัยในด้านไม่ถูกข่มขืน เป็นต้น กรณี**ประชาคมหมู่บ้านสันเจริญ จังหวัดน่าน** ระบุว่า “เราทางเดินที่ให้นักท่องเที่ยวนอนที่สนาม เราคิดว่า...ปลอดภัย แต่นักท่องเที่ยวไม่กล้านอน”

ในทางตรงกันข้ามชุมชนที่ให้บริการ home stay บางส่วนก็ยังไม่คุ้นเคยยังหวาดระแวงความไม่ปลอดภัยอันอาจเกิดจากการถูกนักท่องเที่ยวทำร้ายหลอกลวง (กรณีบ้านมีหญิงสาว) คำขายของผิดกฎหมาย หรือกลัวนักท่องเที่ยวลักขโมยของมีค่าในชุมชน เป็นต้น

(6) ทักษะการจัดระเบียบชุมชน

ชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่มีทักษะเรื่องนี้อย่างเด่นชัด (มีเพียงบางชุมชนที่มีคู่มือให้นักท่องเที่ยวทราบข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติเมื่ออยู่ในชุมชน) ยังไม่ปรากฏทักษะที่ค่อนข้างมีมาตรฐานด้านการจัดระเบียบจราจร ความสับสนของขบวนพาหนะ ที่จอดรถ การจัดระเบียบป้องกันมลพิษ อากาศเสีย ฝุ่นละออง มลพิษทางเสียง ขยะ การป้องกันอุบัติเหตุ การวางแผนตัด/ไม่ตัดถนนเส้นทางสัญจรใหม่เพื่อการท่องเที่ยวชุมชน ไม่ปรากฏว่ามีการกำหนดย่าน/พื้นที่คงใช้เสียง/งดใช้ยานยนต์ รวมทั้งการกำหนดระเบียบมาตรฐานการจัดทำป้ายในชุมชนที่ภายในแต่ละชุมชนมักเริ่มมีอยู่อย่างหลากหลาย

2. ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะการทำงานในองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์รายกรณี 20 ประชาคม พบว่า ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะองค์กรในด้านต่างๆ นั้นมิได้เป็นอิสระจากกัน หากแต่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ทักษะองค์กรที่เป็นเงื่อนไขเบื้องต้นคือ พื้นที่ต้องมีศักยภาพในการท่องเที่ยวไม่ว่าในด้านหนึ่งด้านใดหรือหลายด้านก่อน สำหรับเงื่อนไขของการเกิดทักษะองค์กรสามารถจำแนกได้ดังนี้

- 1) ทักษะขององค์กรเป็นทักษะที่เกิดจากการตั้งสมประสงค์การดำเนินงานขององค์กรดั้งเดิมก่อนการเกิดองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว
- 2) ปัจจัยด้านความเข้มแข็งของชุมชนการรวมตัวของกลุ่มประชาชนในชุมชนที่มีความเข้มแข็งอยู่ก่อนแล้วมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เนื่องจากประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีการปฏิบัติตามข้อตกลงเงื่อนไขที่กลุ่มเป็นผู้กำหนดอย่างพร้อมเพรียง เมื่อชุมชนมีความต้องการรวมกันที่จะพัฒนาชุมชนให้เป็นชุมชนท่องเที่ยว ทำให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนเป็นส่วนใหญ่
- 3) ผู้นำองค์กรเป็นผู้นำตามธรรมชาติที่มีพัฒนาการของการยอมรับและศรัทธาในด้านความรู้ความสามารถ การมีน้ำใจเสียสละ คือเป็นทั้ง “คนเก่ง” และ “คนดี”
- 4) การทำงานในลักษณะภาคีเครือข่ายเปิดโอกาสให้มีองค์กรที่หลากหลายร่วมมือการทำงาน ทำให้มีโอกาของการมีทักษะที่หลากหลายมากขึ้น

- 5) การจัดการประชาคมการท่องเที่ยวในหลายพื้นที่มีองค์กรภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสถาบันการศึกษามีส่วนช่วยเหลือดูแลการดำเนินงาน ให้คำแนะนำ รวมทั้งในบางแห่งมีการนำคณะกรรมการไปศึกษาดูงาน
- 6) ทักษะการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นทักษะที่ติดตัวมาจากประสบการณ์ในการทำงานในอดีต
- 7) การเกิดของทักษะเป็นสิ่งที่เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงในการทำงาน การได้ศึกษาเรียนรู้ฝึกหัดโดยตรงมีจำนวนน้อย ปัจจัยด้านระยะเวลาที่สั่งสมประสบการณ์จึงมีความสำคัญ ชุมชนที่พอจะประสบความสำเร็จด้านการท่องเที่ยวพบว่ามักจะมีประสบการณ์อย่างน้อย 3 – 5 ปี
- 8) การมีโอกาสดูงานต่างพื้นที่และมีการวิเคราะห์ใคร่ครวญของกลุ่มหลังดูงานแล้วเป็นการเพิ่มทักษะการทำงานได้เป็นอย่างดี
- 9) องค์กรชุมชนที่มีความต้องการและเห็นความสำคัญอย่างจริงจังในเรื่องการท่องเที่ยวในชุมชน ความพร้อมในการเรียนรู้ มีการปรับแนวคิด วิธีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ย่อมมีโอกาสพัฒนาทักษะด้านการท่องเที่ยวสูง
- 10) การช่วยสนับสนุนจากองค์กรหรือบุคคลภายนอกมีส่วนช่วยลดระยะเวลาในการพัฒนาทักษะขององค์กร
- 11) การจัดเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ขององค์กรภายในประชาคมการท่องเที่ยวหรือระหว่างประชาคมการท่องเที่ยว เป็นการสื่อสารที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำ ความเข้าใจร่วมกัน เป็นพลังในการขับเคลื่อนกิจกรรม และเป็นการพัฒนาวิธีการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประชาคมท่องเที่ยวแต่ละแห่งมีดัชนีแห่งความสำเร็จกำหนดไว้อย่างไม่เป็นทางการ แต่ก็รับรู้ในปรากฏการณ์แห่งความสำเร็จได้จากรูปธรรมที่เกิดขึ้น เช่น การที่ผู้ย้ายถิ่นไปทำงานที่อื่นกลับมาทำงานในหมู่บ้าน เนื่องจากสภาพทรัพยากรสิ่งแวดล้อมสมบูรณ์ขึ้น การตื่นตัวของประชาชนในพื้นที่ การมีหน่วยงานภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องแนะนำ การสามารถคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ประจำถิ่น การพลิกฟื้นกลับมาของวัฒนธรรมเดิม การที่ อบต. หันมาสนับสนุนเรื่องการท่องเที่ยว การที่นักท่องเที่ยวพอใจท่องเที่ยวในชุมชนเป็นเวลานาน หรือการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ เป็นต้น

3. ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน

ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลมีอาจแยกได้โดยเด็ดขาดจากทักษะขององค์กรดังกล่าวมาข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ทักษะของปัจเจกบุคคลประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด

1) **ทักษะด้านเทคนิค** ที่สำคัญคือ ทักษะการบริการการท่องเที่ยว เช่น การบริการที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ ฯลฯ และทักษะการบริหาร เช่น การจัดการด้านการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ พบว่า ปัจเจกบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านใดนั้นขึ้นอยู่กับ “ทุน” ที่มีอยู่เดิม เช่น มีความชอบ ความสนใจส่วนบุคคล เช่น ชอบทำอาหารเป็นทุนเดิมจึงสนใจเรียนรู้ด้านการทำอาหารจากการเรียนโดยตรง หรือจากประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา ต่อมาเมื่อมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้นในชุมชน จึงได้เข้ามาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและเรียนรู้ ปรับปรุงจากประสบการณ์ตรงจากการให้บริการนักท่องเที่ยว (เช่น สังเกตดูพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเมื่อบริโภคอาหาร) ทักษะของปัจเจกบุคคลบางทักษะเป็นทักษะที่ถ่ายทอดกันระหว่างกลุ่มเครือญาติหรือบรรพบุรุษ เช่น ทักษะการทำอาหารจีนยูนาน ทักษะการชงชา ทักษะการทำผ้าปัก ผ้าทอมือ ซึ่งเป็นจุดขายที่เป็นเอกลักษณ์ในเชิง local brand แก่นักท่องเที่ยว ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลบางทักษะมีพื้นฐานมาจากการเคยศึกษาเล่าเรียนในสถานศึกษา เช่น ทักษะการทำบัญชี ทักษะการพูดภาษาไทยกลางหรือทักษะด้านภาษาอังกฤษ สถาบันสงฆ์มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะบางประการ เช่น ทักษะการพูดจูงใจ การกล้าแสดงออกของผู้นำเยาวชนบางคน ซึ่งได้รับการฝึกฝนในช่วงระหว่างบวชเป็นสามเณร

ทักษะเฉพาะบางอย่างเป็นวิถีชีวิตที่ได้ถ่ายทอดกันมาในชุมชน เช่น ทักษะการเดินป่า การดำรงชีวิตในป่า การเดินนำทางในถ้ำ ทักษะความรู้ด้านสมุนไพรในท้องถิ่น บางทักษะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายในชุมชน เช่น ทักษะการล่องแก่ง ได้รับการฝึกอบรมจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในพื้นที่ ทักษะการนวดฝ่าเท้าได้รับการฝึกจากหน่วยงานด้านสาธารณสุข ทักษะการจัดบริการที่พักได้เรียนรู้จากองค์กรพี่เลี้ยง เป็นต้น

โดยสรุปจะเห็นว่า ปัจเจกบุคคลที่มาทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นผู้ที่มีทักษะเบื้องต้นในการทำงานในด้านนั้นๆ แต่ทักษะดังกล่าวจะ “พอเพียง” หรือไม่ ขึ้นอยู่กับมาตรฐานการตัดสินใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ บางคนพยายามเรียนรู้หมั่นขอคำแนะนำจากนักท่องเที่ยว และปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและยอมรับได้ของทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับบริการ ประสบการณ์ตรงกับนักท่องเที่ยวทำให้ปัจเจกบุคคลได้เรียนรู้ว่าตนเองจะต้องพัฒนาทักษะการทำงานด้านใด ในช่วงเวลาใด

อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ต้องการทักษะหลายด้านจากคนๆ เดียว ทำให้บุคคลบางส่วนมีปัญหาอยู่บ้าง เช่น คนนำทางสองตะเกียงในถ้ำมักชำนาญการนำทาง คนถ่อแพชำนาญการถ่อแพ การปฐมพยาบาล แต่ไม่สนใจในการพูดคุยกับนักท่องเที่ยว ไม่มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวพอที่จะอธิบายได้อย่างลุ่มลึก ไม่มีความรู้เรื่องพันธุ์ปลา พันธุ์ไม้ หรือนก ตลอดจนการไม่เป็นคนช่างพูดหรือเงิบขี้นกเกินไป เป็นต้น

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความมีอัธยาศัย มีมิตรไมตรี การยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยว (hospitality) และความรู้สึกสัมผัสได้ถึงความอบอุ่น จริงใจ (human touch) เป็นทักษะพื้นฐานหรือลักษณะประจำชาติ (national character) ที่พบในทุกประชาคมการท่องเที่ยว ทั้งในบุคคลที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงในชุมชน ทักษะดังกล่าวถูกปลูกฝังมาตามธรรมเนียมประเพณีไทย “ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ” ทูทางวัฒนธรรมด้านนี้ (cultural capital) ยังเข้มแข็งอยู่มากในสังคมไทย โดยเฉพาะในสังคมชนบทที่เป็นมิตรกับผู้มาเยือนอย่างจริงใจ ทำให้ผู้มาเยือนสัมผัสได้และรู้สึกเป็นสุข (happy) แม้แหล่งท่องเที่ยวอาจไม่ใหญ่โตหรือสวยงาม อลังการเท่าที่คาดไว้ และแม้ทักษะทางด้านภาษาอาจเป็นอุปสรรคบ้าง แต่การแสดงออกด้วยท่าทีที่เป็นมิตรมีความสำคัญมากกว่า และบางครั้งทำให้มีความรู้สึกว่าคุณสมบัติในการสื่อสารเป็นประสบการณ์ที่น่าสนุกทั้งต่อนักท่องเที่ยวและต่อประชาชนที่ให้บริการดังกล่าวมาแล้วก่อนหน้านี้

3) ทักษะด้านความคิด

ทักษะทางความคิดในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว การอนุรักษ์ดูแลแหล่งท่องเที่ยว การถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญา เป็นทักษะที่ปรากฏใน “ผู้นำ” บางประชาคมการท่องเที่ยว “พ่อหลวง” “เจ้าอาวาส” จะเป็นแกนนำในเชิงความคิดในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวหรือการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว การถ่ายทอดความรู้ ความคิดเฉพาะเรื่องเฉพาะด้านเกิดจากผู้รู้ ผู้อาวุโสในชุมชน เป็นการสั่งสมจากประสบการณ์ตรง และการถ่ายทอดทักษะยังอยู่ในวงจำกัดเฉพาะบางบุคคลและบางกลุ่ม บางประชาคมการท่องเที่ยวมีภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นช่วยเสริมสร้างทักษะด้านนี้อยู่ด้วย

4. ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงานในปัจเจกบุคคล

ทักษะปัจเจกบุคคลแต่ละด้านมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันและมีปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะพอสรุปได้ดังนี้

1) ทักษะด้านเทคนิค

(1) เกิดจากทุนความเอาใจใส่ ความชอบส่วนตัว จึงเป็นแรงจูงใจให้เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หลายเรื่องผ่านกระบวนการลองผิดลองถูก ทำด้วยใจรัก ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะได้เป็นอย่างดี

(2) เกิดจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ชีวิตโดยตรง หรือจากบรรพบุรุษ เป็นการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (experiential learning) หรือเป็น tacit knowledge เช่น ทำอาหารแกง อร่อย ชงกาแฟอร่อย การมีทักษะล่อผีเสื้อโดยอาศัยน้ำเกลือ น้ำปลาร้า การต่อแพ เดินป่า เข้าถ้ำ เป็นต้น

(3) เกิดจากการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษา หรือสถาบันสงฆ์ หรือการฝึกอบรม แนะนำจากองค์กรภายในและภายนอกชุมชน

(4) เกิดจากประสบการณ์ตรงจากการแลกเปลี่ยนกับนักท่องเที่ยว โดยอาศัย “ใจรัก” กล้าพูด ประสบการณ์จากการไปทำงานในต่างประเทศมาระยะเวลาหนึ่ง (ได้ทักษะภาษา, ทำครัว ฯลฯ)

(5) เรียนรู้โดยผ่านพิธีกรรม ความเชื่อ หรือศาสนาในชุมชน

(6) เกิดจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้ที่ดำเนินการประสบผลดีมาก่อน

(7) ผ่านวิธีดั้งเดิมของไทย “ครูพักลักจำ”

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

(1) เกิดจากทุนทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของสังคมไทยที่สอดคล้องกับ “hospitality industry” ในหลายกรณีพบว่าสิ่งตอบแทนสำหรับความเต็มใจให้บริการ มิใช่เงินเสมอไป ความมีน้ำใจ และหวังให้ผู้อื่นเป็นสุข บางครั้งบางบุคคลบางเวลาเป็นสิ่งที่มีความค่ามากกว่าเงิน

3) ทักษะด้านความคิด

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

อย่างไรก็ตาม ปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวจำนวนมากยังรู้สึกขาด
ความมั่นใจตนเองในทักษะที่ปฏิบัติ และยังไม่อาจกล่าวได้อย่างมั่นใจว่ามีความภาคภูมิใจในตัวเอง
อันเนื่องมาจากผลงานของตน

5. ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

โดยสรุปพบว่าแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจะมีทักษะที่เป็นจุดแข็งและเอกลักษณ์เฉพาะ
ตนตามบริบทเงื่อนไขของพื้นที่ แต่จุดแข็งร่วมกันของประชาคมการท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้คือ
ความมีมนุษยสัมพันธ์และการเต็มใจให้บริการ การต้อนรับผู้มาเยือน

เมื่อพิจารณาถึงแนวทางหรือทางเลือกในการพัฒนาทักษะแรงงานในระดับองค์กรและ
ระดับปัจเจกบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ทักษะระดับองค์กร

(1) ทักษะการวางแผน ทักษะการวางแผนที่เป็นภาพรวมของชุมชน ควรได้รับการ
พัฒนาและการวางแผนท่องเที่ยวชุมชนควรจะต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนการพัฒนาการ
ท่องเที่ยวระดับประเทศและระดับจังหวัด ทักษะที่ควรพัฒนาคือทักษะการวางแผนการท่องเที่ยวใน
ชุมชนแบบมีส่วนร่วมที่ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายร่วมมือกันในการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ มีการคิด
ตามและปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง ประชาคมการท่องเที่ยวต้องสามารถกำหนดจุดยืนและเป้าหมาย
ในอนาคตของตนได้อย่างชัดเจน การวางแผนต้องครอบคลุมถึงเรื่องผลกระทบต่อวัฒนธรรม
วิถีชีวิต เมื่อการท่องเที่ยวในชุมชนเติบโตมากขึ้น การจัดระเบียบขบวนพาหนะ การจัดการขยะ
อุบัติเหตุ ป้ายชี้ทาง สำนักงานการท่องเที่ยวชุมชน ศูนย์ข้อมูล กฎระเบียบข้อห้าม การจำหน่ายสินค้า
หัตถกรรม ผลผลิตเกษตร สมุนไพร ฯลฯ การจัดการผลประโยชน์ส่วนบุคคล/ ส่วนรวม/ การฝึก
อบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ฯลฯ

(2) ทักษะการบริหารจัดการ โดยทั่วไปพบว่าประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทักษะด้านการให้บริการ (service) มากกว่าทักษะด้านการบริหารจัดการ (management) จึงทำให้เป็นฝ่ายเสียเปรียบบริษัทธุรกิจหรือภาคธุรกิจจากภายนอก จึงต้องพัฒนาทักษะการจัดการท่องเที่ยวต่อเนื่องจากทักษะการวางแผนท่องเที่ยวชุมชนที่กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้กลยุทธ์สร้าง/พัฒนาแรงจูงใจในการพัฒนาการจัดการให้กับองค์กรประชาคมอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) ก็มีความจำเป็นอยู่มาก

(3) ทักษะการบริหารข้อมูลและทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ แม้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวจะมีทักษะดังกล่าวน้อย แต่การพัฒนาทักษะด้านนี้ต้องให้ความสำคัญในด้านทักษะทางความคิดในเรื่องความสำคัญ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล มากกว่าทักษะทางเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดเตรียมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

(4) ทักษะขององค์กรระดับปฏิบัติการ แต่ละประชาคมการท่องเที่ยวมีจุดอ่อนของทักษะการทำงานแตกต่างกัน การพัฒนาทักษะขององค์กรอาจทำได้โดยการขยายเครือข่าย องค์กรที่มีทักษะที่ต้องการ เช่น ขาดทักษะทางการประชาสัมพันธ์ ก็แสวงหาภาคีร่วมที่มีทักษะทางด้านการประชาสัมพันธ์ (ประชาคมการท่องเที่ยวบางประชาคม (ส่วนน้อย) ระบุว่าทักษะทางการตลาดไม่ใช่สิ่งสำคัญสำหรับประชาคมการท่องเที่ยวของเขา เพราะเขามีได้ต้องการนักท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่ต้องการนักท่องเที่ยวที่ไฟเรีนรู้จริงๆ)

2) ทักษะระดับปัจเจกบุคคล

ปัจเจกบุคคลในแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวมีความต้องการการพัฒนาทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลที่ไม่เหมือนกัน การพัฒนาการท่องเที่ยวในแต่ละประชาคมจึงต้องมีความเข้าใจประชาคมนั้นๆ เป็นอย่างดี ต่อไปนี้จะได้ระบุถึงทักษะที่ปัจเจกบุคคลควรได้รับการพัฒนาดังต่อไปนี้

ประเภทของบริการ	ทักษะที่ควรได้รับการพัฒนา
- ผู้ขายของที่ระลึก - มัคคุเทศก์ - ผู้ขายอาหาร - ผู้ดำเนินการที่พัก (home stay) - ชาวเขาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	- การตลาด, การบรรจุภัณฑ์, การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้า - ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น (ตามกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวในสถานที่นั้นๆ) - องค์ความรู้แหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น - การจัดรายการท่องเที่ยวและรูปแบบกิจกรรมขณะท่องเที่ยวที่มีคุณค่าน่าสนใจ - อาหารท้องถิ่นและอาหารที่หลากหลายตามกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว - ความสะอาด - ความสะอาด - เครื่องนอนคุณภาพดี - การตกแต่งสถานที่ - การทำความเข้าใจให้นักท่องเที่ยวที่มาพักทราบตั้งแต่วันแรกเรื่องขอบเขตการใช้บริการ กฎ ข้อห้าม และสถานที่ที่ใช้ประโยชน์ได้ในบ้านพัก - การบริหารจัดการ - ห้องสุขาที่ได้มาตรฐาน - ความสามารถในการพูดภาษาไทย - ภาษาต่างประเทศที่จำเป็น

การสังเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวใน 20 ประชาคมการท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเอง และได้มีความพยายามในการพึ่งตนเอง โดยการสังเกต ขวนขวายหาความรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะโดยพื้นฐานการทำกิจกรรมที่ตนเองชอบสนใจและมีความถนัด เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ปัจเจกบุคคลอยากเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้และพัฒนาทักษะน่าจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากองค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีความรู้

และทักษะในเรื่องที่ผู้ให้บริการการท่องเที่ยวต้องการเรียนรู้ หรือพัฒนาได้ยื่นมือเข้ามาเป็นภาคีร่วม
 เกื้อกูลอย่างจริงจังมากขึ้น ขณะเดียวกันองค์กรเหล่านี้ก็ควรช่วยทำหน้าที่ให้สดีชุมชนชาวบ้านเรื่อง
 การดำรงรักษาวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนไว้ให้มั่นคงด้วย

6. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการทำงานจากนักท่องเที่ยว

1) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

- ทักษะที่ต้องการได้รับคือ “hospitality & open mind” “pleasurable moment”
 ซึ่งเป็นทักษะที่มีอยู่แล้ว แต่อยากให้รักษาไว้ดังที่นักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งระบุในการ
 วิจัยครั้งนี้ว่า “do it in the future as they do it now” หรือ “doing business with
 the heart & soul”
- ทักษะด้านภาษาอังกฤษจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทย
 ได้

2) นักท่องเที่ยวชาวไทย

- ควรมีทักษะการบริการด้านที่พัก อาหาร การคมนาคม และของที่ระลึก
- ควรมีทักษะการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น
- ควรมีทักษะการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและความสะดวกไว้ให้ได้

3) ภาคธุรกิจการท่องเที่ยว

- ทักษะทางภาษาสำคัญน้อยกว่าทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
- ทักษะการประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง
- ทักษะการเตรียมคนในชุมชนและการมองภาพระยะยาวให้ได้ก่อนเปิดตลาดการ
 ท่องเที่ยวในชุมชน

ในส่วนของผู้ประกอบการในชุมชนที่มีการท่องเที่ยว แต่ตนเองไม่ได้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
 กับการท่องเที่ยวระบุว่า ผู้รับผิดชอบจะต้องมีความสามารถในการจัดการและเสียสละเพื่อส่วนรวม

7. แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

เป็นความพยายามของชุมชนในการเรียนรู้และปรับตนเองตามกระแสการท่องเที่ยวที่รุกเข้าไปในชุมชน การเตรียมการของชุมชนในเชิงรุก การทำงานในเชิงพหุภาคี โดยเฉพาะการเกี่ยวข้องอย่างสร้างสรรค์ระหว่างภาคการเมือง (ท้องถิ่น) ข้าราชการ นักวิชาการ สื่อ และภาคธุรกิจ จะช่วยพัฒนาทักษะความเข้มแข็งของประชาคมท่องเที่ยว ทั้งนี้องค์กรภาคีภาครัฐจะต้องทำงานในเชิงรุกให้มากขึ้น สถาบันวิชาการ องค์กรภาครัฐต้องเข้าไปเสนอตนช่วยพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากรในชุมชน โดยมีต้องรอให้ชุมชนร้องขอ สถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ฯลฯ ต้องทำหน้าที่แสวงหาผู้รับบริการพัฒนาทักษะและตอบสนองความต้องการเหล่านั้น การสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรประชาคมจะทำให้ชุมชนสามารถพัฒนาศักยภาพในหลายๆ ด้านได้ ทักษะการรวมกลุ่มเรียนรู้โดยการสร้างเครือข่ายกลุ่มประชาคมเป็นทักษะจำเป็นที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะด้านอื่นๆ สำหรับการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนที่ต้องมีมุมมองเชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างชุมชนที่จัดการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน ในปัจจุบันการท่องเที่ยวในชุมชนมักดำเนินการไปโดยอิสระแต่ละชุมชน ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน (synergy) มีน้อยมาก ภาครัฐ/ สถาบันวิชาการควรเข้าไปมีบทบาทสร้างทุนเครือข่าย (network) ให้เกิดขึ้น นอกจากนี้การจัดการความขัดแย้ง (conflict) ซึ่งมีโอกาสเกิดขึ้นสูงบางครั้งไม่สามารถจัดการได้โดยลำพังด้วยบุคคลในชุมชนเอง จำเป็นต้องอาศัยหน่วยงาน องค์กรภาคีราชการมาช่วยจัดเวทีกระบวนการให้เกิดการหันหน้ามาพูดคุยกันโดยสันติวิธี

มีทักษะหลายๆ ด้านที่เป็นเรื่องเทคนิคเฉพาะ เช่น การรักษาลำ วิถีอนุรักษ์เพาะพันธุ์พืช ทักษะมีคุณค่า ทักษะการรับรู้ความต้องการของนักท่องเที่ยว การตลาด การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (customer relation management) การสร้างกฎระเบียบการท่องเที่ยวในชุมชน ล้วนเป็นสิ่งที่ไม้อาจดำเนินการได้เองโดยชุมชนเพียงลำพัง (อย่างไรก็ตาม ทักษะบางด้านชุมชนก็มีศักยภาพอยู่แต่รอการจัดการ เช่น ผู้สูงอายุในชุมชนจำนวนมากที่ยังแข็งแรงสามารถเป็นมีคุณค่าท้องถิ่น มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในชุมชน จารีตประเพณี และเป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์วัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี)

โดยที่การพัฒนาทักษะประชาคมด้านการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่สำคัญมากทั้งในปัจจุบันและอนาคตของประเทศไทย การมีกองทุนพัฒนาทักษะทางการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ควรได้รับการพิจารณาโดยเร่งด่วนในระดับชาติ รัฐอาจศึกษาหาแนวทางออกกฎหมายนำงบประมาณมาจากรายได้การท่องเที่ยวแต่ละปี ร้อยละ 1-2 มาจัดทำกองทุนนี้ได้

สำหรับในระดับท้องถิ่น ประชาคมการท่องเที่ยวอาจร่วมกันผลักดันให้ อบต., อบจ. ใช้งบประมาณประจำปี ร้อยละ 1-2 มาดำเนินการพัฒนาทักษะแรงงานด้านนี้ในชุมชนได้เช่นกัน

อนึ่ง ควรได้มีการเสริมให้ชุมชนได้เรียนรู้กำหนดมาตรฐานบริการในด้านต่างๆ และประเมินปรับเปลี่ยนตนเองเป็นระยะๆ โดยมีต้องรอให้มีองค์กรภายนอกมากำหนดให้

บทที่ 6

การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อประชาคมการท่องเที่ยวและ ข้อสรุปแนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

- ภาพลักษณ์ (Brand Image) และจุดขาย (Theme) ของการท่องเที่ยวที่ดำเนินการโดยกลุ่มประชาคม
- ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของประชาคมการท่องเที่ยว
- จุดที่ควรปรับปรุงของประชาคมการท่องเที่ยว
- จุดแข็งของประชาคมการท่องเที่ยว
- ทักษะที่มีศักยภาพอยู่แล้วในกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว
- ข้อเสนอในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว
- ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน
- บทเรียนจากการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยที่ค้นพบต่อประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 4 จังหวัดที่เป็นประชาคมกลุ่มตัวอย่างต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนรวมทั้งสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในพื้นที่ โดยจัดการนำเสนอในลักษณะการเปิดเวทีให้มีการระดมสมองแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เวลาจังหวัดละ 1 วัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดแนวทางและทิศร่วมในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นไปได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น โดยสรุปผลการประชุมใน 4 จังหวัดได้ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนและพัฒนาทักษะการทำงานกลุ่มภาคีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ภาพลักษณ์ (brand image) และจุดขาย (theme) ของการท่องเที่ยวที่ดำเนินการโดยกลุ่มประชาคม

- 1) ด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนา
- 2) ด้านธรรมชาติสิ่งแวดล้อม
- 3) ด้านวัฒนธรรมชนเผ่าต่างๆ
- 4) ด้านเมืองชายแดน
- 5) ด้านวิถีชีวิตเรียบง่ายสงบงาม
- 6) ด้านความบริสุทธิ์ของแหล่งท่องเที่ยว

2. ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของประชาคมการท่องเที่ยว

- 1) มีความร่วมมือและรวมกลุ่มในชุมชนของตนและประสานความร่วมมือกับพหุภาคีทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรเอกชนที่จะทำให้การจัดการท่องเที่ยวในชุมชนมีความเข้มแข็ง
- 2) มีแผนงานโครงการสนับสนุนการท่องเที่ยวโดย อบต. อบจ.
- 3) ความสามารถในการรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไว้ได้
- 4) ความสามารถในการรักษาวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนไว้ได้
- 5) ทักษะในการจัดการแก้ปัญหาและการจัดการผลประโยชน์ของชุมชน

- 6) การเกิดรายได้เสริมจากการท่องเที่ยวและสามารถกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม
- 7) การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว
- 8) การที่แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น
- 9) ทักษะความสามารถในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
- 10) ความสามารถในการรวมตัวเป็นเครือข่ายสามารถจัดการท่องเที่ยวเป็นวงรอบได้

3. จุดที่ควรปรับปรุงของประชาคมการท่องเที่ยว

- 1) ภาครัฐขาดนโยบายการเตรียมคน พัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการท่องเที่ยวชุมชน
- 2) ขาดการจุดประกายผู้นำในเชิงนโยบายไม่ค่อยให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวแก่ท้องถิ่น
- 3) การประสานงานระหว่างชุมชนกับรัฐมีน้อย
- 4) ความรู้ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของประชาคมและระบบการจัดการกลุ่มประชาคม
- 5) การจัดการท่องเที่ยวโดยไม่มีการประเมินศักยภาพและประเมินตนเอง
- 6) การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชน

4. จุดแข็งของประชาคมการท่องเที่ยว

- 1) ความมีเอกลักษณ์เฉพาะตนของแต่ละกลุ่มประชาคม
- 2) ค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล
- 3) ความปลอดภัยของการท่องเที่ยวในชุมชน

5. ทักษะที่มีศักยภาพอยู่แล้วในกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว

- 1) ความตระหนักในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรและศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 2) การต้อนรับผู้มาเยือน

โดยมีข้อเสนอเพื่อการดำรงไว้ซึ่งทักษะที่คืออยู่แล้ว ดังนี้

- การพัฒนาแผนด้านการท่องเที่ยวในชุมชน
- การรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง
- การไม่ “โลภ”
- การติดตามประเมินผล

6. ข้อเสนอในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

ผลการประชุมจัดเวทีใน 4 จังหวัด พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้ประเมินว่า ทักษะความสามารถที่ประชาคมการท่องเที่ยวควรมีเพิ่มคือ

- 1) ทักษะในการให้ความรู้ อบรม ปลูกจิตสำนึกการท่องเที่ยวชุมชนแบบยั่งยืน
- 2) ทักษะในการเข้าใจชุมชนตนเอง รู้ประวัติความเป็นมา สภาพภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม ประเพณี วัฒนธรรม ความหลากหลาย และระบบนิเวศ
- 3) ทักษะการจัดการ การสร้างเครือข่าย การประสานงานระหว่างชุมชน/รัฐ ภาคเอกชน/องค์กรเอกชน/สถาบันการศึกษา
- 4) ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่จำเป็น
- 5) ทักษะการสร้างรายได้และการจัดการรายได้ที่เพิ่มขึ้นไม่ให้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของชุมชน
- 6) ทักษะการพัฒนาคุณภาพสินค้าของที่ระลึกชุมชน
- 7) ทักษะการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี

ทักษะที่ควรเพิ่มข้างต้นที่ประชุมเสนอให้มีการพัฒนาใน 2 ระดับ กล่าวคือ ระดับองค์กร
ประชาสังคมที่ดำเนินการท่องเที่ยวในพื้นที่ ควรมุ่งเน้นเรียนรู้ทักษะเทคนิควิธีการสร้างเครือข่าย
การท่องเที่ยว ทักษะการอบรมเพิ่มพูนประสิทธิภาพแกนนำกลุ่มต่างๆ ในชุมชนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
ทักษะในการติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอกชุมชน และทักษะการติดตามงานและปรับปรุง
งานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเห็นว่าการจัดการหลายๆ เรื่องควรดำเนินการในระดับองค์กรชุมชน
เพื่อจะได้ไม่ต้องเป็นภาระของครัวเรือนหรือปัจเจกบุคคล และเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน
เช่น เรื่องข้อมูลประวัติชุมชน ทรัพยากรชุมชน โดยควรมีสถานีงานการท่องเที่ยวของชุมชนขึ้น เพื่อ
ให้ความรู้ความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวก่อนส่งนักท่องเที่ยวลงไปยังแต่ละบ้าน (กรณี home stay)
สำนักงานนี้ควรเป็นศูนย์รวมจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม ผลผลิตทางการเกษตร สมุนไพรของชุมชน
ไปด้วย

สำหรับปัจเจกบุคคลควรได้รับการฝึกอบรมทักษะด้านความรู้ความเข้าใจแนวคิดการ
ท่องเที่ยวแบบยั่งยืน การให้บริการการท่องเที่ยวที่เป็นทักษะมาตรฐาน และทักษะการสื่อสารที่จำเป็น
กับนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ที่ประชุมยังมีข้อเสนอที่สำคัญเพิ่มเติม เช่น ต้องการให้คณะผู้วิจัยเผยแพร่รายงาน
โดยจัดทำฉบับเฉพาะเจาะจงรายจังหวัดและรายประชาคมในแต่ละจังหวัด เพื่อนำไปเป็นฐาน
ความรู้ฐานข้อมูลในการพัฒนาต่อเนื่องในอนาคต อยากให้มีการประชุมสื่อสารผลการวิจัยกับท้องถิ่น
ในระดับย่อยเช่นนี้เป็นระยะ ต้องการให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและภาคธุรกิจเอกชนด้าน
การท่องเที่ยวมาร่วมเป็นภาคีอย่างจริงจัง และควรให้ความรู้แก่เยาวชนและสร้างจิตสำนึกในการ
พัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนให้กับเยาวชนในชุมชนด้วย

7. ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือ ตอนบน

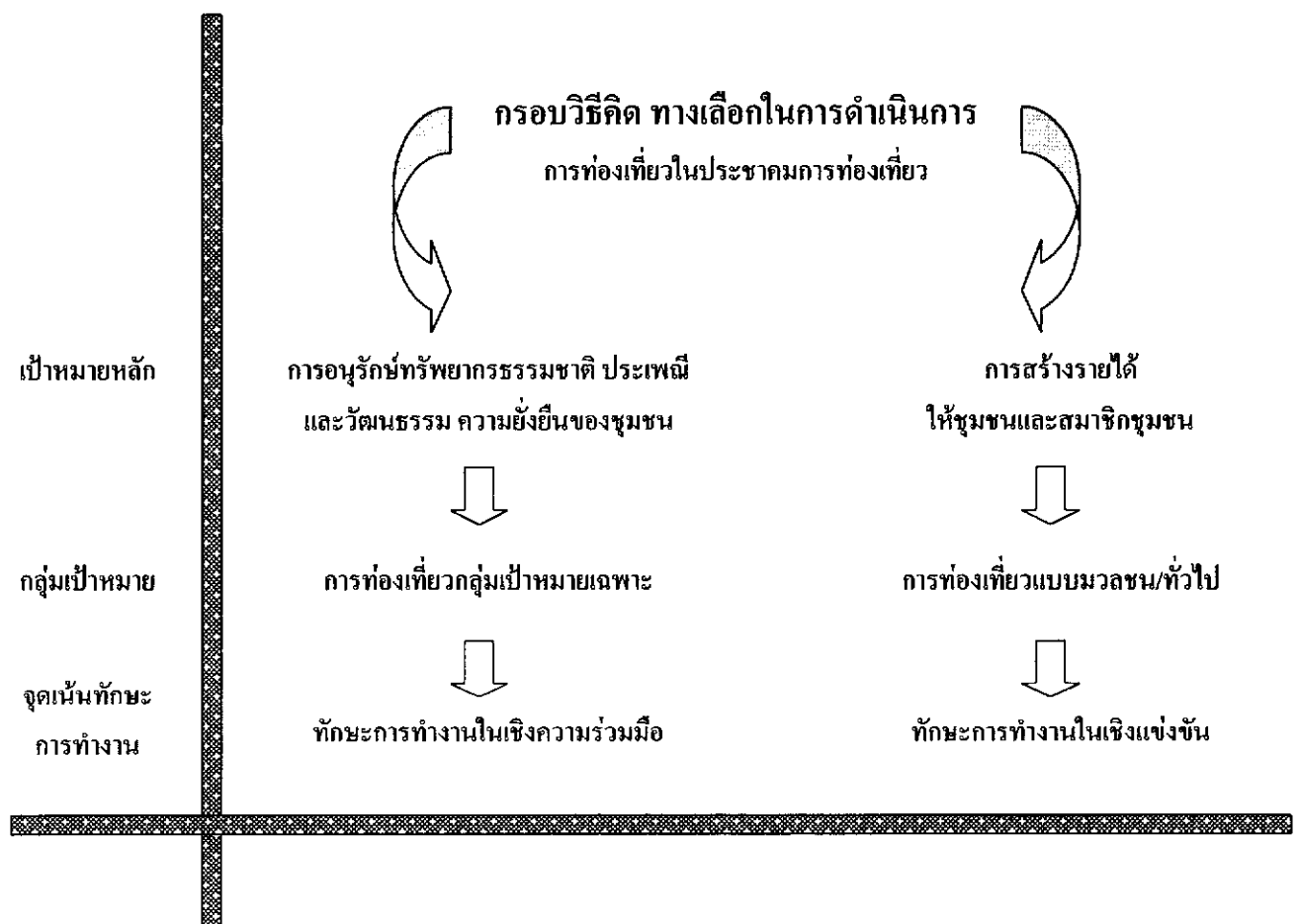
ประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน 4 จังหวัด ได้แก่ น่าน เชียงใหม่ เชียงราย และ
แม่ฮ่องสอน ที่เป็นกลุ่มประชาคมตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ รวม 20 ประชาคม กล่าวได้ว่าอยู่ใน
ระยะเริ่มต้นมาได้ไม่นาน ยังมีโอกาสที่จะวางแผนกำหนดทิศทาง วางตำแหน่งการท่องเที่ยวของ
ประชาคมแต่ละแห่งให้ชัดเจนขึ้นได้ แต่ควรดำเนินการโดยเร่งด่วนเนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลง
ด้านการท่องเที่ยวเร็วมาก หากไม่ดำเนินการแต่เนิ่นๆ จะไม่ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและ
อาจเกิดความเสียหายขึ้นได้

ลักษณะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรากฏว่ามีทั้งรูปแบบการท่องเที่ยวในคลื่นลูกที่สอง ซึ่งมักเป็นการท่องเที่ยวแบบมวลชน หรือการท่องเที่ยวสำเร็จรูป (ready made) ซึ่งหากจัดการไม่ดีประสิทธิภาพจะเกิดผลสืบเนื่องทางลบหลายประการ เช่น มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเกินขีดความสามารถที่จะรองรับ การกระจายรายได้ที่ไม่เป็นธรรม การใช้กลยุทธ์ราคาถูกเป็นตัวขับเคลื่อนทำให้ขาดผลได้เพียงพอที่จะนำมาสู่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาคุณค่าและคุณภาพชีวิตผู้เกี่ยวข้อง แต่กระแสนี้ยังคงเป็นกระบวนทัศน์หลักของการท่องเที่ยวในสังคมไทยและสังคมโลกในหลายประเทศ ในขณะที่กระแสการท่องเที่ยวแบบคลื่นลูกที่สาม “การท่องเที่ยวแบบมีความสนใจพิเศษ” (special interest tourism) หรือ **alternative tourism** ยังเป็นกระแสรอง แม้ว่าหลายฝ่ายจะยอมรับว่าเป็นทางออกในการแก้ไขหรือป้องกันข้อบกพร่องของการท่องเที่ยวแบบมวลชนและนำไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ายิ่งขึ้นกว่า

การพัฒนาการท่องเที่ยวในแนวทางขับเคลื่อนโดยวิถีทางประชาคมในประชาคมการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบนควรกำหนดแน่ชัดว่าประชาคมใดจะจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน ประชาคมใดจะจัดการท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ (หรือจะจัดโดยอิงหลักการ 2 กระแสนั้นอย่างสมดุล กล่าวคือ ต้องการทั้งรายได้และการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนา) นโยบายนี้หมายรวมความถึงทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2 ประเภท ซึ่งจะแตกต่างกัน การท่องเที่ยวแบบมวลชนให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากบริการที่ได้รับมุ่งเน้นด้านการสร้างรายได้เป็นหลัก มุ่งดำเนินการแบบองค์กรธุรกิจมืออาชีพใหม่ ขณะที่การท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษมุ่งทั้งความพึงพอใจการเรียนรู้ของนักท่องเที่ยว การเรียนรู้และความพึงพอใจของชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว หวังผลการเรียนรู้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมด้วยความเคารพและเข้าใจซึ่งกันและกัน การสร้างรายได้แม้มีความสำคัญแต่ก็เพื่อดำรงชีพได้ มิได้หวังสร้างกำไรหรือผลตอบแทนสูงสุดหรือเป็นจุดเน้นจนไม่สนใจเป้าหมายอื่น

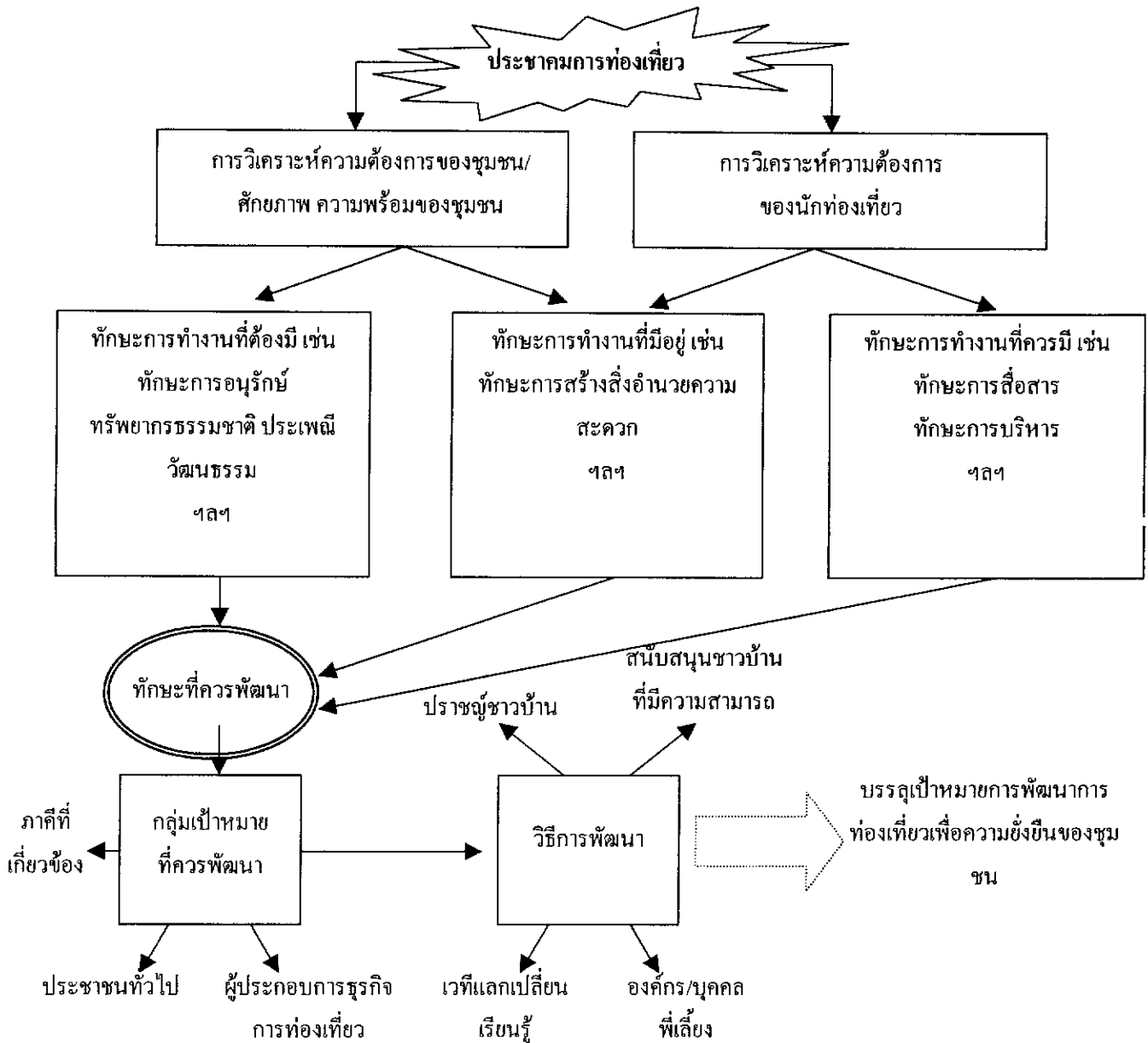
ทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมภาคเหนือตอนบน ปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวแบบมวลชนที่มุ่งแข่งขันทำกำไร และไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะแรงงานไปในทิศทางนั้นเท่านั้น หากมีการเรียนรู้เข้าใจบริบทและทิศทางที่ควรเป็นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนควรจะเป็นผู้กำหนดทิศทางที่ตนเองต้องการมากกว่าจะปล่อยไปตามกระแส

ในการวางแผนการท่องเที่ยวโดยอิงแนวทางการดำเนินงานของการร่วมสร้างกระบวนการประชาคม (Civil Society Movement) นั้นภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจ สถาบันการศึกษาจะต้องมีการสื่อสารพูดคุยตกลงกันให้ได้ในเรื่องเป้าหมายว่าประชาคมนั้นๆ มีเป้าหมายทางการท่องเที่ยวเช่นใด เช่น บางชุมชนอาจมีเป้าหมายเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการท่องเที่ยวเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยนำไปสู่เป้าหมาย หรือว่าชุมชนนั้นๆ มีเป้าหมายคือการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ดังแผนภูมิต่อไปนี้



เป้าหมายหลักที่ต่างกันจะนำไปสู่กลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวและทักษะการทำงานที่ต่างกัน รวมทั้งมีแนวทางพิจารณาการพัฒนาทักษะการทำงานดังแผนภูมิต่อไปนี้

แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานในประชาคมการท่องเที่ยว



ดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของภาคีที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล

ไม่ว่าประชาคมจะมุ่งจัดการท่องเที่ยวไปในแนวทางใด ปัจจุบันทุกประชาคมก็มีจุดแข็งสำคัญอยู่ที่อรรถาธิปไตยที่เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย มีแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีคุณภาพ (quality destinations) ทักษะที่จะพัฒนาขึ้นให้เหมาะสมกับทิศทางการท่องเที่ยวนั้นมีหลายประการและต้องการการหนุนเสริมในวิธีการทำงานเชิงประชาคม หากปล่อยให้มีการพัฒนาไปโดยภาคประชาชนเพียงลำพังอาจมีปัญหาคือความพร้อมอยู่หลายประการ ทักษะที่ควรพิจารณาดำเนินการโดยภาพรวมในทุกประชาคมการท่องเที่ยวมีหลายประการ เช่น

1) การประชาสัมพันธ์ ทำการตลาด เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวที่ประชาคมต้องการ โดยองค์กรระดับอำเภอ จังหวัด หรือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในลักษณะที่มองภาพรวมการท่องเที่ยวชุมชนของประชาคมการท่องเที่ยวในภาพใหญ่ทั้งอำเภอ จังหวัด หรือระหว่างจังหวัดในลักษณะ combination tour ขณะนี้พบว่าส่วนใหญ่แล้วมักมีอุปทาน (supply) มากกว่าอุปสงค์ (demand) ในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนส่วนใหญ่

สำหรับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรงนั้นควรมีการจัดทำกิจกรรมสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวในชุมชนให้มากขึ้น

2) ในหลายชุมชนควรมีภาคีภายนอกเข้าไปร่วมจัดการให้มีกระบวนการหรือกลไกที่ทำให้ประชาชนตกลงกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ การจัดการ และการจัดสรรผลประโยชน์กันให้ได้อย่างเป็นระบบด้วยวิถีทางที่เอื้ออาทรต่อกัน

3) ในเชิงนโยบายควรส่งเสริมให้มีกองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยว ดังที่ได้เสนอมาแล้วในบทก่อนหน้านี้

4) โดยที่ทักษะหลายๆ ด้านในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชุมชนต้องเป็นการเรียนรู้โดยผ่านการกระทำสมควรส่งเสริมให้ประชาคมที่จัดการท่องเที่ยวได้เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติทักษะที่จำเป็น โดยอาจจัดหาบัณฑิตอาสาสมัคร หรือผู้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว หรือสนับสนุนให้บุคลากรจากภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนท่องเที่ยว และฝึกหัดให้ชุมชนมีทักษะที่จำเป็น เช่น ด้านภาษา ด้านการวางแผนท่องเที่ยวชุมชนในช่วงระยะเวลาหนึ่งเช่น 3 เดือน เมื่อชุมชนมีความเข้มแข็งระดับหนึ่งแล้ว บุคลากรเหล่านี้ก็อาจทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือหน่วยเคลื่อนที่พิเศษพัฒนาทักษะทางการท่องเที่ยวให้ชุมชนเป็นระยะๆ ในลักษณะ roving team

5) กองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่กล่าวในข้อ 3) นั้น ควรมีขอบข่ายงานในเชิงโครงสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เช่น อาจจัดสรรทุนสนับสนุนให้มีการศึกษาทุนทางประวัติศาสตร์ท้องถิ่นโดยนักวิจัยท้องถิ่น (เช่นที่ สกว.สนับสนุนอยู่เพิ่มขึ้น) หรือให้กำลังใจรางวัลกับประชาคมท่องเที่ยวที่วางแผนและจัดการท่องเที่ยวได้ดีมีมาตรฐานตามเป้า

หมาย หรือให้รางวัล หรือสนับสนุนประชาคมการท่องเที่ยวที่ร่วมกันทำกิจกรรมแบบ cluster development เป็นต้น

8. บทเรียนจากการวิจัย

1) บทเรียนในเชิงเนื้อหา

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

(2) ในด้านทักษะการทำงาน ทักษะที่จำเป็นในการทำงานเชิงประชาคมคือทักษะท่าทีในการมองเพื่อนมนุษย์ในเชิงบวก ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันเชิงฉันทามติ การมีภาคีหลายฝ่ายร่วมคิดร่วมทำงานการท่องเที่ยวในชุมชนจะทำให้ชุมชนได้คำตอบว่าควรจะจัดการท่องเที่ยวในชุมชนหรือไม่อย่างไร หากคิดทบทวนด้วยตนเองโดยปราศจากการครอบงำจากบุคคลภายนอกชุมชน อาจได้คำตอบว่า “ไม่ควรจัดการท่องเที่ยวในชุมชน” เช่น ชุมชนมีทักษะการทำเกษตรกรรมและสามารถพึ่งพิงรายได้หลักจากอาชีพการเกษตร หากมาจัดการท่องเที่ยวที่ไม่ใช่ทักษะที่ถนัด และเป็นเพียงอาชีพเสริม ประกอบกับช่วงว่างจากงานเกษตรกรรมที่จะมีเวลาจัดการท่องเที่ยวในชุมชน ก็เป็นฤดูกาลที่ไม่เหมาะแก่การท่องเที่ยว (ฤดูฝน) สิ่งเหล่านี้ชุมชนต้องเป็นผู้ทบทวนและตัดสินใจด้วยตนเอง

ประชาคมการท่องเที่ยวที่เข้มแข็ง จะเป็นผู้กำหนดทิศทางเป้าหมายของการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน และจะเป็นผู้กำหนดทักษะการทำงานในประชาคมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับบริบทชุมชนของตนเองได้

(3) การใช้กรอบในการพิจารณาทักษะการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างการทำงานเพื่อผลทางเศรษฐกิจ รายได้เป็นหลัก กับการทำงานในเชิงความร่วมมือเพื่อเป้าหมายของคุณภาพชีวิตในชุมชน จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน

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

2) บทเรียนในเชิงระเบียบวิธี

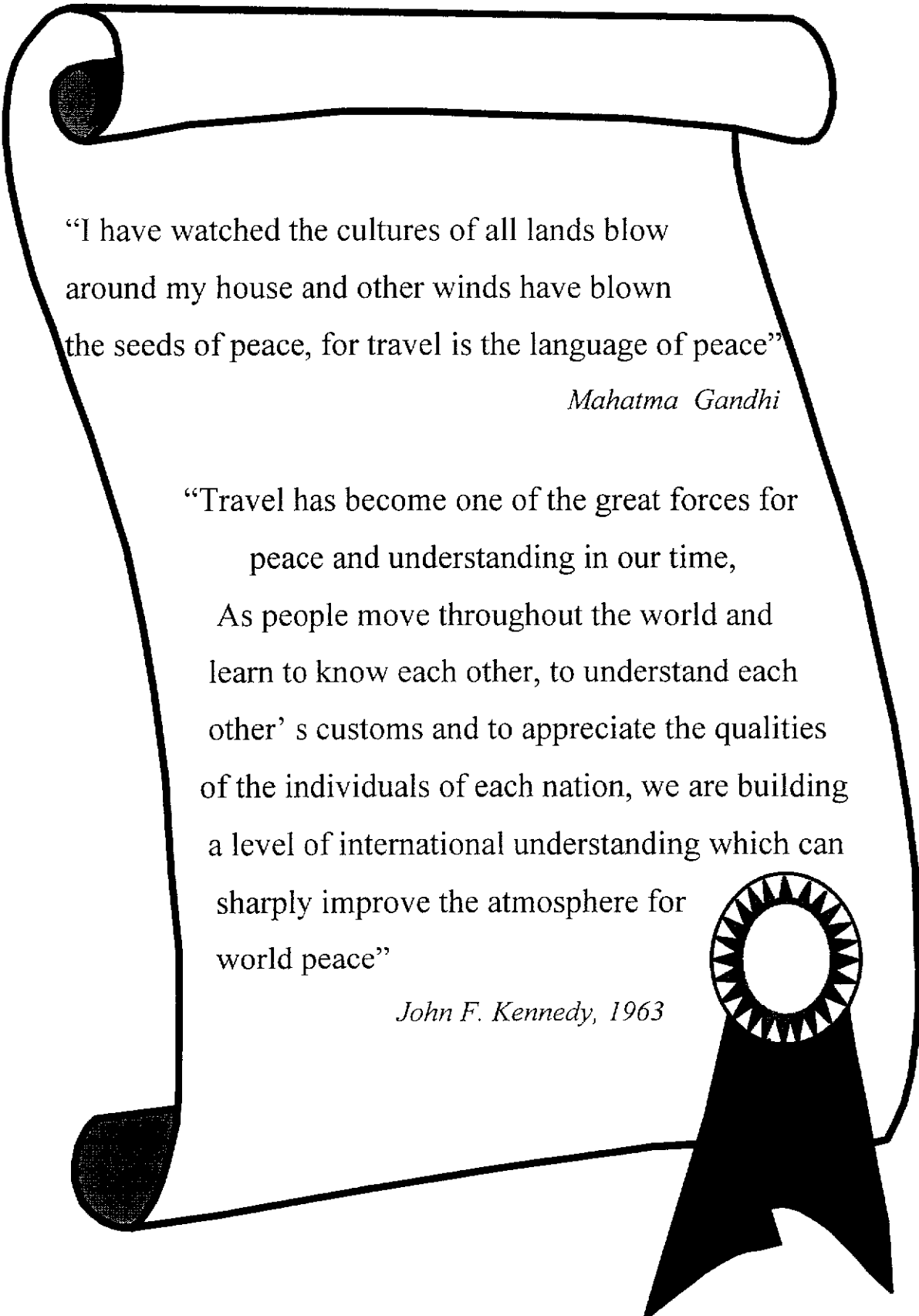
(1) การดำเนินการวิจัยในลักษณะสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรมีกระบวนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เป็นระยะๆ ในระหว่างดำเนินการวิจัย การจัดเวทีพัฒนาการเรียนรู้เมื่อเสร็จโครงการวิจัยแล้วเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่พอเพียง

(2) การมีนักวิจัยในท้องถิ่น นอกเหนือจากนักวิจัยในส่วนกลาง เป็นสิ่งที่ดีที่จะช่วยให้ผลการวิจัยมีความครบถ้วน เทียบตรง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากเป็นไปได้ ควรมีกระบวนการสร้างทีมวิจัยในท้องถิ่นที่มีจำนวนมากกว่า 1 คน เพื่อดำเนินกิจกรรมสืบเนื่องในสิ่งที่เสนอจากผลการวิจัย และเป็นการสร้างความเข้มแข็งในเชิงวิชาการแก่ท้องถิ่น รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้เกิดการประสานกับภายนอกเพื่อเพิ่มความรู้ การสนับสนุน และการยอมรับได้ทางหนึ่ง

(3) การจัดเวทีท้องถิ่นเสนอผลการวิจัยเบื้องต้น หากการคัดเลือกผู้เข้าร่วมเวที และมีการออกแบบกิจกรรมในการประชุมสัมมนาที่ดีจะได้ข้อคิดที่มีประโยชน์ ก่อให้เกิดการร่วมมือที่ดีต่อกันได้ (collective efficiency)

(4) ความหลากหลายของบริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยระเบียบวิธีวิจัยในเชิงผสมผสาน ทั้งในการวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการกำหนดส่วนผสมที่พอดี จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ

(5) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคลในงานประชาคมการท่องเที่ยว องค์ความรู้ในการดำเนินงานในลักษณะนี้ควรได้รับการสานต่อในการแสวงหาคำตอบว่าองค์กรชุมชนทั้ง 3 ภาคีและปัจเจกบุคคล มีวิธีการเรียนรู้ จัดการตนเองในการดำรงตนภายในภาวะกระแสโลกาภิวัตน์และความยั่งยืนของชุมชนได้อย่างไร

A black and white illustration of a scroll. The scroll is unrolled, showing two paragraphs of text. At the top left, the scroll is rolled up. At the bottom right, a ribbon is tied around the scroll, forming a bow. The ribbon has a circular head with a sunburst or starburst pattern.

“I have watched the cultures of all lands blow
around my house and other winds have blown
the seeds of peace, for travel is the language of peace”

Mahatma Gandhi

“Travel has become one of the great forces for
peace and understanding in our time,
As people move throughout the world and
learn to know each other, to understand each
other’ s customs and to appreciate the qualities
of the individuals of each nation, we are building
a level of international understanding which can
sharply improve the atmosphere for
world peace”

John F. Kennedy, 1963

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์. (2543). ฝ่าวิกฤตด้วยพลังชุมชน. ฝ่ายการพิมพ์ สำนักพัฒนาการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์.
- กรมประชาสัมพันธ์ ศูนย์ส่งเสริมการค้า. (2544). รายงานโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ปี 2544.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). คู่มือการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.), พิมพ์ครั้งที่ 2.
- _____. (2543). แผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ(2544-2553). กองวางแผนมหภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2544). เข้าใจถิ่น เข้าใจเที่ยว น่าน. บริษัทแปลน พรินติ้ง จำกัด.
- ไกรสิทธิ์ สิทธิโชคและคณะ (2543). รายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัยเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอำเภอ. เชียงราย : สมาคมเพื่อการพัฒนาและวัฒนธรรมอำเภอ.
- ขนิษฐา พอนอวมและสาทิศ สุขพ่องศรี. (2543). รายงานการวิจัยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอสถานกา จังหวัดนครศรีธรรมราช. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- คณะกรรมการนโยบายสังคมแห่งชาติ. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและประชาคมจังหวัด 2542.
- โครงการประสานงานวิจัยและพัฒนา เครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สำนักงานภาค). (2545). การท่องเที่ยวโดยชุมชน แนวคิด และประสบการณ์. เชียงใหม่: บริษัทมิ่งเมืองนวัตน์จำกัด.
- โครงการศึกษาวิจัยการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย. (2541). คู่มือแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.).

จังหวัดเชียงราย. (2542). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2542.

_____. (2543). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2543.

_____. (2544). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2544.

จิรวุฒิ พลมณี และสุวิทย์ ชีรสาสวัต. (2535). พฤติกรรมและประสิทธิภาพของแรงงานในภาคอีสาน
: กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานี. สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จำเรียง วัชรวัฒน์ และเบญจมาศ อำพันธ์. (2540). วินัย 5 ประการ พื้นฐานองค์กรเรียนรู้. บริษัทเอ็กซ์
เบอร์เน็ต จำกัด.

ชัยวัฒน์ ธีระพันธ์ และปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล. (2543). การประชุมอย่างสร้างสรรค์ ศิลปะ
แห่งการสร้างพลังเพื่อการเปลี่ยนแปลง. สถาบันการเรียนรู้และพัฒนาประชาสังคม.

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

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

ชูสิทธิ์ ชูชาติ (2543). รายงานความก้าวหน้า โครงการรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตลุ่มแม่น้ำ
น้ำาวง. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).

ดนัย เทียนพุฒ (2541). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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

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

- ธวัชชัย รัตนช้อน และพจนา สวนศรี. (2543). การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน กรณีบ้าน
ห้วยอี ตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เอกสารประกอบการสัมมนา
เรื่องบทบาททรัพยากรป่าไม้กับการบรรเทาปัญหาความยากจน ระหว่างวันที่ 13-14
ธันวาคม 2543.
- นฤมล เทียงวิบูลย์วงศ์. (2542). การศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศึกษา
กรณีการท่องเที่ยวเอกชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกริก.
- นันทิยา หุตานุวัตร. “20 กลยุทธ์สร้างความเข้มแข็งธุรกิจชุมชน” จดหมายข่าวประชาสังคม. ปีที่ 4
ฉบับที่ 22 มิถุนายน-กรกฎาคม 2544 หน้า 9-12.
- นิคม ดีพอ, สำราญ ผักผล และคณะ. (2543). องค์การทางสังคมและพัฒนาการความเป็นประชาคม
ตำบล กรณีศึกษาดำบลเมืองจาง ถึงอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. สถาบันวิจัยระบบสา
ธารณสุข (สวรส.).
- นิคม จารุมณี. (2535). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ตำรา-เอกสารวิชาการ
ฉบับที่ 53 ภาคการพัฒนาดำราและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- นิพล เชื้อเมืองพาน. (2542). แนวทางการจัดการท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณี
ศึกษา : วนอุทยานภูชี้ฟ้า จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหิดล.
- นิพนธ์ พัวพงศกรและคณะ. (2535). การฝึกอบรมระหว่างการทำงานในภาคอุตสาหกรรมและ
บริการ. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ.
- นำชัย หนูผลและคณะ. (2543). การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโป่ง ต.ป่าไผ่
อ.สันทราย จ.เชียงใหม่. เชียงใหม่ : สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญยงค์ เกศเทศ. (2542). โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา พัฒนาหัตถกรรมอีสานใต้สู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ประดับ เรียบประยูร (2541). การศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ตลาดน้ำตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประหยัด คงเจริญ. (2543). ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่มีต่อทักษะการบริหารงานของผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดเลย. โครงการศึกษาพิเศษด้วยตนเอง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พระไพศาล วิสาโล. (2543). “พุทธศาสนากับประชาสังคม” ใน จริญ โฆษณานันท์ (บรรณาธิการ) **วิถีสังคมไทย** สรรนิพนธ์ทางวิชาการเนื่องในวาระหนึ่งศตวรรษปรีดี พนมยงค์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิเด็ก.

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏภูเก็ต.(มปป.). **การจัดการอุตสาหกรรมบริการ**.ภูเก็ต : มปท.

ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2541). **รายงานขั้นสุดท้ายการศึกษาบทบาทแผนพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน**.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2542). **รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี (พ.ศ.2542-2551)**. เล่มที่ 2, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

มิ่งสรรพ ขาวสะอาด. (2543). **รายงานความก้าวหน้าการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวไทยสำหรับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9**. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอส.). (2541). **สรุปบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน**.

ยศ สันตสมบัติ . ะณะ. **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการจัดการทรัพยากร**. โครงการพัฒนาองค์ความรู้และศึกษานโยบายการจัดการทรัพยากรชีวภาพในประเทศไทย (BRT) โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (ศช.) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).

รังสรรค์ ชนะพรพันธุ์. (2539). **ปาฐกถา “ทุนวัฒนธรรม”**. บริษัทสุขุมและบุตรจำกัด.

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

ศูนย์บริการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กลางหลวง.(2544). บันทึกสถิตินักท่องเที่ยว.

ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาจังหวัดน่าน. (2544). รายงานการอบรมโครงการส่งเสริม
การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บนที่สูง วันที่ 27-29 สิงหาคม 2544 ณ บ้านสันเจริญ หมู่ที่ 6
ตำบลผาทอง อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน. (เอกสารอัดสำเนา).

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

สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา. (2543). รายงานข้อค้นพบเบื้องต้น สถานภาพความเข้มแข็งของท้องถิ่น
ด้านงานองค์กรชุมชน. (เอกสารอัดสำเนา).

สมบัติ ไชยิตวานิช. (2542). การศึกษาการใช้ทักษะการบริหารของหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ตาม
การรับรู้ของตนเองและของผู้อำนวยการการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ เดชะเอราวัณ. (2544). การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาบ้าน
แม่กำปอง ถึงอำเภอแม่ออน จ.เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมศักดิ์ สามีคศิริธรรม. (2544). แนวคิดในการศึกษาขบวนการภาคประชาชน. (เอกสารอัดสำเนา).

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

สามารถ ศรีจันทร์ และคณะ. (2542). ศิลาแดง : บทเรียนแห่งการสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดย
ผ่านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ.

สุรีย์ บุญญานุพงศ์. (2542). ผลกระทบจากการส่งเสริมการท่องเที่ยว : ศึกษากรณีจังหวัด
แม่ฮ่องสอน. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

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

จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เอกสารเผยแพร่ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี. เล่มที่ 2, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

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

สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.(2545). รายงานความก้าวหน้าโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี.

วีรยุทธ มามะศิรินันท์. (2542). องค์กรเรียนรู้ 7 ประการอัจฉริยะ. บริษัทเอ็กซ์เบอร์เน็ท จำกัด.

วุฒิชัย โลหะโชติ และคณะ. (2544). สรุปรายงานเวทีประชาคมตำบลสวก เรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมโบราณสถาน-โบราณวัตถุ. ศูนย์ประสานงานประชาคมจังหวัดน่าน. (เอกสารอัดสำเนา).

อมรา พงศาพิชญ์. (2543). ความหลากหลายทางวัฒนธรรม : กระบวนทัศน์และบทบาทในประชาสังคม. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดิศักดิ์ โพธารามิก. (2543). บรรยายสรุปการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองวางแผนมหภาคการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

อภิรักษ์ พันธเสนและภรณ์กร ปรีดาศักดิ์. (2539:50) การพัฒนาเศรษฐกิจไทยยุคแผน 8 (1997-2001). เอกสารการประชุมวิชาการประเพณีมหิดล-ธรรมศาสตร์ ครั้งที่ 5 3-4 ตุลาคม 2539.

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

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

- อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2542). “ประชาสังคม ความเป็นพลเมือง และประชาธิปไตยท้องถิ่น : ธรรม
รัฐที่ควรไฝหา” ใน พัชรี สิริโรต (บรรณาธิการ) **ความขัดแย้งในสังคมไทยยุควิกฤต
เศรษฐกิจ**. กรุงเทพมหานคร: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารรัฐกิจ.
- โอภาส ปัญญา และพิเชษฐ์ หนองช้าง (บรรณาธิการ) (2542). **ประชาคมรากหญ้า ขบวนการคนกล้า
สร้างบ้าน 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” **เศรษฐกิจชุมชน
ทางเลือกเพื่อทางรอดสังคมไทย**. อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง 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

**ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
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 ยังผลให้มีทรัพยากรจำกัดในการพัฒนาคุณภาพประชากร ในภาวะเช่นนี้การแสวงหาเอกลักษณ์ จุดเด่นหรือข้อได้เปรียบเฉพาะด้านที่มีโอกาสในการแข่งขันได้จึงนับเป็นเรื่องสำคัญมาก

ข้อได้เปรียบที่สำคัญของประเทศไทยที่เหนือคู่แข่งประเทศต่างๆ ประการหนึ่งคือ **การมีทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพติดระดับโลก** (world class destinations) เป็นจำนวนมาก ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อีกทั้งสังคมไทยมีทุนทางสังคม (social capital) ที่ดีงาม มีมิตรไมตรีในการต้อนรับ ทำให้ผู้มาเยือนมีความรู้สึกเป็นสุข เมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอันเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างไปจากชาติอื่นๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่ประเทศมากเป็นลำดับหนึ่งมาโดยตลอด จวบจนปัจจุบัน แม้ภาคเศรษฐกิจต่างๆอยู่ในภาวะขาดทุนหรือชบเซา แต่ปรากฏว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมิได้ประสบปัญหาไปด้วย ในปี พ.ศ.2544 มีนักท่องเที่ยวจากต่างชาตินิยมมาท่องเที่ยวใน

** รองศาสตราจารย์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเทศไทยประมาณ 10.06 ล้านคน มีรายได้เข้าประเทศเกือบ 3 แสนล้านบาท มีประชากรไทยทั่วประเทศจำนวนหลายล้านคนดำรงชีพอยู่ด้วยรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้การท่องเที่ยวจึงได้รับความสำคัญเป็นวาระแห่งชาติ (national agenda) และถือเป็นจุดคานงัดทางสังคม (social fulcrum) ที่สำคัญของประเทศ

อย่างไรก็ตาม ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประเทศไทยยังคงใช้กลยุทธ์การดำเนินการท่องเที่ยวแบบรวมศูนย์และใช้กลยุทธ์ราคาถูกเป็นจุดขายและข้อได้เปรียบทางการท่องเที่ยว เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แนวทางเช่นนี้จะต้องปรับเปลี่ยนไป มิฉะนั้นประเทศไทยจะเข้าสู่ภาวะกับดักราคาถูก (low price trap) ทางการท่องเที่ยว (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2544) ก่อให้เกิดการเติบโตที่ไม่ได้ผลประโยชน์ (profitless growth) นำไปสู่ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรการท่องเที่ยวและขาดความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวได้ในที่สุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับกระบวนทัศน์ทางการท่องเที่ยว (tourism paradigm shift) เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนของชุมชน การขับเคลื่อนการท่องเที่ยวในท้องถิ่นในแนวทางประชาสังคม (civil society) จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ถูกนำเสนอขึ้นในสังคมไทย

ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยเป็นภูมิภาคที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวมากที่สุดภูมิภาคหนึ่ง โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมานาน ขณะที่จังหวัดน่านก็นับเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพและมีการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้นในระยะ 4 – 5 ปีที่ผ่านมา

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนของชุมชนและประเทศชาติ ภายใต้อาณัติว่า การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นในแนวทางประชาสังคมจะเป็นทางเลือกหนึ่งของการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา

องค์ประกอบบทความแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : การท่องเที่ยวและประชาคมการท่องเที่ยว

- 1.1 กระแสการท่องเที่ยวและการปรับกระบวนทัศน์การท่องเที่ยว
- 1.2 นโยบายการท่องเที่ยว : ทิศทางสู่วิถีประชาคมการท่องเที่ยว
- 1.3 ประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 2 : ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานในประชาคม การท่องเที่ยว

- 2.1 กรอบวิธีคิดในการศึกษาทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
- 2.2 ทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน
- 2.3 ทักษะการทำงานของผู้ประกอบการในประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน

ส่วนที่ 3 : ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

- 3.1 ทักษะระดับองค์กร
- 3.2 ทักษะระดับผู้ประกอบการ
- 3.3 แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 4 : การสังเคราะห์บทเรียนจากการวิจัย

- 4.1 บทเรียนในเชิงเนื้อหา
- 4.2 บทเรียนในเชิงระเบียบวิธี

ส่วนที่ 1 : การท่องเที่ยวและประชาคมการท่องเที่ยว

1.1 กระแสการท่องเที่ยวและการปรับกระบวนการทัศนคติการท่องเที่ยว

อัลวิน ทอฟเฟอร์ (Alvin Toffler) เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกเป็นดังนี้ คลื่นสามลูก กล่าวคือ คลื่นลูกที่หนึ่งหรือ ยุคเกษตรกรรม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อ 8,000 ปีก่อนคริสตกาล และโลกได้เข้าสู่คลื่นลูกที่สอง หรือยุคอุตสาหกรรม ช่วง ค.ศ.1650-1750 และสู่คลื่นลูกที่สามหรือ ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี ค.ศ.1955 เป็นต้นมา

คลื่นแต่ละลูกก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และวัฒนธรรมเป็นอย่างมาก และการท่องเที่ยวก็ได้รับผลกระทบนั้นด้วย กล่าวคือ ในคลื่นลูกที่หนึ่งการเดินทางเป็นไปเพื่อการค้า การศึกษาและการพัฒนาทางจิตวิญญาณ สังคมยังใส่ใจกับความอยู่รอดของชีวิตมากกว่าที่จะมุ่งแสวงหาความตื่นเต้น ความบันเทิงในประสบการณ์แปลกใหม่ และความพึงพอใจให้ชีวิต

การท่องเที่ยวในช่วงแรกจึงเป็นเพียงผลพลอยได้จากการเดินทางเป็นหลักเท่านั้น ในคลื่นลูกที่สองซึ่งเป็นยุคอุตสาหกรรมที่มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงผลิตสินค้าเป็นจำนวนมากในรูปแบบเดียวกัน (mass production) การเดินทางท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้นเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด แสวงหาความพึงพอใจให้ชีวิตจากภาระงานในชีวิตประจำวันตามปกติ การท่องเที่ยวในยุคนี้มีรูปแบบเช่นเดียวกับการผลิตสินค้าคือ การผลิตสินค้ารูปแบบเดียวกันเพื่อตอบสนองผู้บริโภคหลายคน ลักษณะการท่องเที่ยวจึงเป็นการท่องเที่ยวแบบตามๆ กันไป เป็นตลาดเนื้อเดียว (homogeneous) หรือที่เรียกว่า “การท่องเที่ยวแบบมวลชน” (mass tourism) ที่จำแนกแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยวเป็นผู้ซื้อและผู้ขายอย่างชัดเจน การท่องเที่ยวแบบนี้ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ทางอำนาจและทางสังคมในรูปแบบใหม่ยังผลกระทบตามมาหลายประการเนื่องจากการใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวอย่างฟุ่มเฟือยและสิ้นเปลืองโดยไม่คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของแต่ละพื้นที่ที่มีการกระจายผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรม และก่อให้เกิดปัญหาทางวัฒนธรรมในรูปแบบการแปรวัฒนธรรมเป็นสินค้าขึ้น (commodification of culture)

สังคมในคลื่นลูกที่สามเป็นสังคมที่เน้นอัตลักษณ์ของตัวบุคคลสูง สังคมมีพลวัตรซับซ้อนและแยกย่อยมากขึ้น (segmented market) สภาพความเป็นมวลชนลดลง มีการยอมรับความแตกต่างระหว่างกันมากกว่ามุ่งทำให้ทุกคนเหมือนกัน แต่ละคนจึงได้รับการยอมรับว่ามีอัตลักษณ์สเนิมที่แตกต่างกันและมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น การท่องเที่ยวแบบมวลชนเช่นในยุคคลื่นลูกที่สองจึงไม่อาจตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคลได้ สินค้าทางการท่องเที่ยวแบบ “สำเร็จรูป” (ready made) เช่น การไปหาความเพลิดเพลินจากสิ่งแวดล้อม (sightseeing) การนำเที่ยวแบบ

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

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาพบว่า กระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคทั่วโลกต่างให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยเป็นพันธกิจของทุกฝ่ายตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21) ในการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ.2535 ซึ่งก่อให้เกิดกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนขึ้น

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

การท่องเที่ยวทั้ง 5 รูปแบบ ถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศนใหม่ในการท่องเที่ยว (alternative tourism) แต่ก็จะต้องอาศัยการรับรู้ ความเข้าใจ การปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (mindset) ของผู้เกี่ยวข้องเป็นอันมาก

1.2 นโยบายด้านการท่องเที่ยว : ทิศทางสู่วิถีประชาคมการท่องเที่ยว

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

ในแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2544-2553 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรท้องถิ่น ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐที่จะมีการกระจายอำนาจและทรัพยากรการบริหารไปยังท้องถิ่นมากขึ้น

จากแผนแม่บท แผนพัฒนาและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวพบว่า แนวทางดำเนินงานไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนนั้นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างพหุภาคีหลายๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น ในลักษณะการขับเคลื่อนของภาคประชาสังคม (civic society) มากขึ้น ประกอบกับรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันก็ได้ให้สิทธิชุมชนท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้มากขึ้น

แนวคิดเรื่องประชาสังคม (civil society) ได้รับการกล่าวถึงในสังคมไทยตั้งแต่แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา อเนก เหล่าธรรมทัศน์ ให้ความหมายของประชาสังคมว่าหมายถึง “เครือข่าย กลุ่ม ชมรม สมาคม มูลนิธิ สถาบัน และชุมชนที่มีกิจกรรมหรือมีการเคลื่อนไหวอยู่ระหว่างรัฐ (state) กับปัจเจกชน (individuals) โดยจุดเน้นของประชาสังคม ได้แก่ การไม่ชอบและไม่ยอมให้รัฐครอบงำหรือบงการ แม้ว่าจะยอมรับความช่วยเหลือจากรัฐ และมีความร่วมมือกับรัฐได้ แต่ก็สามารถชี้นำ กำกับ และคัดค้านรัฐได้พอสมควร ประชาสังคมจะไม่ชอบลัทธิปัจเจกชนนิยมสุดขั้ว ซึ่งส่งเสริมให้คนเห็นแก่ตัว ต่างคนต่างอยู่ แย่งแย่งแข่งขันกันจนไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม หากแต่สนับสนุนให้ปัจเจกชนรวมกลุ่มรวมหมู่ และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยไม่ปฏิเสธการแสวงหาหรือปกป้องผลประโยชน์เฉพาะส่วนเฉพาะกลุ่ม”

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

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

1.3 ประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

กลุ่มประชาคม (civic groups) ที่จัดการท่องเที่ยวในชุมชนควรประกอบด้วยลักษณะหลักๆ ดังนี้

ระดับองค์กร

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

2) มีการเรียนรู้ (learning) หรือร่องรอยแนวโน้มว่าจะมีการเรียนรู้ทั้งภายในกลุ่มประชาคมและระหว่างกลุ่มประชาคม (network)

3) รูปแบบความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มค่อนข้างจะมีปฏิสัมพันธ์กัน (interaction) และเป็นไปอย่างฉันทมิตร หรือแนวนราบ (horizontal) พอสมควร

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

ระดับปัจเจกบุคคล

1) มีบุคคลแกนนำที่มีสำนึกเอื้ออาทรเพื่อส่วนรวมอยู่จำนวนหนึ่ง มีความเสียสละ มีอาชีพหลากหลาย มีการสื่อสาร (communication) และมีทัศนคติเชิงบวกและไว้วางใจเพื่อนหรือผู้ร่วมงานในประชาคมท่องเที่ยวด้วยกัน

2) สมาชิกในชุมชนจำนวนหนึ่งมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกัน

3) มีบุคลากรในชุมชนที่พอจะมีความรู้ในการบริหารจัดการ

ในการวิจัยได้คัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยวใน 4 จังหวัดกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเข้าเกณฑ์ข้างต้นมา 20 ประชาคมดังนี้

กลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว	
น่าน	เชียงใหม่
1) ประชาคมการท่องเที่ยวพระธาตุแช่แห้ง ต.ม่วงตึ๊ด กิ่งอำเภอภูเพียง	1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผานกกก หมู่ที่ 9 ต.โป่งแยง อ.แมริ่ม
2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านบ่อสวก ต.ลอง อ.เมือง	2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำ หมู่ที่ 5 ต.เชียงดาว อ.เชียงดาว
3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาชน หมู่ที่ 3 ต.เมืองจันท์ กิ่งอำเภอภูเพียง	3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวงและ หมู่บ้านเครือข่ายสมาชิกคอยอินทนนท์ อ.จอมทอง
4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านน้ำว้า หมู่ที่ 5 ต.น้ำพาง อ.แม่อจิม	4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านโป่ง หมู่ที่ 6 ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย
5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ หมู่ที่ 6 ต.ผาทอง อ.ท่าวังผา	5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองออน หมู่ที่ 2 ต.สหกรณ์ กิ่ง อ.แม่ออน
	6) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่ง อ.แม่ออน
	7) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์ หมู่ที่ 7 น้ำพือสันกำแพง กิ่ง อ.แม่ออน
เชียงราย	แม่ฮ่องสอน
1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยซี้เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาวี อ.แม่สรวย	1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผาบ่อง หมู่ที่ 1 ต.ผาบ่อง อ.เมือง
2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแกง (วัดถ้ำปลา) หมู่ที่ 5 ต.โป่งงาม อ.แม่สาย	2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยผา (ถ้ำปลา) หมู่ที่ 1 วนอุทยานถ้ำปลา ต.ห้วยผา อ.เมือง
3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยแม่ซ้าย (บ้าน อาตุ) หมู่ที่ 11 ต.แม่ยาว อ.เมือง	3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านรักไทย หมู่ที่ 1 ต.หมอกจำแป่ อ.เมือง
	4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่ละนา หมู่ที่ 1 ต.แม่ละนา อ.ปางมะผ้า
	5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยฮี้ หมู่ที่ 8 ต.ห้วยปูลิง อ.เมือง

ประชาคมการท่องเที่ยวที่คัดเลือกมา 20 ประชาคม อยู่ในอันดับต้นๆ ของแต่ละจังหวัด แม้มีอาจกล่าวได้ว่าเป็นประชาคมการท่องเที่ยวที่มีความเข้มแข็งแล้วอย่างสมบูรณ์ แต่ทุกประชาคมที่คัดเลือกได้สะท้อนศักยภาพหรือแนวโน้มความเป็นประชาคมการท่องเที่ยวภายใต้บริบทที่แตกต่างกันหลากหลาย

การดำเนินการวิจัยอยู่ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม 2544 ถึงเดือนมีนาคม 2545 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Model) ผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเข้าด้วยกัน การได้มาของแนวคิดและดัชนีด้านทักษะการทำงานได้มาจากการมีส่วนร่วมกำหนดจากผู้มีประสบการณ์ตรงด้วยการปฏิบัติจริงในพื้นที่ มิใช่กำหนดโดยผู้วิจัยฝ่ายเดียว และตีความข้อมูลที่ได้ภายใต้ฐานคิดและมุมมองว่าทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นในเชิงประชาชนเป็นการพิจารณาในเชิงบูรณาการ

แนวคิดกระแสการพัฒนาระแสหลักที่ยังดำรงอยู่คือ การสร้างรายได้และแนวโน้มของการพัฒนาไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืน การจัดการการท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงดำเนินการภายใต้แนวคิดการพัฒนา 2 กระแส ทักษะการทำงานที่เกิดขึ้นจึงเป็นทักษะการทำงานที่ต้องพิจารณาภายใต้ 2 กระบวนทัศน์ ซึ่งอาจมีทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ผสมกับแนวคิดในการพัฒนาโดยใช้วิถีประชาชน ทักษะการทำงานในเชิงประชาชนจึงมีความหลากหลายมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับ “ตัวตน” และ “ทุน” ที่มีอยู่ในชุมชนประกอบด้วย ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจึงถูกนำมาเป็นกรอบในการตีความข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

ส่วนที่ 2 : ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานใน ประชาคมการท่องเที่ยว

2.1 กรอบวิธีคิดในการศึกษาทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการ ทำงาน

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

2.2 ทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิด ทักษะการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ มีองค์ประกอบของการเป็นประชาคมการท่องเที่ยว 3 ภาคีที่แตกต่างกัน บางประชาคมมีสัดส่วนของทั้ง 3 ภาคี คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนใกล้เคียงกัน ในขณะที่บางประชาคมภาคีส่วนใหญ่เป็นภาครัฐ ทักษะการทำงานในแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งจึงผันแปรตามภาคีที่เข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนการท่องเที่ยวต่างๆ เช่น บางประชาคมมีองค์กรเอกชนช่วยแนะนำในเรื่องของการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ดังนั้นแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจึงมีทักษะที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่แตกต่างกัน

1) ทักษะระดับกลยุทธ์

ทักษะระดับกลยุทธ์ในที่นี้พิจารณาในด้านทักษะการวางแผนการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้านคือ **คุณภาพแผน และการปฏิบัติตามแผน** องค์การประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมิได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของชุมชน แต่มักเป็นไปในลักษณะที่มีแผนการดำเนินงานอย่างไม่เป็นทางการ มีการประชุมตกลงการดำเนินงานกิจกรรม และมีการปรับแผนการดำเนินงานหากมีปัญหาเกิดขึ้น มิใช่การวางแผนล่วงหน้าในการดำเนินงานหรือการติดตามงานอย่างเป็นระบบ ลักษณะแผนงานยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมไม่ตายตัว มีบางชุมชนที่ได้เริ่มเรียนรู้จัดทำแผนการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างเป็นทางการ เช่น **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแกง (วัดถ้ำปลา) จังหวัดเชียงราย** โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือให้จัดทำโครงการวิจัยพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยอี จังหวัดแม่ฮ่องสอน** ที่ได้รับสนับสนุนและการเป็นที่เล็งของมูลนิธิฟื้นฟูชีวิตและวัฒนธรรม **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาชน จังหวัดน่าน** ที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการจัดทำแผนของชุมชนที่มีวิธีคิดแบบองค์รวมโดยใช้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเป็นตัวตั้งและเชื่อมโยงไปสู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รวมทั้งได้คำนึงถึงแผนการพัฒนานุเคราะห์ด้วย รวมทั้งกรณี **ประชาคมท่องเที่ยวบ้านโปง จังหวัดเชียงใหม่** ที่จัดทำแผนรายปีโดยมีมหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นที่เล็ง

ลักษณะการวางแผนในองค์การประชาคมการท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เป็นการวางแผนจากการประชุมแต่ละครั้งเพื่อดำเนินกิจกรรมในแต่ละเรื่อง มักยังมิได้มีการวางแผนในเชิงระบบเป็นภาพรวม แต่อย่างไรก็ตาม ในการวางแผนการดำเนินงานได้มีการติดตามแผนและปรับแผนอยู่บ้าง มีข้อสังเกตว่าการวางแผนของประชาคมการท่องเที่ยว มักมิได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นรูปเล่มมาตรฐาน แต่ก็มีได้หมายความว่าไม่มีแผนงาน เพราะได้มีการประชุมพูดคุยถึงแผนงานเพียงแต่ไม่ได้เขียนหรือบันทึกไว้เป็นแผนชัดเจน ผู้เกี่ยวข้อง (stakeholders) รับรู้ยอมรับร่วมกัน อีกทั้งลักษณะของแผนงานแบบนี้ก็ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

2) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร

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

บริหารหมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล สถาบันทางศาสนา ฯลฯ ดังนั้นจึงมีทักษะการวางแผนระบบงานและการบริหารบุคคล ที่ใช้วิธีการที่เคยเป็นมาในอดีต กล่าวคือ มีการกำหนดคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีการแบ่งงานและจัดสรรผลประโยชน์ในรูปคณะกรรมการ มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน จำนวนคณะกรรมการเพิ่มลดได้ตามความจำเป็น เช่น หากมีงานมาก หรืองานที่ต้องการทักษะบางอย่างแตกต่างจากที่มีอยู่เดิม ก็เลือกกรรมการเพิ่มขึ้น แม้มีการกำหนดหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ แต่ในทางปฏิบัติ “ช่วยๆ กันไป” ลักษณะเช่นนี้พบในทุกประชาคม

ทักษะการวางแผนระบบงานและการบริหารบุคคลเริ่มมีการพัฒนาปรากฏเด่นชัดในหลายประชาคม เช่นกรณีประชาคมท่องเที่ยวบ้านหาดผาชน และประชาคมท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ จังหวัดน่าน ที่กำหนดโครงสร้างระบบงานและจำนวนฝ่ายของกรรมการชุดต่างๆ ประชาคมท่องเที่ยวบ้านโป่ง จังหวัดเชียงใหม่ ที่วางแผนจัดการโดยเน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กำหนดการถือหุ้นของสมาชิกโดยกำหนดจำนวนหุ้นขั้นต่ำและขั้นสูงไว้ เช่นเดียวกับประชาคมท่องเที่ยวบ้านห้วยอี จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่กำหนดเกณฑ์การถือหุ้นและเกณฑ์การจัดสรรผลประโยชน์ไว้ค่อนข้างชัดเจน หรือกรณีประชาคมท่องเที่ยวบ้านห้วยชีเหล็ก จังหวัดเชียงราย ที่วางระบบด้านกิจกรรมท่องเที่ยวในชุมชน องค์ความรู้ภูมิปัญญาในชุมชนที่ใช้เผยแพร่กับนักท่องเที่ยว รายการท่องเที่ยว อัตราค่าบริการ รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ สำหรับชุมชนและนักท่องเที่ยว เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่าทักษะต่างๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น พัฒนาจากการมีทักษะอยู่เฉพาะบางคน บางกลุ่มไปสู่ทักษะระดับกลุ่มรวมหรือประชาคมโดยรวมมากขึ้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่าชุมชนเริ่มพัฒนาทักษะการจัดการทางสังคม (social management) ได้แล้วระดับหนึ่ง

ในด้านทักษะการบริหารบุคคล พบว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการจะพิจารณาว่าหน้าที่นั้นต้องการคุณสมบัติอย่างไร แล้วจึงกำหนดให้คณะกรรมการที่มีหรือพอมีความรู้ทักษะความสามารถในด้านนั้นเป็นผู้รับผิดชอบ ทักษะที่นำมาใช้จึงเป็นทักษะดั้งเดิมที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เช่น สมาชิกที่เคยเป็นข้าราชการบำนาญที่มีประสบการณ์ในการจัดทำแผนหรือจัดทำบัญชี จะนำทักษะนั้นมาใช้หรือปรับใช้ เป็นต้น นอกจากนี้ในบางประชาคมการท่องเที่ยวมีแกนนำชุมชน หรือผู้เกี่ยวข้องในพหุภาคีที่มีประสบการณ์ในการบริหารบุคคล เป็นแกนหลักในการดำเนินงาน

นอกจากการเลือกบุคคลจะพิจารณาความรู้ทักษะความสามารถแล้ว การเลือกคณะกรรมการจะพิจารณา “ความสมัครใจ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือสังคมส่วนรวม” ด้วย โดยสรุปองค์กรชุมชนจะเลือกคนที่ทั้ง “เก่ง” มีความรู้ความสามารถ (โดยเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ ในชุมชน) และ “คนดี” มีใจเสียสละเพื่อส่วนรวมมาร่วมทำงานในองค์กร ซึ่งชุมชนใช้คำว่าเลือก “คนที่เหมาะ

สม” ซึ่งคนที่ “เหมาะสม” เหล่านี้มักจะผ่านการพิสูจน์โดยกระบวนการทางสังคมในชุมชนจากกิจกรรมส่วนรวมมาแล้วเป็นระยะเวลาหนึ่งว่าเป็นผู้ที่ “เอาธุระต่อส่วนรวม” ซึ่งคนเหล่านี้ก็มักจะเป็นผู้นำทั้งในแบบที่เป็นและไม่ใช่เป็นทางการในชุมชนมาแล้วในทุกๆ ประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ในด้านทักษะการบริหารข้อมูลและทักษะการใช้เทคโนโลยี พบว่า องค์กรในประชาคมการท่องเที่ยวเกือบทุกองค์กรยังขาดทักษะด้านนี้ ดังจะเห็นได้จากประชาคมท่องเที่ยวเกือบทั้งหมดยังไม่ได้จัดเก็บสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวไว้อย่างเป็นระบบ (แต่บางประชาคมก็เริ่มดำเนินการเรื่องนี้ เช่น ประชาคมท่องเที่ยวห้วยฮี้ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และประชาคมท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ จังหวัดน่าน แต่ก็ยังมิได้มีการจัดการความรู้จากข้อมูลที่มีอยู่อย่างจริงจัง) ในส่วนของทักษะการใช้เทคโนโลยีนั้นนับว่าทุกประชาคมมีทักษะด้านนี้จำกัด ในบางประชาคมมีองค์กรภายนอกให้ความสนใจดำเนินการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตให้ โดยที่ชุมชนมิได้เข้าไปมีบทบาทเกี่ยวข้อง เช่นกรณีของถ้ำแม่ละนา จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นต้น

ทักษะการประสานงาน

ประชาคมท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นฝ่ายตั้งรับในการประสานงาน โดยเฉพาะชุมชนที่เป็นเจ้าของทรัพยากรท่องเที่ยว มีการประสานงานกับองค์กรภายนอกน้อย แต่มักมีทุนทางการท่องเที่ยว เช่น ทุนทางนิเวศ ทรัพยากร หรือชาติพันธุ์ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมที่ทำให้ภาคธุรกิจหรือสถาบันการศึกษาภายนอกเข้ามาติดต่อประสานงานด้วย อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์กับภายนอกยังมีไม่มาก (ยกเว้นในชุมชนที่ได้เรียนรู้จากโครงการลงทุนเพื่อสังคม (SIF) และจากโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย)

ทักษะการเจรจาต่อรอง และทักษะการจัดการความขัดแย้ง

โดยที่ผู้นำองค์กรในประชาคมท่องเที่ยวในชุมชนส่วนใหญ่ยังคงมีลักษณะของผู้นำตามธรรมชาติค่อนข้างสูง กล่าวคือ เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับและศรัทธาจากคนส่วนใหญ่ในชุมชน สังคมบรรพบุรุษมีความน่าเคารพน่าเชื่อถือสืบเนื่องมาเป็นเวลานาน คุณสมบัติเหล่านี้เอื้อต่อการเจรจาต่อรองจัดการความขัดแย้งหรือประสานงานภายในกลุ่ม นอกจากนี้ชุมชนที่ศึกษาในครั้งนี้มักพบว่า หลักลีขึงที่จะมีความขัดแย้ง มักเป็นฝ่ายยอมรับแม้จะเสียเปรียบ ดังเช่นกรณีกลุ่มแพไม้กับกลุ่มแพยางในประชาคมท่องเที่ยวบ้านน้ำว้า และกรณีเอกชนเจ้าของพื้นที่เตาเผาโบราณบ่อสวก จังหวัดน่าน แต่กรณีการเจรจาต่อรองหรือทักษะจัดการความขัดแย้งกับภาคีภายนอกนั้นประชาคมท่องเที่ยว

เที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดทักษะเช่นนี้ คล้ายๆ กันมักจะแก้ปัญหาโดยการขอมรับหรือขอม ดังเห็นได้จากประสบการณ์ในอดีตจวบจนปัจจุบันที่มีบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวพานักท่องเที่ยวเข้ามา ชุมชนมักตกเป็นฝ่ายขอมเสียเปรียบเสมอ เรื่องความขัดแย้งกับภายนอกก็เช่นกันที่ชุมชนมักจะเป็นฝ่ายยินยอมไม่พยายามให้เกิดความขัดแย้งขึ้น แต่บางประชาคมก็เริ่มมีอำนาจต่อรองเพิ่มขึ้น เช่น สามารถผลักดันแนวคิดไม่ให้มีการใช้โฟมและพลาสติก เป็นต้น

โดยสรุปทักษะการบริหารจัดการองค์กรโดยรวมยังดำเนินการไปได้ด้วยดี โดยชุมชนมักจะขอมเป็นฝ่ายประนีประนอมหรือขอมเสียเปรียบหากต้องมีการมติที่อาจนำไปสู่การเผชิญหน้าสำหรับบริบทภายในชุมชนแม้ว่าจะมีเค้าของปัญหาให้เห็นอยู่บ้าง แต่เนื่องจากชุมชนที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่ล้วนมีพัฒนาการในการดำรงชีวิตร่วมกันมายาวนาน บางชุมชนนับเป็นร้อยปี ลักษณะความเหนียวแน่นหรือขจัดความขัดแย้งในบางครั้งใช้ทุนทางสังคมวัฒนธรรมหรือทุนทางศาสนาหรือผู้สูงอายุในการเจรจาไกล่เกลี่ย วัฒนธรรมของการเคารพและเชื่อฟังผู้อาวุโส โดยเฉพาะในชุมชนชาวเขามีส่วนสำคัญในการช่วยป้องกันและแก้ปัญหาความขัดแย้งได้มาก

3) ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ

ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ทุกประชาคมมีทุนด้านทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่และนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นที่ทำให้สามารถจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อชุมชนเปิดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน ทักษะการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญ โดยที่แหล่งท่องเที่ยวในประชาคมการท่องเที่ยว 20 แห่ง มีทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ถ้ำ น้ำตก แก่ง ภูเขา ป่าไม้ และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จึงต้องอาศัยองค์ความรู้ในการอนุรักษ์และพัฒนาที่หลากหลายประชาคมที่มีภาคีหลากหลายและมีความสัมพันธ์ด้วยกันในเชิงเอื้ออาทรจะสามารถระดมบุคลากรที่มีทักษะหลากหลายมาช่วยกันได้ แต่บางประชาคมการท่องเที่ยวมีทักษะที่จำกัด บางประชาคมอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไปตามความรู้ความเข้าใจของตนเอง โดยไม่ทราบถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เช่น กรณีการต่อไฟฟ้า หรือจุดเทียนในถ้ำ ซึ่งมีผลต่อการทำลายสภาวะแวดล้อมของถ้ำ แม้ชุมชนจะตระหนักในเรื่องนี้แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขจัดการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากเป็นทักษะที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้าน ในบางประชาคมได้เรียนรู้บทเรียนผลกระทบจากการศึกษาดูงานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในสถานที่อื่นๆ และพยายามจะปกป้องในพื้นที่ของตนแต่ก็ยังไม่สามารถหาทางออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจุดอ่อนในด้านนี้คือภาคีภาคราชการและวิชาการ/ สถาบันการศึกษาในพื้นที่ ที่มีองค์ความรู้ในด้านนั้นๆ มักไม่เสนอตัวเข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้พบว่าหลายประชาคมได้รับความเกื้อหนุนจากองค์กรภาคเอกชน หรือแหล่งทุนวิจัย (เช่นกรณี สกว.) หรือแหล่งทรัพยากรการเงิน (เช่นกรณีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และภาคเอกชนเช่นกรณีบริษัทบุญรอดบริวเวอรี่) ซึ่งก็น่าจะช่วยให้ประชาคมบางส่วนเรียนรู้ที่จะพัฒนาทักษะด้านการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นได้บ้าง

ทักษะการจัดการการเงิน

โดยที่ประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มักดำเนินงานภายใต้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ (trust) กันเป็นสำคัญจึงมีการจัดทำระบบการเงินและระบบบัญชีอย่างง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน สิ่งที่สำคัญคือ ความโปร่งใส ความไว้วางใจ การทำให้ชุมชนรู้สึกมีส่วนร่วมได้ประโยชน์ด้วย เช่น มีการหักรายได้ส่วนหนึ่งเป็นกองทุนพัฒนาชุมชน เป็นต้น การให้ความเป็นธรรมเสมอภาค ลำดับก่อนหลังในการรับประโยชน์เช่นกรณีการส่งนักท่องเที่ยวไปพักแบบ Home stay ในบ้านสมาชิก การจัดลำดับก่อนหลังในการทำหน้าที่มีคุณเทศก์ การรับนักท่องเที่ยว (กรณีแพ) การขายของที่ระลึก หากไม่มั่นใจก็มักใช้กระบวนการกลุ่มเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบใหม่

บุคลากรที่ทำบัญชีโดยทั่วไปกลุ่มจะเลือกจากคนที่ชุมชนไว้วางใจ (มากกว่าเลือกบนฐานอื่น) โดยคนเหล่านี้ก็มีประสบการณ์หรือมีความรู้มาบ้าง เช่น กรณีเป็นข้าราชการเกษียณอายุ หรือเป็นผู้นำชุมชน เป็นต้น

โดยที่บริบทสังคมไทยในปัจจุบันให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวในชุมชนมากขึ้น มีองค์กรทุนต่างๆ เข้ามาสนับสนุนในประชาคมตัวอย่างครั้งนี้หลายแห่ง อาทิ กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (SIF) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย จึงเป็นโอกาสให้องค์กรและบุคลากรในประชาคมการท่องเที่ยวได้พัฒนาทักษะด้านการจัดการการเงินเพื่อรองรับการตรวจสอบอย่างเป็นระบบมากขึ้น

ทักษะทางการตลาด

ประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ขาดทักษะทางการตลาด นับเป็นปัญหาหลักที่ชุมชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความสามารถและยังคงไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่ปรากฏว่าประชาคมใดมีแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด การบริหารจัดการด้านการตลาดของประชาคมในรูปแบบขององค์กรที่พอมองเห็นได้คือ เรื่องการกำหนดราคาในการให้บริการหรือการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งชุมชนส่วนใหญ่สามารถดำเนินการในเรื่องนี้ได้ โดยมีการเปรียบเทียบและกำหนดราคาการ

ให้บริการและการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ กำหนดเป้าหมายการตลาดและอื่นๆ นั้น ประชาคมส่วนใหญ่อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาและเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งได้ถูกค้าจากการที่ถูกค้าบอกต่อ บางแห่งมีที่ตั้งที่เป็นหนึ่งในวงจรการท่องเที่ยว (loop) ในจังหวัดนั้นๆ จึงทำให้ได้ถูกค้าในลักษณะแวะพักหรือทางผ่านไป ด้วยโดยมิต้องทำการตลาด

ประชาคมการท่องเที่ยวบางส่วนได้ผลประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์จากการทำข่าวหรือสารคดีรายการโทรทัศน์ หนังสือ สารคดีทำให้คนภายนอกสนใจมาศึกษาดูงานและ “บอกต่อ” องค์กรภาคีภาครัฐมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์ เช่น ศูนย์ส่งเสริมรักษาเขา ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวบนพื้นที่สูง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือองค์กรเอกชนซึ่งมักจะประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายต่างประเทศหรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะในประเทศ เป็นต้น และในหลายๆ พื้นที่ องค์กรธุรกิจเอกชนเป็นผู้ที่มีบทบาทหลักในเรื่องนี้ อนึ่ง ในหลายประชาคมมิได้มุ่งหวังจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน ทักษะการตลาดแบบตลาดมวลชนจึงมิใช่สิ่งสำคัญในประชาคมการท่องเที่ยวต่างๆ

ทักษะการสื่อสาร

มีปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษากับนักท่องเที่ยว ในกรณีที่นักท่องเที่ยวและชุมชนใช้ภาษาคนละภาษา กัน ปัจจุบันนักท่องเที่ยวใน 20 ประชาคมการท่องเที่ยวเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นส่วนใหญ่ มีนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มากนัก แต่ก็ักเป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากหลายชาติ (จีน พม่า อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน ลาว ญี่ปุ่น ฯลฯ) ทำให้ทักษะทางภาษาต่างประเทศที่เป็นข้อจำกัดมิใช่เพียงภาษาอังกฤษเท่านั้น อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ก็มีมัคคุเทศก์นำมา ทักษะทางภาษาจึงเป็นอุปสรรคบางส่วนเท่านั้น ในชุมชนท่องเที่ยวพื้นที่ชนกลุ่มน้อย (ชาวเขา) พูดภาษาไทยกลางได้ไม่คล่องหรือไม่ได้ ทักษะด้านภาษาไทยก็นับว่าเป็นปัญหาในการสื่อสารได้เช่นเดียวกัน

บางประชาคมการท่องเที่ยว เช่น ประชาคมบ้านหาดผาขน จังหวัดน่าน ได้มีองค์กรภาคเอกชน (สมาคมไทย – พายัพ) มาช่วยจัดทำเอกสารสื่อสารที่ให้รายละเอียดข้อมูลชุมชนและข้อมูลครัวเรือนที่ให้บริการ Home stay เป็นภาษาอังกฤษ มีข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น รายชื่อสมาชิกในบ้าน อาหาร ข้อควร/ไม่ควรปฏิบัติ ซึ่งนับเป็นการช่วยเหลือเรื่องการสื่อสารที่ดีมาก บางชุมชนมีป้ายภาษาอังกฤษบอกทางหรือสื่อความหมายธรรมชาติหรือชี้แจงเรื่องสำคัญด้วยเอกสารเพียงสั้นๆ ซึ่งก็นับว่าเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารระหว่างกันมาก

ในระดับองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวหลายประชาคมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มักไม่ได้มีการจัดทำข้อมูลการท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นลายลักษณ์อักษรไว้ ไม่ว่าจะเป็นภาษาไทยหรือภาษาอื่น ความรู้ความเข้าใจในชุมชนของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติจึงขึ้นอยู่กับภาพถ่ายของมัคคุเทศก์ที่นำมาเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากการสังเกตพบว่าภาษากาย (Body language) นับว่ามีความสำคัญไม่แพ้ภาษาพูด กล่าวคือ การกระตือรือร้นต้อนรับ การแสดงความเต็มใจ อธิบายไม่ตรีนับเป็นสิ่งที่มีความค่าและบางครั้งดูเหมือนจะทดแทนปัญหาการสื่อสารกันด้วยคำพูดได้ และทำให้เกิดความรู้สึกว่าการสื่อสารกันด้วยภาษากายหรือภาษามือก็เป็นสิ่งสร้างความสนุกสนาน นับเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของการท่องเที่ยวในชุมชนต่างวัฒนธรรม

ทักษะการให้บริการ

ประชาคมการท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีทักษะการให้บริการ เช่น เรื่องอาหาร ที่พัก ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก การจัดการขนส่ง การแสดงวิถีชีวิตวัฒนธรรมโดยรวม อยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี เนื่องจากเป็นลักษณะประจำชาติไทยเรื่อง “ไมตรีจิตต้อนรับ” การให้บริการส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจึงรู้สึกสัมผัสได้ว่ามาจากใจหรือมีความรู้สึกเต็มใจอยู่ด้วย ทักษะดังกล่าวได้จากการเรียนรู้มาจากการกล่อมเกลาโดยตรงจากวิถีชุมชน บางส่วนเกิดจากการเรียนรู้ของบุคลากรในชุมชนโดยตรง เช่น การมีโอกาสไปศึกษาดูงานในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ หรือโดยการได้รับคำแนะนำจากภายนอกชุมชน เช่น ได้จากการเคยทำงานในพื้นที่ท่องเที่ยวแหล่งอื่นๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในชุมชน เช่น เคยเป็นผู้ดูแลเกสต์เฮาส์ เคยเป็นมัคคุเทศก์ เป็นพ่อครัว (ก๊วก) มาก่อน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ทักษะการให้บริการนั้นจะเป็นที่ประทับใจหรือไม่มากนักน้อยเพียงใดอยู่ที่ความรู้สึกและความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย หากคำนึงโดยมาตรฐาน 3S คือ ความปลอดภัย (Security) สุขอนามัย (Sanitation) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction) ในบางครั้งก็พบว่าการรับรู้ความหมายหรือการให้คุณค่าเรื่อง 3S แตกต่างกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กรณีตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการรับรู้ความปลอดภัยในด้านการไม่มีการฉ้อโกง ลักทรัพย์ หรือถูกทำร้ายร่างกาย แต่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงความปลอดภัยในด้านไม่ถูกข่มขืน เป็นต้น

ทักษะการจัดระเบียบชุมชน

ชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่มีทักษะเรื่องนี้อย่างเด่นชัด (มีเพียงบางชุมชนที่มีคู่มือให้นักท่องเที่ยวทราบข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติเมื่ออยู่ในชุมชน) ยังไม่ปรากฏทักษะที่ค่อนข้างมีมาตรฐานด้านการจัดระเบียบจราจร ความสับสนของขบวนพาหนะ ที่จอดรถ การจัดระเบียบป้องกันมลพิษ อากาศเสีย ฟุ้งละออง มลพิษทางเสียง ขยะ การป้องกันอุบัติเหตุ การวางแผนตัด/ไม่ตัดถนนเส้นทางสัญจรใหม่เพื่อการท่องเที่ยวชุมชน ไม่ปรากฏว่ามีการกำหนดย่าน/พื้นที่คงใช้เสียง/งดใช้ยานยนต์ รวมทั้งการกำหนดระเบียบมาตรฐานการจัดทำป้ายในชุมชนที่ภายในแต่ละชุมชนมักเริ่มมีป้ายอยู่อย่างหลากหลาย

4) ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะในองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์รายกรณี 20 ประชาคม พบว่า ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะองค์กรในด้านต่างๆ นั้นมิได้เป็นอิสระจากกัน หากแต่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ทักษะองค์กรที่เป็นเงื่อนไขเบื้องต้นคือ พื้นที่ต้องมีศักยภาพในการท่องเที่ยวไม่ว่าในด้านหนึ่งด้านใดหรือหลายด้านก่อน สำหรับเงื่อนไขของการเกิดทักษะองค์กรสามารถจำแนกได้ดังนี้

- 1) ทักษะขององค์กรเป็นทักษะที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์การดำเนินงานขององค์กรตั้งเดิมก่อนการเกิดองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว
- 2) ปัจจัยด้านความเข้มแข็งของชุมชนการรวมตัวของกลุ่มประชาชนในชุมชนที่มีความเข้มแข็งอยู่ก่อนแล้วมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เนื่องจากประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีการปฏิบัติตามข้อตกลงเงื่อนไขที่กลุ่มเป็นผู้กำหนดอย่างพร้อมเพรียง เมื่อชุมชนมีความต้องการรวมกันที่จะพัฒนาชุมชนให้เป็นชุมชนท่องเที่ยว ทำให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนเป็นส่วนใหญ่
- 3) การทำงานในลักษณะภาคีเครือข่ายเปิดโอกาสให้เมืองค์กรที่หลากหลายร่วมมือการทำงาน ทำให้มีโอกาของการทำงานมีทักษะที่หลากหลายมากขึ้น
- 4) การจัดการประชาคมการท่องเที่ยวในหลายพื้นที่มีองค์กรภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสถาบันการศึกษามีส่วนช่วยเกื้อกูลการดำเนินงาน ให้คำแนะนำรวมทั้งในบางแห่งมีการนำคณะกรรมการไปศึกษาดูงาน

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

2.3 ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน

ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลมีอาจแยกได้โดยเด็ดขาดจากทักษะขององค์กรดังกล่าวมาข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ทักษะของปัจเจกบุคคลประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด

1) **ทักษะด้านเทคนิค** ที่สำคัญคือ ทักษะการบริการการท่องเที่ยว เช่น การบริการที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ ฯลฯ และทักษะการบริหาร เช่น การจัดการด้านการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ พบว่า ปัจเจกบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านใดนั้นขึ้นอยู่กับ “ทุน” ที่มีอยู่เดิม เช่น มีความชอบ ความสนใจส่วนบุคคล เช่น ชอบทำอาหารเป็นทุนเดิมจึงสนใจเรียนรู้ด้านการทำอาหารจากการเรียนโดยตรง หรือจากประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา ต่อมาเมื่อมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้นในชุมชน จึงได้เข้ามาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและเรียนรู้ ปรับปรุงจากประสบการณ์ตรงจากการให้บริการนักท่องเที่ยว (เช่น สังเกตดูพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเมื่อบริโภคอาหาร) ทักษะของปัจเจกบุคคลบางทักษะเป็นทักษะที่ถ่ายทอดกันระหว่างกลุ่มเครือญาติหรือบรรพบุรุษ เช่น ทักษะการทำอาหารจีนยูนาน ทักษะการชงชา ทักษะการทำผ้าปัก ผ้าทอมือ ซึ่งเป็นจุดขายที่เป็นเอกลักษณ์ในเชิง Local Brand แก่นักท่องเที่ยว ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลบางทักษะมีพื้นฐาน

มาจากการเคยศึกษาเล่าเรียนในสถานศึกษา เช่น ทักษะการทำบัญชี ทักษะการพูดภาษาไทยกลาง หรือทักษะด้านภาษาอังกฤษ

ทักษะเฉพาะบางอย่างเป็นวิถีชีวิตที่ได้ถ่ายทอดกันมาในชุมชน เช่น ทักษะการเดินป่า การดำรงชีวิตในป่า การเดินนำทางในถ้ำ ทักษะความรู้ด้านสมุนไพรในท้องถิ่น บางทักษะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายในชุมชน เช่น ทักษะการล่องแก่ง ได้รับการฝึกอบรมจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในพื้นที่ ทักษะการนวดฝ่าเท้าได้รับการฝึกจากหน่วยงานด้านสาธารณสุข ทักษะการจัดบริการที่พักได้เรียนรู้จากองค์กรพี่เลี้ยง เป็นต้น

โดยสรุปจะเห็นว่า ปัจเจบุคคลที่มาทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นผู้ที่มีทักษะเบื้องต้นในการทำงานในด้านนั้นๆ แต่ทักษะดังกล่าวจะ “พอเพียง” หรือไม่ ขึ้นอยู่กับมาตรฐานการตัดสินใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ บางคนพยายามเรียนรู้หัดทำตามคำแนะนำจากนักท่องเที่ยว และปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและยอมรับได้ของทั้งฝ่ายผู้ให้และผู้รับบริการ ประสบการณ์ตรงกับนักท่องเที่ยวทำให้ปัจเจกบุคคลได้เรียนรู้ว่าตนเองจะต้องพัฒนาทักษะการทำงานด้านใด ในช่วงเวลาใด

อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ต้องการทักษะหลายด้านจากคนๆ เดียว ทำให้บุคคลบางส่วนมีปัญหาอยู่บ้าง เช่น คนนำทางสองตะเกียงในถ้ำมักชำนาญการนำทาง คนล่อแพชานาญการล่อแพ การปฐมพยาบาล แต่ไม่สนใจในการพูดคุยกับนักท่องเที่ยว ไม่มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวพอที่จะอธิบายได้อย่างลุ่มลึก ไม่มีความรู้เรื่องพันธุ์ปลา พันธุ์ไม้ หรือนก ตลอดจนการไม่เป็นคนช่างพูดหรือเจิบขี้ริมเกินไป เป็นต้น

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความมีอัธยาศัย มีมิตรไมตรี การยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยว (hospitality) และความรู้สึกสัมผัสได้ถึงความอบอุ่น จริงใจ (human touch) เป็นทักษะพื้นฐานหรือลักษณะประจำชาติ (national character) ที่พบในทุกประชาคมการท่องเที่ยว ทั้งในบุคคลที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงในชุมชน ทักษะดังกล่าวถูกปลูกฝังมาตามธรรมเนียมประเพณีไทย “ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ” ทุนทางวัฒนธรรมด้านนี้ (cultural capital) ยังเข้มแข็งอยู่มากในสังคมไทย โดยเฉพาะในสังคมชนบทที่เป็นมิตรกับผู้มาเยือนอย่างจริงใจ ทำให้ผู้มาเยือนสัมผัสได้และรู้สึกเป็นสุข (happy) แม้แหล่งท่องเที่ยวอาจไม่ใหญ่โตหรือสวยงาม อลังการเท่าที่คาดไว้ และแม้ทักษะทางด้านภาษาอาจเป็นอุปสรรคบ้าง แต่การแสดงออกด้วยท่าทีที่เป็นมิตรมี

ความสำคัญมากกว่า และบางครั้งทำให้มีความรู้สึกว่าอุปสรรคในการสื่อสารเป็นประสบการณ์ที่น่า
สนุกทั้งต่อนักท่องเที่ยวและต่อประชาชนที่ให้บริการดังกล่าวมาแล้วในบทก่อนหน้านี้

3) ทักษะด้านความคิด

ทักษะทางความคิดในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว การอนุรักษ์ดูแลแหล่งท่องเที่ยว การ
ถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญา เป็นทักษะที่ปรากฏใน “ผู้นำ” บางประเภทการท่องเที่ยว “พ่อหลวง”
“เจ้าอาวาส” จะเป็นแกนนำในเชิงความคิดในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวหรือการอนุรักษ์แหล่งท่อง
เที่ยว การถ่ายทอดความรู้ ความคิดเฉพาะเรื่องเฉพาะด้านเกิดจากผู้รู้ ผู้อาวุโสในชุมชน เป็นการส่ง
สมจากประสบการณ์ตรง และการถ่ายทอดทักษะยังอยู่ในวงจำกัดเฉพาะบางบุคคลและบางกลุ่ม
บางประเภทการท่องเที่ยวมีภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นช่วยเสริมสร้างทักษะด้าน
นี้อยู่ด้วย

4) ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะปัจเจกบุคคล

ทักษะปัจเจกบุคคลแต่ละด้านมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันและมีปัจจัยเงื่อนไขของการ
เกิดทักษะพอสรุปได้ดังนี้

ทักษะด้านเทคนิค

(1) เกิดจากทุนความเอาใจใส่ ความชอบส่วนตัว จึงเป็นแรงจูงใจให้เรียนรู้และพัฒนา
อย่างต่อเนื่อง หลายเรื่องผ่านกระบวนการลองผิดลองถูก ทำด้วยใจรัก ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะได้
เป็นอย่างดี

(2) เกิดจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ชีวิตโดยตรง หรือจากบรรพบุรุษ เป็นการ
เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (experiential learning) หรือเป็น tacit knowledge เช่น ทำอาหารแก่ง
อ้อย ชงกาแฟอ้อย การมีทักษะล่องแพลือโดยอาศัยน้ำเกลือ น้ำปลาร้า การถ่อแพ การเดินถ้ำ เป็นต้น

(3) เกิดจากการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษา หรือสถาบันสงฆ์ หรือการฝึกอบรม แนะนำ
จากองค์กรภายในและภายนอกชุมชน

(4) เกิดจากประสบการณ์ตรงจากการแลกเปลี่ยนกับนักท่องเที่ยว โดยอาศัย “ใจรัก”
กล้าพูด ประสบการณ์จากการไปทำงานในต่างประเทศระยะเวลาหนึ่ง (ได้ทักษะภาษา, ทำครัว
 ฯลฯ)

(5) เรียนรู้โดยผ่านพิธีกรรม ความเชื่อ หรือศาสนาในชุมชน

(6) เกิดจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้ที่ดำเนินการประสบผลดีมาก่อน

(7) ผ่านวิธีดั้งเดิมของไทย “ครูพักลักจำ”

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

(1) เกิดจากทุนทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของสังคมไทย ในหลายกรณีพบว่าสิ่งตอบแทนสำหรับความเต็มใจให้บริการ มิใช่เงินเสมอไป ความมีน้ำใจ และหวังให้ผู้อื่นเป็นสุข บางครั้งบางบุคคลบางเวลาเป็นสิ่งที่มีความค่ามากกว่าเงิน

ทักษะด้านความคิด

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

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวจำนวนมากยังรู้สึกขาดความมั่นใจตนเองในทักษะที่ปฏิบัติ และยังไม่อาจกล่าวได้อย่างมั่นใจว่ามีความภาคภูมิใจในตัวเองอันเนื่องมาจากผลงานของตน

ส่วนที่ 3 ทางเลือกในการพัฒนาทักษะแรงงานของประชาคมการท่องเที่ยว

โดยสรุปพบว่าแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจะมีทักษะที่เป็นจุดแข็งและเอกลักษณ์เฉพาะตนตามบริบทเงื่อนไขของพื้นที่ แต่จุดแข็งร่วมกันของประชาคมการท่องเที่ยวในการวิจัยครั้งนี้คือความมีมนุษยสัมพันธ์และการเต็มใจให้บริการ การต้อนรับผู้มาเยือน

เมื่อพิจารณาถึงแนวทางหรือทางเลือกในการพัฒนาทักษะแรงงานในระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ทักษะระดับองค์กร

(1) ทักษะการวางแผน ทักษะการวางแผนที่เป็นภาพรวมของชุมชน ควรได้รับการพัฒนาและการวางแผนท่องเที่ยวชุมชนควรจะต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวระดับประเทศและระดับจังหวัด ทักษะที่ควรพัฒนาคือทักษะการวางแผนแบบมีส่วนร่วมที่ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายร่วมมือกันในการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ มีการติดตามและปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง ประชาคมการท่องเที่ยวต้องสามารถกำหนดจุดยืนและเป้าหมายในอนาคตของตนได้อย่างชัดเจน การวางแผนต้องครอบคลุมถึงเรื่องผลกระทบต่อวัฒนธรรมวิถีชีวิต เมื่อการท่องเที่ยวในชุมชนเติบโตมากขึ้น การจัดระเบียบขบวนพาหนะ การจัดการขยะ อุบัติเหตุ ป้ายชี้ทาง สำนักงานการท่องเที่ยวชุมชน ศูนย์ข้อมูล กฎระเบียบข้อห้าม การจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม ผลผลิตเกษตรสมุนไพร ฯลฯ การจัดการผลประโยชน์ส่วนบุคคล/ ส่วนรวม/ การฝึกอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ฯลฯ

(2) ทักษะการบริหารจัดการ โดยทั่วไปพบว่าประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทักษะด้านการให้บริการ (service) มากกว่าทักษะด้านบริหารจัดการ (management) จึงทำให้เป็นฝ่ายเสียเปรียบบริษัทธุรกิจหรือมัคคุเทศก์จากภายนอก จึงต้องพัฒนาทักษะการจัดการท่องเที่ยวต่อเนื่องจากทักษะการวางแผนที่กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้กลยุทธ์สร้าง/พัฒนาแรงจูงใจในการพัฒนาการจัดการให้กับองค์กรประชาคมอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) ก็มีความจำเป็นอยู่มาก

(3) ทักษะการบริหารข้อมูลและทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ แม้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวจะมีทักษะดังกล่าวน้อย แต่การพัฒนาทักษะด้านนี้ต้องให้ความสำคัญในด้านทักษะทางความคิดในเรื่องความสำคัญ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล มากกว่าทักษะทางเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดเตรียมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

(4) ทักษะขององค์กรระดับปฏิบัติการ แต่ละประชาคมการท่องเที่ยวมีจุดอ่อนของทักษะการทำงานแตกต่างกัน การพัฒนาทักษะขององค์กรอาจทำได้โดยการขยายเครือข่าย องค์กรที่มีทักษะที่ต้องการ เช่น ขาดทักษะทางการประชาสัมพันธ์ ก็แสวงหาภาคร่วมที่มีทักษะทางด้านการประชาสัมพันธ์ (ประชาคมการท่องเที่ยวบางประชาคม (ส่วนน้อย) ระบุว่าทักษะทางการตลาดไม่ใช่สิ่งสำคัญสำหรับประชาคมการท่องเที่ยวของเขา เพราะเขามีได้ต้องการนักท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่ต้องการนักท่องเที่ยวที่ใฝ่เรียนรู้จริงๆ)

3.2 ทักษะระดับปัจเจกบุคคล

ปัจเจกบุคคลในแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวมีความต้องการการพัฒนาทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลที่ไม่เหมือนกัน การพัฒนาการท่องเที่ยวในแต่ละประชาคมจึงต้องมีความเข้าใจประชาคมนั้นๆ เป็นอย่างดี ต่อไปนี้จะได้ระบุถึงทักษะที่ปัจเจกบุคคลควรได้รับการพัฒนาดังต่อไปนี้

ประเภทของบริการ	ทักษะที่ควรได้รับการพัฒนา
- ผู้ขายของที่ระลึก - มัคคุเทศก์ - ผู้ขายอาหาร	- การตลาด, การบรรจุภัณฑ์, การสร้างความแตกต่างในสินค้า - ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น (ตามกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวในสถานที่นั้นๆ) - องค์ความรู้แหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น - การจัดรายการท่องเที่ยวและรูปแบบกิจกรรมขณะท่องเที่ยวที่มีคุณค่าน่าสนใจ - อาหารท้องถิ่นและอาหารที่หลากหลายตามกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยว - ความสะอาด

ประเภทของบริการ	ทักษะที่ควรได้รับการพัฒนา
ผู้ดำเนินการที่พัก (Home stay)	- ความสะอาด - เครื่องนอนคุณภาพดี - การตกแต่งสถานที่ - การทำความเข้าใจให้นักท่องเที่ยวที่มาพักทราบตั้งแต่วันแรกเรื่องขอบเขตการใช้บริการ กฎ ข้อห้าม และสถานที่ที่ใช้ประโยชน์ได้ในบ้านพัก - การบริหารจัดการ - ห้องสุขาที่ได้มาตรฐาน
ชาวเขาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	- ความสามารถในการพูดภาษาไทย - ภาษาต่างประเทศที่จำเป็น

การสังเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวใน 20 ประชาคมการท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเอง และได้มีความพยายามในการพึ่งตนเอง โดยการสังเกต ขวนขวายหาความรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะโดยพื้นฐานการทำกิจกรรมที่ตนเองชอบสนใจและมีความถนัด เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ปัจเจกบุคคลอยากเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้และพัฒนาทักษะน่าจะเกิดขึ้นได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากองค์กรภาครัฐ สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีความรู้และทักษะในเรื่องที่ผู้ให้บริการการท่องเที่ยวต้องการเรียนรู้ หรือพัฒนาได้ยื่นมือเข้ามาเป็นภาคีร่วมเกื้อกูลอย่างจริงจังมากขึ้น ขณะเดียวกันองค์กรเหล่านี้ก็ควรช่วยทำหน้าที่ให้สติชุมชนชาวบ้านเรื่อง การดำรงรักษาวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนไว้ให้มั่นคง

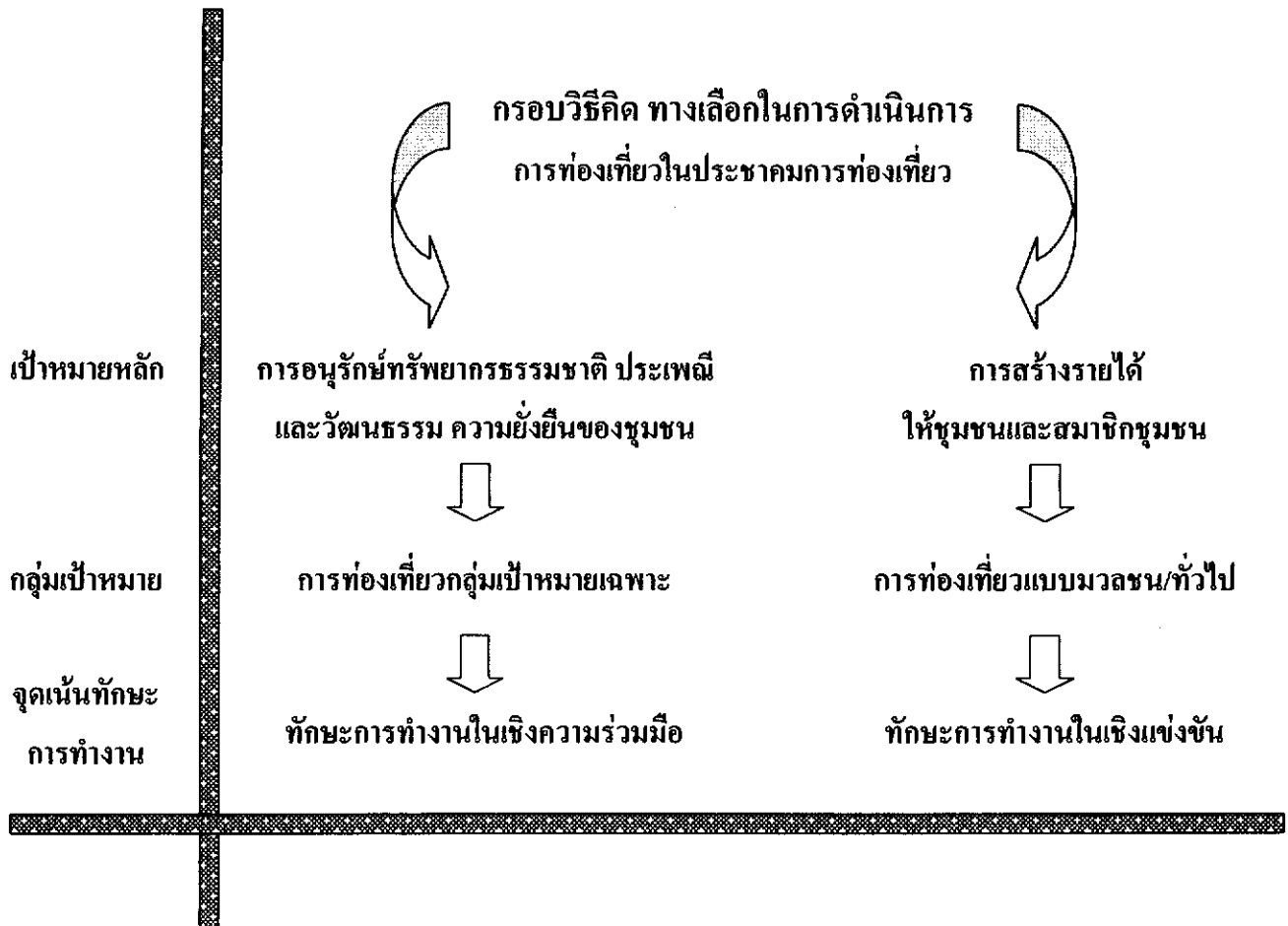
3.3 แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน

ประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน 4 จังหวัด ได้แก่ น่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน ที่เป็นกลุ่มประชาคมตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ รวม 20 ประชาคม กล่าวได้ว่าอยู่ในระยะเริ่มต้นมาได้ไม่นาน ยังมีโอกาสที่จะวางแผนกำหนดทิศทาง วางตำแหน่งการท่องเที่ยวของประชาคมแต่ละแห่งให้ชัดเจนขึ้นได้ แต่ควรดำเนินการโดยเร่งด่วนเนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงด้านการท่องเที่ยวเร็วมาก หากไม่ดำเนินการแต่เนิ่นๆ จะไม่ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและอาจเกิดความเสียหายขึ้นได้

การพัฒนาการท่องเที่ยวในแนวทางขับเคลื่อนโดยวิถีทางประชาคมในประชาคมการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบนควรกำหนดแน่ชัดว่าประชาคมใดจะจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน ประชาคมใดจะจัดการท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ (หรือจะจัดโดยอิงหลักการ 2 กระแสนั้นอย่างสมดุล กล่าวคือ ต้องการทั้งรายได้และการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนา) นโยบายนี้หมายรวมความถึงทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2 ประเภท ซึ่งจะแตกต่างกัน การท่องเที่ยวแบบมวลชนให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากบริการที่ได้รับมุ่งเน้นด้านการสร้างรายได้เป็นหลัก มุ่งดำเนินการแบบองค์กรธุรกิจมืออาชีพสมัยใหม่ ขณะที่การท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษมุ่งทั้งความพึงพอใจการเรียนรู้ของนักท่องเที่ยว การเรียนรู้และความพึงพอใจของชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว หวังผลการเรียนรู้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมด้วยความเคารพและเข้าใจซึ่งกันและกัน การสร้างรายได้แม้มีความสำคัญแต่ก็มีใช้จุดเน้นจนไม่สนใจเป้าหมายอื่น

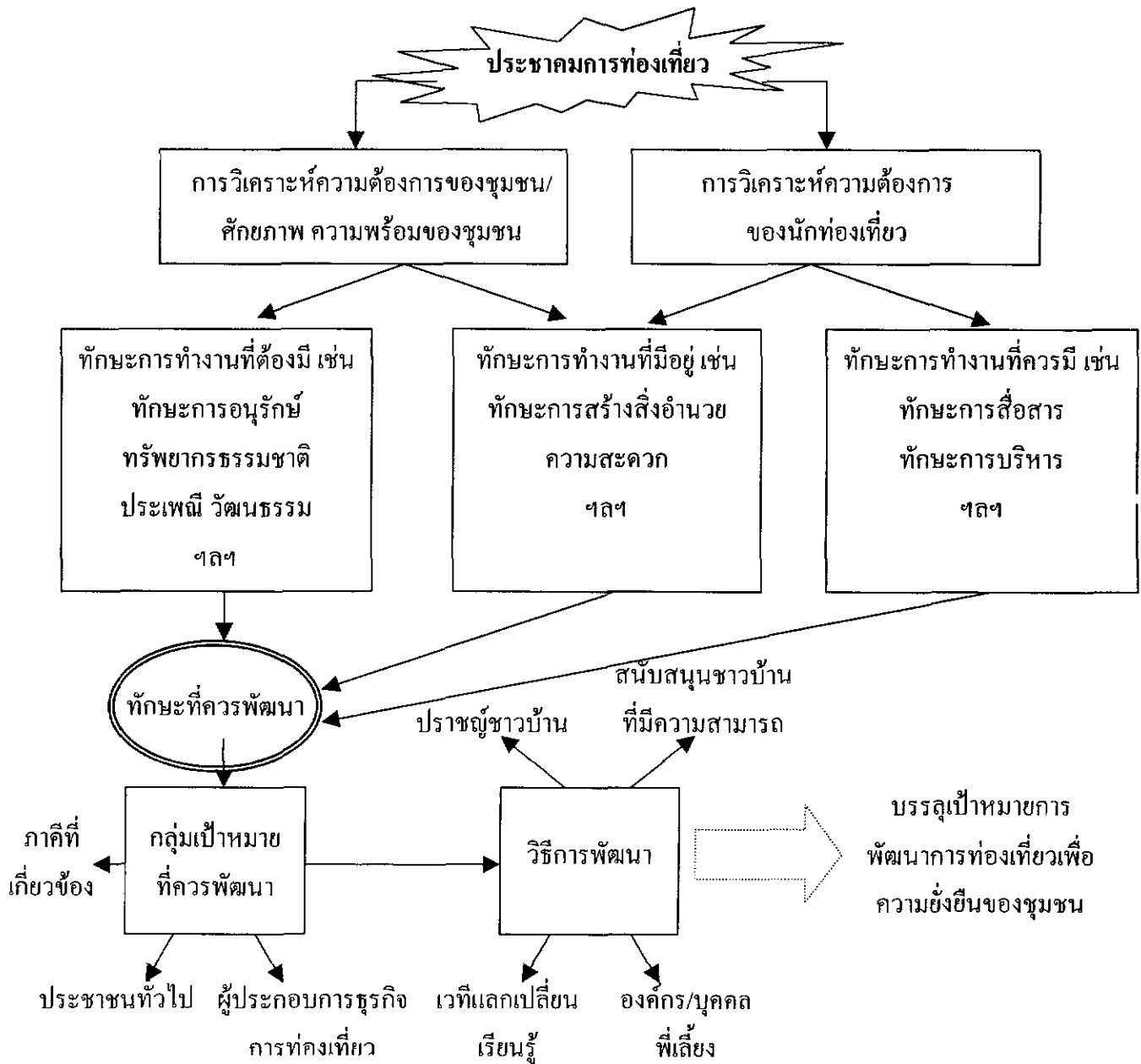
ทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมภาคเหนือตอนบน ปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวแบบมวลชนที่มุ่งแข่งขันทำกำไร และไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะแรงงานไปในทิศทางนั้นเท่านั้น หากมีการเรียนรู้เข้าใจบริบทและทิศทางที่ควรเป็นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนควรจะเป็นผู้กำหนดทิศทางที่ตนเองต้องการมากกว่าจะปล่อยไปตามกระแส

ในการวางแผนการท่องเที่ยวโดยอิงแนวทางการดำเนินงานของการร่วมสร้างกระบวนการประชาคม (Civil Society Movement) นั้นภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคธุรกิจ สถาบันการศึกษาจะต้องมีการสื่อสารพูดคุยตกลงกันให้ได้ในเรื่องเป้าหมายว่าประชาคมนั้นๆ มีเป้าหมายทางการท่องเที่ยวเช่นใด เช่น บางชุมชนอาจมีเป้าหมายเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการท่องเที่ยวเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยนำไปสู่เป้าหมาย หรือว่าชุมชนนั้นๆ มีเป้าหมายคือการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ดังแผนภูมิต่อไปนี้



เป้าหมายหลักที่ต่างกันจะนำไปสู่กลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวและทักษะการทำงานที่ต่างกัน
รวมทั้งมีแนวทางพิจารณาการพัฒนาทักษะการทำงานดังแผนภูมิต่อไปนี้

แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานในประชาคมการท่องเที่ยว



ดำเนินการภายใต้การมีส่วนร่วมของภาคีที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน และการติดตาม ประเมินผล

ไม่ว่าประชาคมจะมุ่งจัดการท่องเที่ยวไปในแนวทางใด ปัจจุบันทุกประชาคมก็มีจุดแข็งสำคัญอยู่ที่ทรัพยากรไมตรีที่เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย มีแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีคุณภาพ (quality destinations) ทักษะที่จะพัฒนาขึ้นให้เหมาะสมกับทิศทางการท่องเที่ยวนั้นมีหลายประการและต้องการการหนุนเสริมในวิธีการทำงานเชิงประชาคม หากปล่อยให้มีการพัฒนาไปโดยภาคประชาชนเพียงลำพังอาจมีปัญหาคือความพร้อมอยู่หลายประการ ทักษะที่ควรพิจารณาดำเนินการโดยภาพรวมในทุกประชาคมการท่องเที่ยวมีหลายประการ เช่น

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

สำหรับ ททท. ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรงนั้นควรมีการจัดทำกิจกรรมสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวในชุมชนให้มากขึ้น

2) ในหลายชุมชนควรมีภาคีภายนอกเข้าไปร่วมจัดการให้มีกระบวนการหรือกลไกที่ทำให้ประชาชนตกลงกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ การจัดการ และการจัดสรรผลประโยชน์กันให้ได้อย่างเป็นระบบด้วยวิถีทางที่เอื้ออาทรต่อกัน

3) ในเชิงนโยบายควรส่งเสริมให้มีกองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวขึ้นทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

4) โดยที่ทักษะหลายๆ ด้านในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชุมชนต้องเป็นการเรียนรู้โดยผ่านการกระทำสมควรส่งเสริมให้ประชาคมที่จัดการท่องเที่ยวได้เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติทักษะที่จำเป็น โดยอาจจัดหาบัณฑิตอาสาสมัคร หรือผู้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยว หรือสนับสนุนให้บุคลากรจากภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนท่องเที่ยว และฝึกหัดให้ชุมชนมีทักษะที่จำเป็น เช่น ด้านภาษา ด้านการวางแผนท่องเที่ยวชุมชนในช่วงระยะเวลาหนึ่งเช่น 3 เดือน เมื่อชุมชนมีความเข้มแข็งระดับหนึ่งแล้ว บุคลากรเหล่านี้ก็อาจทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือหน่วยเคลื่อนที่พิเศษพัฒนาทักษะทางการท่องเที่ยวให้ชุมชนเป็นระยะๆ ในลักษณะ roving team

5) กองทุนพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวที่กล่าวในข้อ 3) นั้น ควรมีขอบข่ายงานในเชิงโครงสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เช่น อาจจัดสรรทุนสนับสนุนให้มีการศึกษาทุนทางประวัติศาสตร์ท้องถิ่นโดยนักวิจัยท้องถิ่น (เช่นที่ สกว.สนับสนุนอยู่เพิ่มขึ้น) หรือให้กำลังใจรางวัลกับประชาคมท่องเที่ยวที่วางแผนและจัดการท่องเที่ยวได้ดีมีมาตรฐานตามเป้าหมาย หรือให้รางวัล หรือสนับสนุนประชาคมการท่องเที่ยวที่ร่วมกันทำกิจกรรมแบบ cluster development เป็นต้น

ส่วนที่ 4 การสังเคราะห์บทเรียนจากการวิจัย

4.1 บทเรียนในเชิงเนื้อหา

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

(2) ในด้านทักษะการทำงาน ทักษะที่จำเป็นในการทำงานเชิงประชาคมคือทักษะทำทีในการมองเพื่อนมนุษย์ในเชิงบวก ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันเชิงฉันทมิตร การมีภาคีหลายฝ่ายร่วมคิดร่วมทำงานการท่องเที่ยวในชุมชนจะทำให้ชุมชนได้คำตอบว่าควรจะจัดการท่องเที่ยวในชุมชนหรือไม่อย่างไร หากคิดทบทวนด้วยตนเองโดยปราศจากการครอบงำจากบุคคลภายนอกชุมชน อาจได้คำตอบว่า “ไม่ควรจัดการท่องเที่ยวในชุมชน” เช่น ชุมชนมีทักษะการทำเกษตรกรรมและสามารถพึ่งพิงรายได้หลักจากอาชีพการเกษตร หากมาจัดการท่องเที่ยวที่ไม่ใช่ทักษะที่ถนัด และเป็นเพียงอาชีพเสริม ประกอบกับช่วงว่างจากงานเกษตรกรรมที่จะมีเวลาจัดการท่องเที่ยวในชุมชนก็เป็นฤดูกาลที่ไม่เหมาะแก่การท่องเที่ยว (ฤดูฝน) สิ่งเหล่านี้ชุมชนต้องเป็นผู้ทบทวนและตัดสินใจด้วยตนเอง

ประชาคมการท่องเที่ยวที่เข้มแข็ง จะเป็นผู้กำหนดทิศทางเป้าหมายของการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน และจะเป็นผู้กำหนดทักษะการทำงานในประชาคมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับบริบทชุมชนของตนเองได้

(3) การใช้กรอบในการพิจารณาทักษะการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างการทำงานเพื่อผลทางเศรษฐกิจ รายได้เป็นหลัก กับการทำงานในเชิงความร่วมมือเพื่อเป้าหมายของคุณภาพชีวิตในชุมชน จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน

(4) การขับเคลื่อนสังคม สิ่งที่เป็นจุดอ่อนขณะนี้คือ ทักษะทางความคิด (conceptual skills) ทุกฝ่ายต้องเข้าใจให้ตรงกันว่าปรัชญาหรือเป้าหมายที่แท้จริงของเรื่องนั้นๆ คืออะไร อะไรคือการพัฒนาแบบยั่งยืน อะไรคือการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ต้องชัดเจนในเป้าหมาย ก่อนกระบวนการดำเนินการ หลายครั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นความขัดแย้งที่กระบวนการ โดยที่แต่ละฝ่ายไม่ได้ชัดเจนว่า

มีเป้าหมายอะไร บางครั้งอาจมีเป้าหมายร่วมกัน แต่แตกต่างกันวิธีการดำเนินงาน ซึ่งกรณีนี้น่าจะมีโอกาสประนีประนอมได้

4.2 บทเรียนในเชิงระเบียบวิธี

(1) การดำเนินการวิจัยในลักษณะสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรมีกระบวนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เป็นระยะๆ ในระหว่างดำเนินการวิจัย การจัดเวทีพัฒนาการเรียนรู้เมื่อเสร็จโครงการวิจัยแล้วเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่พอเพียง

(2) การมีนักวิจัยในท้องถิ่น นอกเหนือจากนักวิจัยในส่วนกลาง เป็นสิ่งที่ดีที่จะช่วยให้ผลการวิจัยมีความครบถ้วน เทียบตรง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากเป็นไปได้ ควรมีกระบวนการสร้างทีมวิจัยในท้องถิ่นที่มีจำนวนมากกว่า 1 คน เพื่อดำเนินกิจกรรมสืบเนื่องในสิ่งที่ป็นข้อเสนอจากผลการวิจัย และเป็นการสร้างความเข้มแข็งในเชิงวิชาการแก่ท้องถิ่น รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้เกิดการประสานกับภายนอกเพื่อเพิ่มความรู้ การสนับสนุน และการยอมรับได้ทางหนึ่ง

(3) การจัดเวทีท้องถิ่นเสนอผลการวิจัยเบื้องต้น หากการคัดเลือกผู้เข้าร่วมเวที และมีการออกแบบกิจกรรมในการประชุมสัมมนาที่ดีจะได้ข้อคิดที่มีประโยชน์ ก่อให้เกิดการร่วมมือที่ดีต่อกันได้ (collective efficiency)

(4) ความหลากหลายของบริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยระเบียบวิธีวิจัยในเชิงผสมผสาน ทั้งในการวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการกำหนดส่วนผสมที่พอดี จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ

(5) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคลในงานประชาคมการท่องเที่ยว องค์ความรู้ในการดำเนินงานในลักษณะนี้ควรได้รับการสานต่อในการแสวงหาคำตอบว่าองค์กรชุมชนทั้ง 3 ภาคีและปัจเจกบุคคล มีวิธีการเรียนรู้ จัดการตนเองในการดำรงตนภายในภาวะกระแสโลกาภิวัตน์และความยั่งยืนของชุมชนได้อย่างไร



บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). คู่มือการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.), พิมพ์ครั้งที่ 2.
- ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2540). วิถีไทย การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง
แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด.
- ดวงใจ หล่อธนวิชัย. (2543). รายงานการวิเคราะห์งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวไทยปี พ.ศ.2529-
2539. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การ
พัฒนาภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี (พ.ศ.2542-2551). เล่มที่ 2, สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- มิ่งสรรพ ขวสะอาด. (2543). รายงานความก้าวหน้าการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยว
ไทยสำหรับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอส.). (2541). สรุปบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วม
ของประชาชน.
- ยศ สันตสมบัติ และคณะ. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการจัดการ
ทรัพยากร. โครงการพัฒนาองค์ความรู้และศึกษานโยบายการจัดการทรัพยากรชีวภาพ
ในประเทศไทย (BRT) โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
(สกว.) และศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (สช.) สำนักงานพัฒนา
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).
- ศรีศักร วัลลิโภดม. (2543). สังคม-วัฒนธรรมไทยในวิถีการอนุรักษ์. คำนวณสุธา การพิมพ์.
- สร้อยสวัสดิ์ อาสาสรรพกิจ. (2541). สรุปผลการวิจัยเพื่อพัฒนาความพร้อมของธุรกิจนำเที่ยวเชิงนิเวศ
ในภาคเหนือตอนบน. ราชบัณฑิตยสถาน.

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

อนันต์ ปันยารชุน. (2543). “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการพัฒนา
อย่างยั่งยืน” จุลสารการท่องเที่ยวปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2543.

อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2542). “ประชาสังคม ความเป็นพลเมือง และประชาธิปไตยท้องถิ่น :
ธรรมชาติที่ควรไฝหา” ใน พัชรี สิโรต (บรรณาธิการ) ความขัดแย้งในสังคมไทยยุค
วิกฤตเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหาร
ธุรกิจ.

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” **เศรษฐกิจชุมชน
ทางเลือกเพื่อทางรอดสังคมไทย.** อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

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

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.

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบ OR 1

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : บริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว

- ☉ ชื่อประชาคมการท่องเที่ยว.....
ที่ตั้ง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- ☉ ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....
- ☉ วัน/ เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....
- ☉ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง : ข้อมูลบริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว แหล่งข้อมูล (Sources of data) สามารถหาได้จาก
เอกสาร หรือจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในชุมชน หรือการอภิปรายกลุ่ม

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แนวคำถามแบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : บริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว

1. บริบทพื้นที่ที่ประชาคมการท่องเที่ยว

1.1 บริบทด้านพื้นที่ที่มีเอกลักษณ์จุดเด่นน่าสนใจด้านการท่องเที่ยวคืออะไร

.....

.....

.....

1.2 บริบทด้านการจัดการท่องเที่ยวและกิจกรรมที่เป็นจุดเด่นในเชิงการท่องเที่ยวและในเชิงประชาคมคืออะไร

.....

.....

.....

1.3 ชุมชนท่องเที่ยวที่มีลักษณะการปกครองบริหารจัดการในพื้นที่อย่างไร (เช่น อบต., อำเภอ, อุทยาน หรือ หน่วยงานร่วมกัน)

.....

.....

.....

2. สถานการณ์ท่องเที่ยวในประชาคมการท่องเที่ยว

2.1 จุดเริ่มต้นการท่องเที่ยวในชุมชนนี้เป็นมาอย่างไร ก็ปีแล้ว.....

.....

.....

.....

2.2 จุดเริ่มต้นของการจัดการท่องเที่ยวในเชิงประชาคม.....

.....

.....

.....

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

	ปี พ.ศ.2544	แนวโน้ม	ข้อสังเกตของผู้ให้ข้อมูล
☉ จำนวนนักท่องเที่ยว			
● ชาวไทย			
● ชาวต่างชาติ			
☉ ฤดูกาลท่องเที่ยว			

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

	ปี พ.ศ.2544	แนวโน้ม	ข้อสังเกตของผู้ให้ข้อมูล
☉ โปรแกรมการท่องเที่ยว/ วงจรการท่องเที่ยว/ระยะ เวลาที่ใช้ท่องเที่ยวในชุมชนนี้			
☉ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว ท่องเที่ยวต่อคน เฉพาะที่ ใช้จ่ายในชุมชนนี้			
☉ จำนวนครัวเรือนทั้งหมด ในชุมชน			
☉ ร้อยละของครัวเรือนที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว			
☉ จำนวนสถานประกอบการ ประเภทต่างๆ (ระบุ ประเภทและจำนวน)			
① ที่พัก			
② อาหาร			
③ ของที่ระลึก			
④			
⑤			
⑥			

2.4 ผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ จากการท่องเที่ยวในชุมชน

ผลทางเศรษฐกิจ

- ทางบวก (เช่น เกิดกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน, ขยายสินค้า, การสร้างงาน)

.....

.....

- ทางลบ

.....

.....

ผลทางสังคมและวัฒนธรรม

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

.....

.....

- ทางลบ (เช่น ยาเสพติด, เด็กขอทานนักท่องเที่ยว)

.....

.....

ผลทางสิ่งแวดล้อม

- ทางบวก (เช่น สร้างด้านนิเวศ, การจัดการของเสีย)

.....

.....

- ทางลบ

.....

.....

ผลทางการเมืองท้องถิ่น

- ทางบวก (เช่น ชาวบ้านมีส่วนร่วม, ความสามารถต่อรองกับบริษัททัวร์, ภาครัฐภาคเอกชน)

.....

.....

- ทางลบ

.....

.....

ผลกระทบอื่นๆ

- ทางบวก (เช่น ชุมชนสะอาดขึ้น, มีการกินอาหารครบหมู่เหมือนที่จัดให้นักท่องเที่ยว)

.....

.....

- ทางลบ

.....

.....

3. การได้รับการสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน

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

4. ศักยภาพและโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน ในเชิงความร่วมมือระหว่างภาคีต่างๆ (ภาครัฐ, เอกชน และประชาชน).....

5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน.....

6. ทักษะการทำงาน (ความรู้ ความสามารถ/ การเรียนรู้) สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน

☉ ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบุคลากรภาครัฐในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนนี้คือทักษะอะไรบ้าง.....

ทักษะที่มีอยู่แล้ว (ระบุประเภทและจำนวนบุคลากรที่มีทักษะประเภทนั้นๆ).....

☉ ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบุคลากรภาคเอกชน/ NGOในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนนี้คือทักษะ.....

ทักษะที่มีอยู่แล้ว (ระบุประเภทและจำนวนบุคลากรที่มีทักษะประเภทนั้นๆ).....

- ๑๑ ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อมคือ
ทักษะอะไรบ้าง.....
.....
ทักษะที่มีอยู่แล้ว (ระบุประเภทและจำนวนบุคลากรที่มีทักษะประเภทนั้นๆ).....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบ OR 2

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาชน : ระดับกลยุทธ์

- ☉ ชื่อประชากรการท่องเที่ยว.....
ที่ตั้ง หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
- ☉ ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....
- ☉ วัน/ เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....
- ☉ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง : ทักษะองค์กรระดับกลยุทธ์ ได้แก่ ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยวชุมชนขององค์กรประชาชนในพื้นที่
ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ คุณภาพแผน และการปฏิบัติตามแผน
สำหรับแบบรวบรวมข้อมูลทักษะการทำงานขององค์กรประชาชนการท่องเที่ยวชุดนี้ เป็นการรวบรวม
ทักษะการปฏิบัติงานขององค์กรประชาชน หรือกลุ่มบุคคลหลักที่เกี่ยวข้อง
หมายเหตุ บรรทัดของทักษะการวางแผน ส่วนหนึ่งอาจรวบรวมได้จากเอกสาร/ แผนการท่องเที่ยวชุมชนที่มีอยู่
แล้วได้

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน
แนวคำถามแบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาชน : ระดับกลยุทธ์

สถานการณ์ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดทำแผนการท่องเที่ยวชุมชน

❶ ในการจัดการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่ที่ท่านผ่านมาในกลุ่ม/องค์กรประชาชนการท่องเที่ยวที่ท่านได้มีการจัดทำแผนการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่หรือไม่

☐ ไม่มีแผนเลย เพราะ.....

แนวคิด/ แนวโน้มในอนาคตในเรื่องของแผนการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่.....

☐ มีในลักษณะของแผน/ ข้อตกลงของกลุ่ม/องค์กรประชาชนอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่
(อธิบายรายละเอียด).....

ที่มาของแผน/ข้อตกลงดังกล่าว.....

เนื้อหา/สาระสำคัญของแผนโดยสังเขป.....

ประเภทของแผน/ข้อตกลงดังกล่าว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ แผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- ☐ แผนพัฒนาสาธารณูปโภค
- ☐ แผนพัฒนาคน/องค์กร
- ☐ แผนพัฒนาเครือข่ายประชาคม
- ☐ อื่นๆ

ระดับของแผน/ข้อตกลง

- ☐ กลุ่มย่อย
- ☐ องค์กรประชาคม
- ☐ อื่นๆ

- ☐ มีแผนอย่างเป็นทางการ โปรครระบุรายละเอียด เช่น ชื่อแผน ประเภทของแผน จำนวนแผน ผู้รับผิดชอบ
แผน ระดับของแผน) เนื้อหาสาระของแผนโดยสังเขป

ชื่อแผน	ประเภท ของแผน	ระดับแผน	เนื้อหา/สาระสำคัญของแผน	ผู้รับผิดชอบ
1.....				
2.....				
3.....				

- ② ในกรณีที่มีการจัดทำแผนการท่องเที่ยวชุมชนทั้งแบบไม่เป็นทางการหรือแบบเป็นทางการดังกล่าวข้างต้น
ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา กลุ่ม/องค์กรประชาคมได้มีการดำเนินการปรับปรุงแผน อย่างไรหรือไม่

- ☐ ไม่มีการปรับแผนเลย เพราะ.....
.....
.....
- ☐ มีการปรับแผน รวม.....ครั้ง
(อธิบายรายละเอียด รูปแบบและที่มาของการดำเนินการดังกล่าว).....
.....
.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ในทักษะของการจัดทำแผนนี้ กลุ่มองค์กรประชาคมที่นี้ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

☐ ไม่ต้องการ

☐ ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

.....

.....

[illegible]

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ปัจจัย/ เงื่อนไขที่ก่อให้เกิด ทักษะหรือที่มาของทักษะ
☉ แผนการท่องเที่ยวชุมชนที่กลุ่ม/องค์กรประชาคมที่นี้ได้จัดทำขึ้น ได้มีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแผนในการนำไปใช้หรือไม่ กลุ่ม/องค์กรใดเป็นผู้ดำเนินการ..... 	

ในทักษะการพิจารณาคุณภาพของแผนนี้ กลุ่มองค์กรประชาคมที่นี้ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

☐ ไม่ต้องการ

☐ ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

.....

.....

ในทักษะการปฏิบัติตามแผนนี้ กลุ่มองค์กรประชาชนที่นี้ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

.....

.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ปัจจัย/ เงื่อนไขที่ก่อให้เกิด ทักษะหรือที่มาของทักษะ
4. การติดตามและประเมินผลแผน	
☉ กลุ่ม/องค์กรประชาคมการท่องเที่ยวที่ได้กำหนดแนวทางในการติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการท่องเที่ยวชุมชนอย่างไร.....	
.....	
.....	
.....	
☉ กลุ่ม/องค์กรประชาคมที่ได้กำหนดแนวทางในการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนการท่องเที่ยวชุมชนอย่างไร มีตัวชี้วัดอะไรบ้าง.....	
.....	
.....	
.....	
☉ กลุ่ม/องค์กรประชาคมที่ได้กำหนดให้กลุ่ม/องค์กรประชาคมใดมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลแผนการท่องเที่ยวชุมชนบ้างหรือไม่.....	
.....	
.....	
.....	

ในทักษะการปฏิบัติตามแผนนี้การท่องเที่ยวชุมชน กลุ่มองค์กรประชาคมที่นี้ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

☐ ไม่ต้องการ

☐ ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

.....

.....

ในทักษะของการปรับแผนการท่องเที่ยวชุมชนนี้ กลุ่มองค์กรประชาคมที่นี้ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

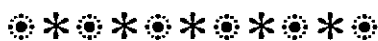
.....

.....

.....

: การศึกษาในกลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

- ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบ OR 3

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาชน : การบริหารจัดการองค์กร

☉ ชื่อประชากรการท่องเที่ยว.....

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

☉ ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....

☉ วัน/ เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....

☉ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง : แบบรวบรวมข้อมูลทักษะการทำงานองค์กรประชาชนการท่องเที่ยวชุดนี้เป็นการรวบรวมทักษะ
การบริหารงานขององค์กรประชาชน โดยวิธีการจัดสนทนากลุ่มย่อยบุคคลากรในองค์กรประชาชน
การท่องเที่ยว

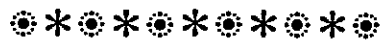
ทักษะองค์กรประชาชนการท่องเที่ยวระดับบริหาร ประกอบด้วย

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

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civil groups) ภาคเหนือตอนบน

แนวคำถามแบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : การบริหารจัดการองค์กร



1. ทักษะการวางแผนงาน

- 1.1 กลุ่ม/องค์กรเริ่มรวมตัวกันครั้งแรก เมื่อ.....
สาเหตุหรือเงื่อนไขและวัตถุประสงค์ที่ทำให้ต้องรวมตัวกัน.....
.....
.....
- 1.2 องค์กรประกอบของสมาชิกกลุ่ม เป็นอย่างไร (ผู้นำชุมชน ชาวบ้าน องค์กรพัฒนาเอกชน นักวิชาการ
ข้าราชการท้องถิ่น นักธุรกิจ ฯลฯ)
 1. เมื่อรวมตัวครั้งแรก (ระบุ องค์กรประกอบ และจำนวนหรือร้อยละของสมาชิกแต่ละองค์กรประกอบ)
.....
.....
.....
 2. ณ ปัจจุบัน (ระบุ องค์กรประกอบ และจำนวนหรือร้อยละของสมาชิกแต่ละองค์กรประกอบ) และหากมี
การเปลี่ยนแปลงในองค์กรประกอบและหรือจำนวนให้ระบุเหตุผลที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลง.....
.....
.....
- 1.3 กลุ่ม/องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างของกลุ่มหรือไม่ อย่างไร (โครงสร้างดังกล่าวอาจเป็นโครงสร้างที่
กำหนดไว้อย่างแน่ชัดหรือ เป็นโครงสร้างอย่างหลวม ๆเป็นที่รับรู้กัน ก็ได้)
 1. ไม่มี เพราะ.....
.....
.....
 2. มี เพราะ.....
.....
.....

- การกำหนดโครงสร้างของกลุ่มมีดังนี้ (อาจเขียนเป็นแผนภูมิโครงสร้างกลุ่ม/องค์กรก็ได้)

.....

.....

.....

.....

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

1. ไม่มี เพราะ.....

.....

.....

.....

2. มีเพราะ.....

.....

.....

.....

-โดยมีการกำหนดบทบาท/หน้าที่ ดังนี้

2.1 กลุ่ม/องค์กร.....

.....

.....

.....

2.2 คณะกรรมการ/คณะทำงานท่องเที่ยว.....

.....

.....

.....

2.3 ผู้นำกลุ่ม/ประธานกลุ่ม.....

.....

.....

.....

2.4 สมาชิกกลุ่ม.....

.....

.....

.....

2.5 ชาวบ้านทั่วไป.....

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

2.6 นักท่องเที่ยว.....

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

2.7 อื่น ๆ ระบุ.....

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

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

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

1.5 กลุ่ม/องค์กรมีการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือไม่

1. ไม่มี เพราะ.....

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

2. มี เพราะ.....

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

- การกำหนด คือ (ระบุรายละเอียด)

2.1 รายการการท่องเที่ยว (การส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณี เส้นทางท่องเที่ยว ฯลฯ).....

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

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

.....

.....

.....

2.3 การกำหนดรายการการท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว.....

.....

.....

.....

2.4 การกำหนดร้อยละหรือจำนวนเงินเข้าเป็นกองทุนพัฒนาชุมชน หรือกองทุนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว.....

.....

.....

.....

2.5 การกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความสามารถในการรองรับของท้องถิ่น (carrying capacity).....

.....

.....

.....

- ผู้ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น ในข้อ 2 คือ.....

.....

.....

.....

1.6 เมื่อกลุ่ม/องค์กรต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน/กิจกรรมต่างๆ ทั้งที่สำคัญและไม่สำคัญนั้น มีการดำเนินการอย่างไร

1. ผู้นำกลุ่มตัดสินใจแต่เพียงลำพัง(ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ตัดสินใจและวิธีการ).....

.....

.....

.....

2. คณะกรรมการกลุ่ม/คณะทำงานกลุ่มตัดสินใจ (ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ตัดสินใจและวิธีการ)

.....

.....

.....

3. สมาชิกกลุ่มทั้งหมดซึ่งรวมผู้นำและคณะกรรมการ(ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ตัดสินใจและวิธีการ)

.....

.....

.....

1.9 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดวางระบบงานของกลุ่มเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....
.....
.....
.....
2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ).....
.....
.....
.....

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

2.1 กลุ่ม/องค์กรมีหลักการและวิธีการในการคัดเลือกคณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อมาทำหน้าที่บริหารงานของกลุ่ม/องค์กร อย่างไร (การกำหนดคุณสมบัติต่างๆ ของคณะกรรมการ ฯลฯ)

.....
.....

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

.....
.....

2.3 ในกรณีที่มีการกำหนดหลักการและวิธีการในการคัดเลือกคณะกรรมการ/คณะทำงาน/สมาชิก

1. เงื่อนไขหรือสาเหตุที่ทำให้ต้องมีการกำหนด.....
.....
.....

2. บุคคลที่เป็นผู้กำหนด.....
.....
.....

3. วิธีการและหลักการดังกล่าวเริ่มต้นใช้ เมื่อใด ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป หรือไม่ อย่างไร

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

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

1. ไม่มี เพราะ.....

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

2. มี เพราะ.....

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

- วิธีการในการพัฒนาคณะกรรมการ/คณะทำงาน

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

- วิธีการในการพัฒนาสมาชิกกลุ่ม

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

- การพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการ/คณะทำงาน/สมาชิกกลุ่ม เริ่มต้นเมื่อใด
ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป หรือไม่ อย่างไร

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

2.5 กลุ่ม / องค์กรมีการรับคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพิ่มหรือไม่ อย่างไร .

1. จำนวนคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เมื่อรวมกลุ่มคน

2. จำนวนคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ณ ปัจจุบันคน

3. จำนวนคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่เพิ่มขึ้นคน
สาเหตุ ที่รับเพิ่ม.....

.....
.....

2.6 กลุ่ม / องค์กรมีการรับสมาชิกเพิ่มหรือไม่ อย่างไร

1. จำนวนสมาชิก เมื่อรวมกลุ่มคน
2. จำนวนสมาชิก ณ ปัจจุบันคน
3. จำนวนสมาชิก ที่เพิ่มขึ้นคน

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 (ขนบธรรมเนียมประเพณี, ภูมิปัญญาท้องถิ่น, การละเล่น, แหล่งท่องเที่ยว, ทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ)
.....
.....
- วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (การรวบรวมจากคำบอกเล่า, 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, การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ฯลฯ)

.....

.....

.....

- ระยะเวลาที่เริ่มต้นใช้ข้อมูล

.....

.....

.....

3.3 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและการใช้ข้อมูลเพื่อการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ

.....

.....

.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ)

.....

.....

.....

4. ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ

4.1 กลุ่ม/องค์กรมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือไม่
อย่างไร

1. ไม่มี เพราะ.....

.....

.....

.....

2. มี เพราะ.....

.....

.....

.....

- เทคโนโลยีพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ (ระบุประเภทและรายละเอียดของการใช้).....

.....

.....

- เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้ ได้แก่ (ระบุประเภทและรายละเอียดของการใช้).....

.....

.....

- ผลของการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเป็นอย่างไร (สะดวก
ประหยัด รวดเร็ว เสียเวลา สิ้นเปลือง ฯลฯ)

.....

.....

4.2 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ
การท่องเที่ยวในท้องถิ่นเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....

.....

.....

.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหาและวิธีการ).....

.....

.....

5. ทักษะการประสานงาน

5.1 กลุ่ม/องค์กรมีการประสานแผนงานการทำงานที่เกี่ยวข้อง ขยายเครือข่ายความร่วมมือ และหรือรายการการทำงานที่เกี่ยวข้องของกลุ่ม กับแผนงานการทำงานที่เกี่ยวข้องและหรือรายการการทำงานที่เกี่ยวข้องของกลุ่ม/องค์กรอื่นๆ หรือไม่ อย่างไร (ทั้งภายในและภายนอกชุมชน ทั้งหน่วยงานของรัฐและธุรกิจเอกชน สถาบันวิชาการ ฯลฯ)

1. ไม่มี เพราะ.....

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

2. มี รายละเอียด.....

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

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

1. ไม่มี เพราะ.....

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

2. มี เพราะ.....

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

- รายละเอียด

2.1 งบประมาณ.....

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

2.2 คน

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

2.3 วัสดุอุปกรณ์.....

.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท้องถิ่นในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

2.4 สถานที่.....

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

2.5 อื่น ๆ (ความรู้ ความชำนาญ).....

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

5.3 กลุ่ม/องค์กรมีการประสานงานกับกลุ่ม/องค์กรอื่น ๆ ที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเช่นเดียวกันเพื่อเป็น
การสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยว หรือไม่ อย่างไร.....

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

5.4 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดวางระบบงานของกลุ่มเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....

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

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหาและวิธีการ).....

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

6. ทักษะการเจรจาต่อรอง

6.1 การกำหนดรายการการท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และราคาการท่องเที่ยวของท้องถิ่นที่ผ่านมานั้น
เป็นที่พอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ (เช่น คนในชุมชน นักท่องเที่ยว บริษัทท่องเที่ยว ฯลฯ) (ใน
บางครั้งอาจพบว่า มีทั้งที่พอใจและไม่พอใจ ก็ให้ถามทั้ง 2 กรณี)

1. พอใจ เพราะ.....

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

2. ไม่พอใจ เพราะ.....

.....
.....

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

.....

.....

.....

6.3 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....

.....

.....

.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหาและวิธีการ).....

.....

.....

.....

7. ทักษะการจัดการความขัดแย้ง

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

1. ไม่มี เพราะ.....

.....

.....

.....

2. มี รายละเอียด.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

7.3 มีวิธีการจัดการอย่างไร ให้ประชาชนทั่วไปในชุมชนที่ไม่ได้มีผลประโยชน์โดยตรงจากกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนด้วย.....

.....

.....

.....

7.4 (กรณีที่มีการหักเงินเข้ากองทุนชุมชน, กองทุนการพัฒนาท่องเที่ยว ฯลฯ) ได้มีการนำเงินเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์อย่างไร/ใครได้ประโยชน์จากกิจกรรมนั้นๆ (เช่น นำเงินไปฝึกอาชีพ, จัดอบรม).....

.....

.....

.....

7.5 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....

.....

.....

.....

2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหาและวิธีการ).....

.....

.....

.....

8. นอกจากกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในชุมชนแล้ว กลุ่ม/องค์กรของท่านได้ทำกิจกรรมสาธารณะอื่นๆ ทั้งในและนอกชุมชนบ้างหรือไม่

1. ไม่ได้ทำ เพราะ.....

.....

.....

.....

2. ทำ (ระบุรายละเอียดของกิจกรรมและระยะเวลาที่ดำเนินการ).....

.....

.....

.....

9. ผู้ที่ทำกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในชุมชนของท่าน โดยเฉลี่ยแล้วมีฐานะ โดยเปรียบเทียบกับผู้ที่ไม่ได้ทำแล้ว เป็นอย่างไร

☐ ฐานะดีกว่าเพราะ..... ☐ ฐานะพอๆ กัน

☐ ฐานะด้อยกว่าเพราะ.....

10. ผู้ที่มีบทบาทมากในการกำหนดการบริหารจัดการองค์การการท่องเที่ยวในชุมชนนี้ 3 ลำดับแรก คือใคร (ภาครัฐ การ, ประชาชน, NGO, เอกชน).....

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

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบ OR 4

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับปฏิบัติการ

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

คำชี้แจง : แบบรวบรวมข้อมูลทักษะการทำงานองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวชุดนี้เป็นการรวบรวมทักษะ
การปฏิบัติงานขององค์กรประชาคม โดยวิธีการจัดสนทนากลุ่มย่อยบุคคลากรในองค์กรประชาคม
การท่องเที่ยว

ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย

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

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน
แนวคำถาม : ทักษะการทำงานขององค์กร (ระดับปฏิบัติการ)

ส่วนที่ 1 ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ

❶ ทักษะในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
1. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	
1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ	
❖ การปรับปรุงทัศนียภาพ.....	
.....	
.....	
❖ การเพิ่มเส้นทาง.....	
.....	
.....	
❖ การเพิ่มความโดดเด่นทรัพยากรการท่องเที่ยว.....	
.....	
.....	
❖ ทักษะอื่นๆ.....	
.....	
.....	
1.2 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	
❖ การสืบสานประเพณี ความเชื่อ พิธีกรรม.....	
.....	
.....	
❖ การจัดทำพิพิธภัณฑ์.....	
.....	
.....	
❖ ทักษะอื่นๆ.....	
.....	
.....	

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

กรณีท้องถิ่นได้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โปรดระบุเหตุผล.....
.....
.....
.....

ทักษะในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการเพิ่ม

- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....
.....
.....

๒ ทักษะการจัดการการเงิน

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

ทักษะในการจัดการด้านการเงินที่ต้องการเพิ่ม

- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....
-
-
-
-
-

๘ ทักษะการตลาด

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

ทักษะทางการตลาดที่ต้องการเพิ่ม

☐ ไม่ต้องการ

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

.....

.....

.....

.....

.....

๔ ทักษะการสื่อสาร

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

ทักษะด้านการสื่อสารที่ต้องการเพิ่ม

- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....
-
-
-
-
-

๕ ทักษะการให้บริการ

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
1. ทักษะการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์) ❖ ความรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ..... ❖ ความรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม..... ❖ การสื่อความหมายธรรมชาติ..... ❖ ความปลอดภัย..... ❖ การสร้างความพึงพอใจ.....	
2. ทักษะการจัดการคมนาคมขนส่ง	
3. ทักษะที่พักแรม ❖ การพัฒนารูปแบบที่พัก..... ❖ การรักษาความสะอาด..... ❖ การรักษาความปลอดภัย..... ❖ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก.....	

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

ทักษะด้านการให้บริการที่ต้องการเพิ่ม

- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....
.....
.....
.....
.....
.....

๕ ทักษะการจัดระเบียบชุมชน

ทักษะที่มี (อธิบาย)	ที่มาของทักษะ
❖ การออกกฎข้อบังคับประชาชน.....	
❖ การออกกฎข้อบังคับนักท่องเที่ยว.....	

ทักษะในการจัดระเบียบชุมชนที่ต้องการเพิ่ม

- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ ต้องการ (ระบุทักษะ/ กลุ่มเป้าหมาย/ วิธีการพัฒนา).....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 2

- เมื่อท่านคิดถึงความรู้ความสามารถหรือทักษะขององค์กรท่านในด้านการท่องเที่ยวในชุมชนนี้ ท่านเห็นว่าองค์กรของท่านมีทักษะ/ความสามารถที่ดี 3 อันดับแรกคือ
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถด้านการท่องเที่ยวที่องค์กรของท่านมีอยู่และสามารถเพียงพอที่จะเผยแพร่/แนะนำให้กับองค์กรอื่นๆ คือทักษะใด
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถด้านการท่องเที่ยวในชุมชนที่องค์กรของท่านต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมคือทักษะใด
 - 1)
 - 2)
 - 3)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบ IN 1 : ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาคม (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

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
 : การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน
 แนวคำถามทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล

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)

กิจกรรม	ระยะเวลา	เหตุผลที่ตัดสินใจทำกิจกรรมท่องเที่ยว
.....		
.....		
.....		

4.2 รูปแบบความร่วมมือในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ท่านดำเนินการ

(เช่น ดำเนินการคนเดียว , ดำเนินการร่วมกับเครือข่าย , ดำเนินการร่วมกับบุคคลอื่น ฯลฯ)

.....

.....

.....

4.3 ท่านดำเนินการกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างไร ในประเด็นต่อไปนี้

☉ ประเภทกิจกรรม.....

1) วิธีดำเนินงาน/พัฒนาการ.....

.....

.....

.....

.....

2) ผลของการดำเนินงาน.....

.....

.....

3) ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน.....

.....

.....

4) วิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค.....

.....

.....

5) ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่านประสบความสำเร็จ

.....

.....

6) ทักษะอะไรบ้างที่ท่านต้องการเพิ่มเติมในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่าน

.....

.....

7) ท่านจะมีวิธีการพัฒนาทักษะที่ท่านต้องการในข้อ 6) อย่างไร

.....

.....

☉ ประเภทกิจกรรม.....

1) วิธีดำเนินงาน/พัฒนาการ.....

.....

.....

.....

.....

2) ผลของการดำเนินงาน.....

.....

.....

3) ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน.....

.....

.....

4) วิธีการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค.....

.....

.....

5) ปัจจัย/สาเหตุที่ทำให้การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่านประสบความสำเร็จ

.....

.....

6) ทักษะอะไรบ้างที่ท่านต้องการเพิ่มเติมในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของท่าน

.....

.....

7) ท่านจะมีวิธีการพัฒนาทักษะที่ท่านต้องการในข้อ 6) อย่างไร

.....

.....

☉ 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			
- บริการห้องพัก.....			
- ความสะดวกในการเดินทางมาที่พัก.....			
- การต้อนรับเข้าที่พัก.....			
- การทำความสะอาดที่พัก.....			
- ความเป็นส่วนตัว.....			
- บรรยากาศของความปลอดภัยในที่พัก.....			
- บริการน้ำอาบ น้ำใช้.....			
- การให้บริการด้านห้องน้ำ.....			
3. การบริการด้านการนำทาง			
- ความชัดเจนในการแนะนำเส้นทาง.....			
- การให้กษา/การสื่อความหมายในการนำทาง.....			
- การให้ความรู้ระหว่างการนำทาง.....			
- การให้คำแนะนำความปลอดภัยระหว่างการเดินทางตามเส้นทาง.....			
4. การบริการด้านการขนส่ง			
- ความหลากหลายในการเลือกใช้พาหนะ.....			
- ความสะดวกในการเลือกใช้พาหนะเดินทาง.....			
- ความมั่นใจในความปลอดภัยระหว่างเดินทาง.....			
5. บริการด้านการดูแลความปลอดภัยทั่วไป			
- ความเคร่งครัดในมาตรการดูแลความปลอดภัย.....			
- การดูแลสุขภาพของนักท่องเที่ยว.....			

ทักษะที่ปรากฏ	ทักษะ		ที่มาของทักษะ
	มี	ไม่มี	
6. บริการด้านการชักรีด			
- ความสะอาด.....			
- ความเหมาะสมของราคา.....			
7. ระบบการจัดส่ง.....			
8. การบริการด้านการขายสินค้าที่ระลึก			
- การจัดหาสินค้าที่หลากหลาย.....			
- การส่งเสริม/ฟื้นฟูสินค้าพื้นเมือง.....			
9. การให้บริการข่าวสาร			
- เข้าใจง่ายและชัดเจน.....			
- รวดเร็ว.....			
- น่าสนใจ.....			
- เพิ่มพูนและสื่อความหมายท้องถิ่น.....			
● ทักษะการบริหารจัดการ			
1. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว			
- การติดต่อประสานงานเพิ่มแหล่งท่องเที่ยว			
ให้เกิดความกลมกลืนในแหล่งท่องเที่ยวที่ไป			
- การสร้างคนในชุมชนให้เรียนรู้และมีส่วนร่วม			
ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว.....			
2. การจัดการในด้านการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ			
- จำหน่ายโดยตรงกับลูกค้าที่มาติดต่อ ณ สถานที่			
ประกอบการหรือแหล่งท่องเที่ยว.....			
- จำหน่ายโดยตรงกับลูกค้าทั่วไป.....			
- จำหน่ายผ่านกลุ่มในชุมชน.....			
- จำหน่ายผ่านผู้ประกอบการเอกชน.....			
- จำหน่ายผ่านองค์กร สถาบันเอกชน.....			
- จำหน่ายผ่านองค์กร สถาบันของรัฐ.....			

ทักษะที่ปรากฏ	ทักษะ		ที่มาของทักษะ
	มี	ไม่มี	
3. การกำหนดราคาสินค้าหรือบริการ - กำหนดราคาคงที่ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลง..... - กำหนดราคาตามช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว..... - กำหนดราคาโดยดูปริมาณความต้องการของตลาดในแต่ละช่วงเวลา.....			
4. วิธีการจัดการด้านการเงิน - การจัดทำบัญชีเป็นระบบ (บันทึกบัญชีรับจ่าย)..... - การจัดการด้านการเงินเป็นระบบ (การจัดสรรแยกประเภทการใช้จ่าย)..... - การจัดแยกเงินหมุนเวียนการใช้จ่ายในการประกอบการกับรายได้อื่น..... - การจัดสรรผลประโยชน์ให้แก่ชุมชน..... - การจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างปัจเจกบุคคล			
๖. 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. การอนุรักษ์และดูแลแหล่งท่องเที่ยว - การถ่ายทอดความรู้/ภูมิปัญญา.....			

ส่วนที่ 3

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

.....

.....

.....

2. หากท่านรู้สึกว่านักท่องเที่ยวเรียกร้องเกินความจำเป็นท่านจะทำอย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านเคยให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ/ไม่เสมอเหมือนกันกับนักท่องเที่ยวหรือไม่ เพราะอะไร

.....

.....

.....

4. ท่านเคยรู้เรื่องเหล่านี้กับนักท่องเที่ยวหรือไม่ และมีผลเป็นอย่างไร

	เคย	ไม่เคย	ผล	
			ดี	ไม่ดีเพราะ
• การถอดรองเท้าก่อนเข้าบ้าน				
• การทำเสียงรบกวน				
• การสูบบุหรี่				
• การดื่มของมึนเมา				
• รายการอาหาร/ราคา				
• การใช้บริการท่าเรือ, แพ				
• ข้อห้าม/เรื่องส่วนตัว				
• พฤติกรรมทางเพศ				
• การแต่งตัว				
•				
•				

ส่วนที่ 4 แบบประเมินทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคลในชุมชน (Priority Skills)

- เมื่อท่านคิดถึงทักษะ/ความสามารถของท่านในด้านการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน ท่านคิดว่าท่านมีทักษะที่ดี 3 อันดับแรกคือ
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถที่ท่านมีอยู่ และมีดีเพียงพอที่ผู้อื่นจะจ้างท่านไปทำก็คือทักษะใด
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถใดที่ท่านมีอยู่และท่านสามารถสอน/เผยแพร่ต่อผู้อื่นได้คือเรื่องใดบ้าง
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถใดในด้านการท่องเที่ยวในชุมชนที่ท่านต้องการเรียนรู้เพิ่มเติม
 - 1)
 - 2)
 - 3)

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบ IN 2 : ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล

☉ ชื่อประชาคมท่องเที่ยว.....

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

☉ ผู้ให้ข้อมูล.....

☉ วัน/เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....

☉ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แนวคำถามทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุปัจจุบัน.....ปี
3. อาชีพปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 อาชีพ)
 - 1).....
 - 2).....
 - 3).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามผู้ที่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน

1. สาเหตุที่ท่านไม่ได้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน
.....
.....
.....
.....
2. ท่านได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนนี้หรือไม่
.....
.....
.....
.....

3. เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน ท่านปฏิบัติตัวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนนี้มีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมหรือไม่ เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าผู้ที่เกี่ยวข้อง/ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน ต้องมีคุณสมบัติ ทักษะความสามารถ
อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

6. ท่านคิดว่าการท่องเที่ยวของชุมชนของท่านจะ สามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

7. ข้อคิดเห็นอื่นๆ โดยเสรีของท่าน.....

.....

.....

.....

.....

แบบ TR 1

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทักษะจากนักท่องเที่ยว

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

คำชี้แจง : ประชาคมการท่องเที่ยว หมายถึงการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กร (Organization) และหรือระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual) ในหลายๆ ส่วน คือ ภาครัฐราชการ (ส่วนกลาง/ส่วนท้องถิ่น) ภาครัฐธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคประชาชน หรือองค์กรประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่น ซึ่งมีอาณาบริเวณ 1 หมู่บ้าน หรือหลายหมู่บ้านตามลักษณะแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ โดยการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ยึดหลักการที่สำคัญคือการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation) อันหมายความว่ารวมถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชาวบ้านในชุมชนเป็นผู้ดำเนินการที่สำคัญ ดังนั้นจึงมีลักษณะที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวโดยทั่วไป (Mass tourism) ทักษะการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนอาจมีคุณลักษณะที่อาจเหมือนหรือแตกต่างจากการท่องเที่ยวทั่วๆ ไปก็ได้

ในฐานะที่ท่านเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนนี้ คณะผู้วิจัยใคร่ขอทราบทัศนะของท่านที่มีต่อทักษะ/ความสามารถในการทำงานของบุคลากรในชุมชนในด้านต่างๆ ความคิดเห็นของท่านจะนำไปใช้ในการสร้างเกณฑ์ และพัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากรที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวในชุมชนต่อไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

คณะผู้วิจัยจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน
แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทักษะจากนักท่องเที่ยว

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 ☐ มากับบริษัททัวร์
 - ☐ มากับชมรม ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
4. ท่านทราบข้อมูลและตัดสินใจมาท่องเที่ยวในชุมชนนี้จากที่ใด.....
.....
.....
5. ความคาดหวังของท่านที่อยากจะได้รับในการท่องเที่ยวในชุมชนนี้มีอะไรบ้าง.....
.....
ความคาดหวังของท่านเมื่อมาเที่ยวที่นี่แตกต่างไปจากการไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป
เช่น ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ เชียงราย อย่างไร.....
.....
.....
6. ท่านใช้เวลาในการท่องเที่ยวชุมชนนี้อย่างไร
 - ☐ เที่ยวเฉพาะช่วงหนึ่งแล้วกลับ
 - ☐ ค้างคืนแบบ Homestay ที่นี่
 - ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
7. ท่านเคยมาท่องเที่ยวที่ชุมชนนี้มาก่อนหรือไม่
 - ☐ เคย ครั้งนี้เป็นครั้งที่.....
 - ☐ ไม่เคย

8. ในทัศนะของท่าน ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานขององค์กรชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน ทักษะความสามารถมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด และท่านพึงพอใจทักษะการทำงานที่พบเห็นจากการมาท่องเที่ยวครั้งนี้มากน้อยเพียงใด (ตอบเฉพาะส่วนที่ท่านพบเห็นและเกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวในครั้งนี้เท่านั้น)

ทักษะการทำงาน/ความรู้ความสามารถ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจในทักษะที่พบจากการมาท่องเที่ยวครั้งนี้			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ทราบ
1. ทักษะความสามารถในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว							
1.1 ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ							
❖ การปรับปรุงทัศนียภาพ							
❖ การเพิ่มเส้นทาง							
❖ การเพิ่มความโดดเด่นทรัพยากรการท่องเที่ยว							
1.2 ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม							
❖ การสืบสานประเพณีความเชื่อ							
❖ การจัดทำพิพิธภัณฑ์							
1.3 ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโบราณวัตถุ							
❖ การปรับปรุงโบราณสถานโบราณวัตถุ							
2. ทักษะความสามารถในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว							
2.1 กิจกรรมให้ความรู้							
2.2 กิจกรรมนันทนาการ							
3. ทักษะความสามารถในการทำนุบำรุงโบราณสถานโบราณวัตถุ							
4. ทักษะความสามารถในการจัดการการเงิน							
4.1 การทำบัญชี							
4.2 การจัดผลประโยชน์/ผลตอบแทน							
4.3 การตรวจสอบ							

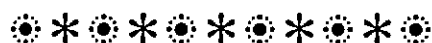
ทักษะการทำงาน/ความรู้ความสามารถ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจในทักษะที่พบจากการมาท่องเที่ยวครั้งนี้			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ทราบ
5. ทักษะความสามารถด้านการตลาด							
5.1 ทักษะการส่งเสริมการตลาด							
❖ การโฆษณาประชาสัมพันธ์							
❖ การส่งเสริมการขาย							
5.2 ทักษะการส่งเสริมผลิตภัณฑ์							
❖ การกำหนดราคา							
❖ การพัฒนารูปแบบสินค้า							
6. ทักษะความสามารถด้านการสื่อสาร							
6.1 ทักษะการสื่อสารภายในกลุ่ม							
6.2 ทักษะการสื่อสารระหว่างกลุ่ม							
6.3 ทักษะการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว							
7. ทักษะความสามารถด้านการให้บริการ							
7.1 ทักษะการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์)							
❖ ความรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยว							
❖ ทักษะการสื่อความหมายธรรมชาติ							
❖ ทักษะความปลอดภัยการนำเที่ยว							
❖ ทักษะการสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการ							
7.2 ทักษะการจัดการคมนาคมขนส่ง							
7.3 ทักษะการพัฒนารูปแบบที่พัก							
7.4 ทักษะการรักษาความสะอาด							
7.5 ทักษะการรักษาความปลอดภัย							
7.6 ทักษะการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก							
8. อื่นๆ ระบุ.....							
.....							
.....							
.....							
.....							

9. สิ่งที่ท่านประทับใจและคุ้มค่าจากการท่องเที่ยวที่นั่นคือสิ่งใดบ้าง.....

 และสิ่งที่ท่านรู้สึกว่าจะไม่ประทับใจคือสิ่งใดบ้าง.....

10. ท่านคิดว่าในอนาคตน่าจะกลับมาท่องเที่ยวที่นี่อีกหรือไม่
☐ คิดว่าจะมา เพราะ.....
☐ คงไม่ยอมมาอีกแล้ว เพราะ.....
11. ท่านคิดว่าจะแนะนำคนอื่นๆ ให้มาเที่ยวที่นี่บ้างหรือไม่
☐ ไม่แนะนำ เพราะ.....
☐ แนะนำ เพราะ.....
12. ท่านเคยท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวในแบบชุมชนนี้มาก่อนหรือไม่
☐ ไม่เคย
☐ เคย และที่ที่ท่านประทับใจคือที่ใด เพราะอะไร.....
13. ท่านคิดว่าทักษะ/ความสามารถในด้านการท่องเที่ยวที่ชุมชน/หรือบุคคลในชุมชนนี้มีเป็นอย่างมาก 3 ลำดับแรกคือสิ่งใดบ้าง
 1)
 2)
 3)
14. ท่านคิดว่าทักษะ/ความสามารถในด้านการท่องเที่ยวที่ชุมชน/หรือบุคคลในชุมชนนี้ควรพัฒนาเพิ่มเติมเป็นอย่างมาก 3 ลำดับแรกคืออะไร
 1)
 2)
 3)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



The project of working skills and their developmental factors of labourers in the local tourism industry sector : A case study of civic groups in the upper northern region

Working skills evaluation form : Travellers' perspective

- Name of the tourism civic group.....
- Location: Village name.....Tambon.....District.....Province.....
- Informant/data source.....
- Date/time of data collection.....
- Data collected by.....

Directions: A tourism civic group refers to the cooperation among organizations and/or individuals in state sectors (central/local), private sectors, non-governmental organizations and public sectors or organizations in order to carry out tourism activities in their respective local areas, which cover 1 village or several villages according to local tourism aspects. The tourism management is based on community participation, where tourism activities are mainly organized by villagers in their community. Such a management characteristic is therefore different from that of mass tourism. Working skills of personnel involved in local tourism may be similar to or different from those of mass tourism.

As you are a traveller visiting this community, the researcher would like to know your perspectives or opinions on the working skills and competence of these organizing personnel. Your opinions would be incorporated to create criteria and develop working skills of those involved in community tourism.

Thank you for your kind cooperation

The research team

Faculty of Social Sciences and Humanities

Mahidol University

The project of working skills and their developmental factors of labourers in the local tourism industry sector : A case study of civic groups in the upper northern region

Working skills evaluation form : Travellers' perspective

General information

1. Place of visit.....Province.....
2. Personal information of the visitor
 - 2.1 Sex ☐ Male ☐ Female
 - 2.2 Age.....years
 - 2.3 Education ☐ Primary education ☐ Secondary education ☐ Diploma
☐ Bachelor ☐ Master's ☐ Doctorate
☐ Others (please specify).....
 - 2.4 Occupation ☐ Farmer ☐ State/state enterprise official
☐ Employee ☐ Student
☐ Trader/self-employed ☐ Others (please specify).....
3. Form of travel: You are travelling ...
☐ Alone ☐ with my friend(s) ☐ with family/relatives
☐ with a travel agent ☐ with my club ☐ Others (please specify)...
4. Where did you get information about this tourism community?.....
.....
5. What are your expectations from visiting this community?.....
.....
How are your expectations from visiting this community different from visiting other well-known tourist destinations like Phuket, Pattaya, Chiang Mai or Chiang Rai?
.....
6. How do you spend your time visiting this community?
☐ A one-day trip ☐ An overnight homestay ☐ Others (please specify).....
7. Have you visited this community before?
☐ No ☐ Yes. This is my.....time.

8. Please rate the following items concerning working skills, knowledge and competence of organizing personnel in the community you have experienced or found relevant to your visit.

5

Working skills/knowledge/ability	Level of importance			Level of satisfaction in the skill			
	High	Medium	Low	Very Satisfactory	Satisfactory	Unsatisfactory	Irrelevant/ not known
1. Skills and ability in developing tourist attractions 1.1 Skills in developing tourist Attractions in terms of Nature ● Landscape adjustment ● Increase of travel routes ● Increase of prominence of tourism resources							
1.2 Skills in developing tourist Attractions in terms of Culture ● Preservation of traditions and beliefs ● Establishment of museum							
1.3 Skills in developing tourist Attractions in terms of archaeological sites and artifacts ● Improvement of archaeological sites and artifacts							

Working skills/knowledge/ability	Level of importance			Level of satisfaction in the skill			
	High	Medium	Low	Very Satisfactory	Satisfactory	Unsatisfactory	Irrelevant/ not known
2. Skills and ability in developing tourism activities 2.1 Knowledge-based activities 2.2 Recreation- based activities							
3. Skills and ability in preserving archaeological sites and artifacts							
4. Skills and ability in financial management 4.1 Book keeping 4.2 Benefits/returns management 4.3 Auditing							
5. Skills and ability in marketing 5.1 Marketing promotion skills ❖ Advertisement and public relations ❖ Sales promotion 5.2 Product promotion skills ❖ Price fixing ❖ Product type development							
6. Skills and ability in communication 6.1 Intra-group communication skills 6.2 Inter-group communication skills							

Working skills/knowledge/ability	Level of importance			Level of satisfaction in the skill			
	High	Medium	Low	Very Satisfactory	Satisfactory	Unsatisfactory	Irrelevant/ not known
6.3 Communication skills with tourists							
7. Skills and ability in service provision 7.1 Guiding skills (a guide) ❖ Knowledge of tourism resources ❖ Natural communication skills ❖ Skills in guiding safety ❖ Skills in satisfying customers 7.2 Transport management skills 7.3 Lodging development skills 7.4 Sanitation skills 7.5 Safety and security skills 7.6 Skills in providing other facilities							
8. Others (please specify).....							

9. What are the most impressive things from visiting this community?

.....

And what are the things you are not impressed about from this visit?

.....

10. Do you think you will visit this community again in the future?

☐ Yes, because.....

☐ No, because.....

11. Would you recommend others to visit this community?

☐ No, because.....

☐ Yes, because.....

12. Have you ever visited other tourism communities before?

☐ No

☐ Yes. Where are the most impressive places and why?.....

13. What are the 3 tourism skills/abilities you think that this community or its members have most?

1).....

2).....

3).....

14. What are the 3 tourism skills/abilities you think that this community or its members should further develop most?

1).....

2).....

3).....

Thank you for your kind cooperation

**คณะผู้วิจัยโครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน**

คณะผู้วิจัย	สังกัด
เนาวรัตน์ พลาชัย น้อย หัวหน้าคณะผู้วิจัย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดน่าน	
ศุภวัตร พลาชัย น้อย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
เนาวรัตน์ พลาชัย น้อย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พิเชษฐ หนองช้าง	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงใหม่	
ปฐพี มอนซอน	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
สมศรี ศิริขวัญชัย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
นิสาพร วัฒนศัพท์	สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงราย	
ประภาพรรณ อุ่นอบ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พรรณิภา บุรพาชีพ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
สมศรี ศิริขวัญชัย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ยรรยงค์ อัมพวา	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
วิลาสินี อโนมะศิริ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
นันทนา พวงทอง	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ปฐม นวลคำ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ชุดโครงการทักษะการทำงาน
สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)