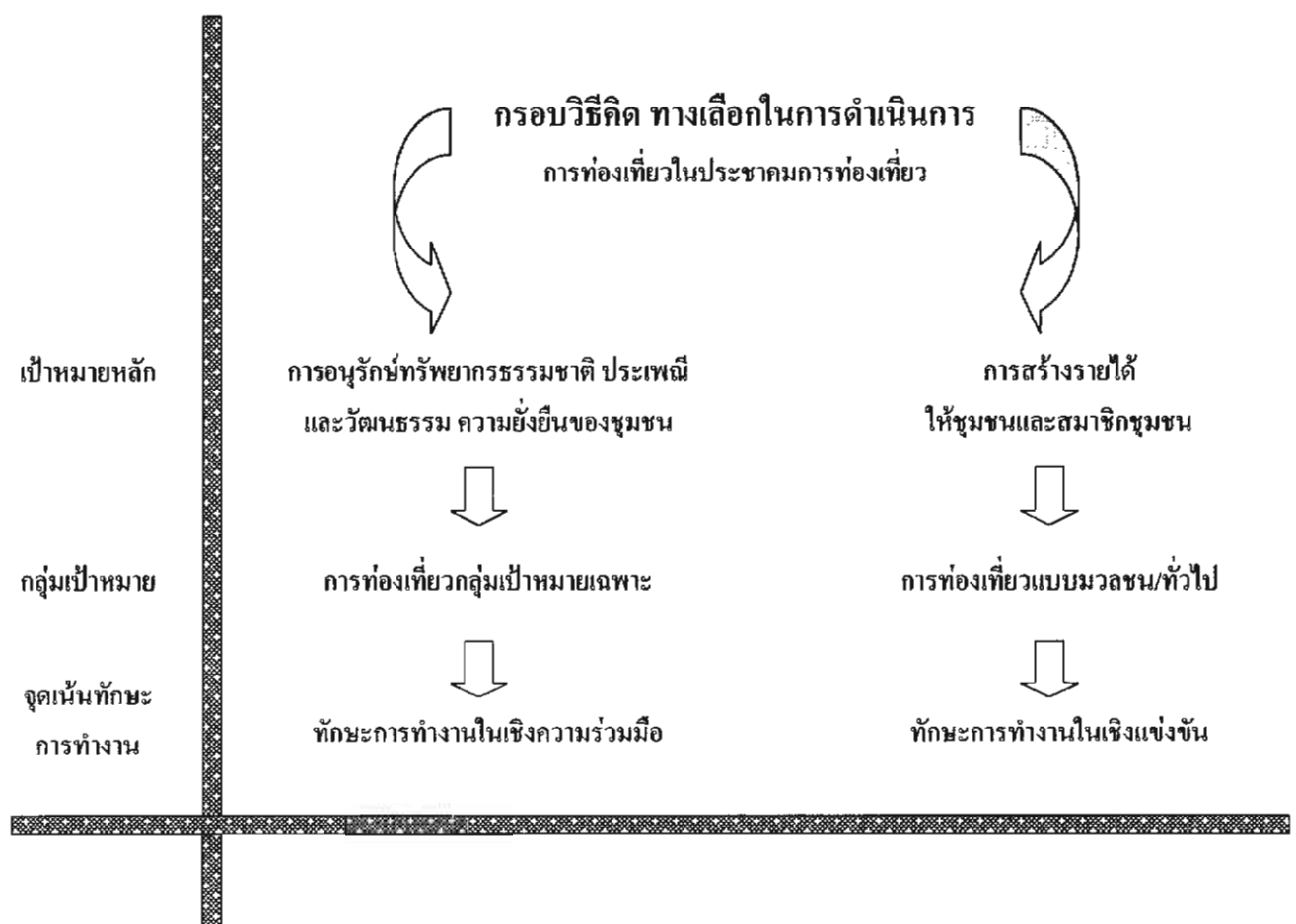


ลักษณะของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรากฏว่ามีทั้งรูปแบบการท่องเที่ยวในคลื่นลูกที่สอง ซึ่งมักเป็นการท่องเที่ยวแบบมวลชน หรือการท่องเที่ยวสำเร็จรูป (ready made) ซึ่งหากจัดการไม่มีประสิทธิภาพจะเกิดผลสืบเนื่องทางลบหลายประการ เช่น มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติเกินขีดความสามารถที่จะรองรับ การกระจายรายได้ที่ไม่เป็นธรรม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

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

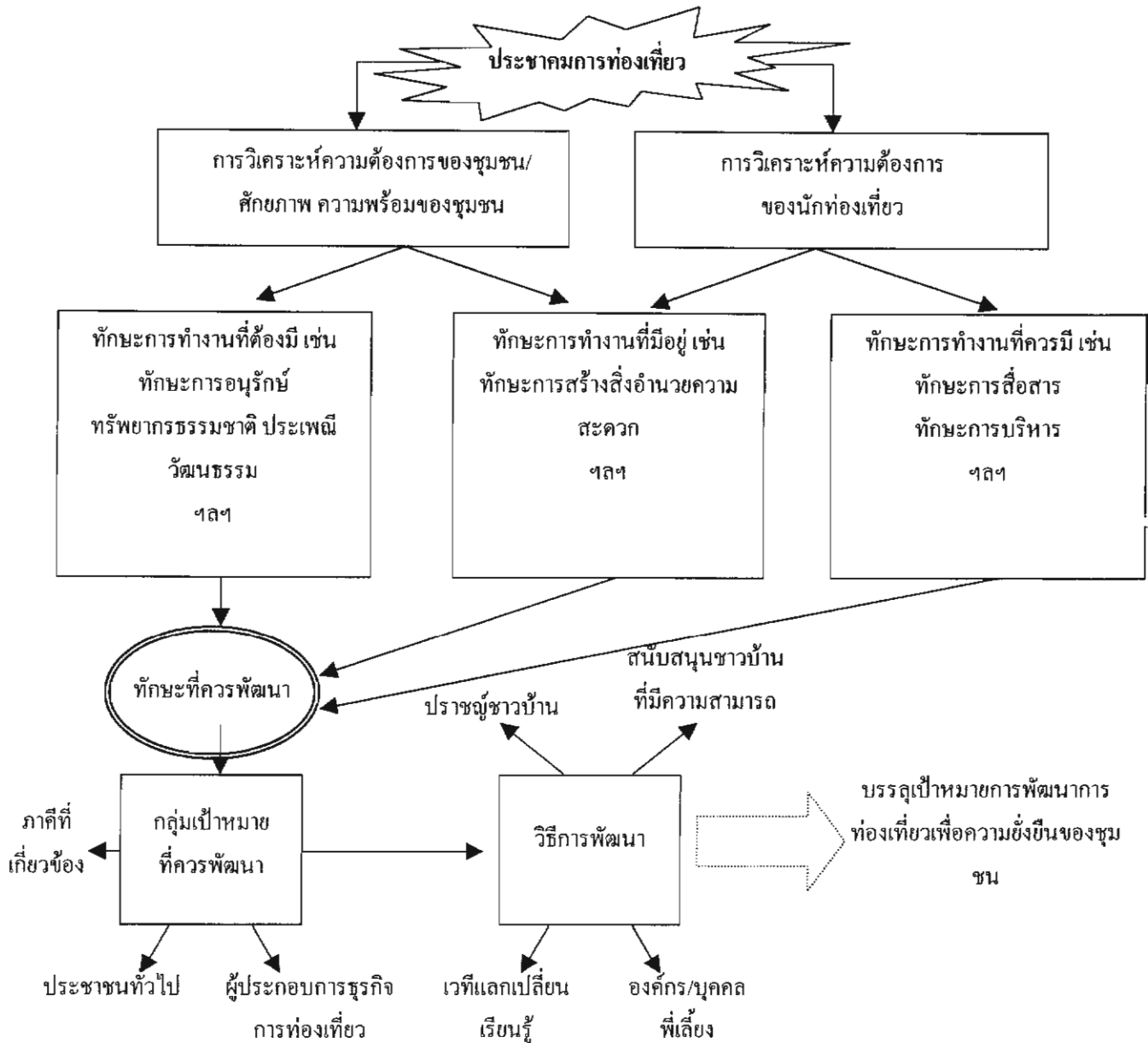
ทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมภาคเหนือตอนบน ปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวแบบมวลชนที่มุ่งแข่งขันทำกำไร และไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะแรงงานไปในทิศทางนั้นเท่านั้น หากมีการเรียนรู้เข้าใจบริบทและทิศทางที่ควรเป็นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนควรจะเป็นผู้กำหนดทิศทางที่ตนเองต้องการมากกว่าจะปล่อยไปตามกระแส

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 ซึ่งกรณีนี้น่าจะมีโอกาสประนีประนอมได้

2) บทเรียนในเชิงระเบียบวิธี

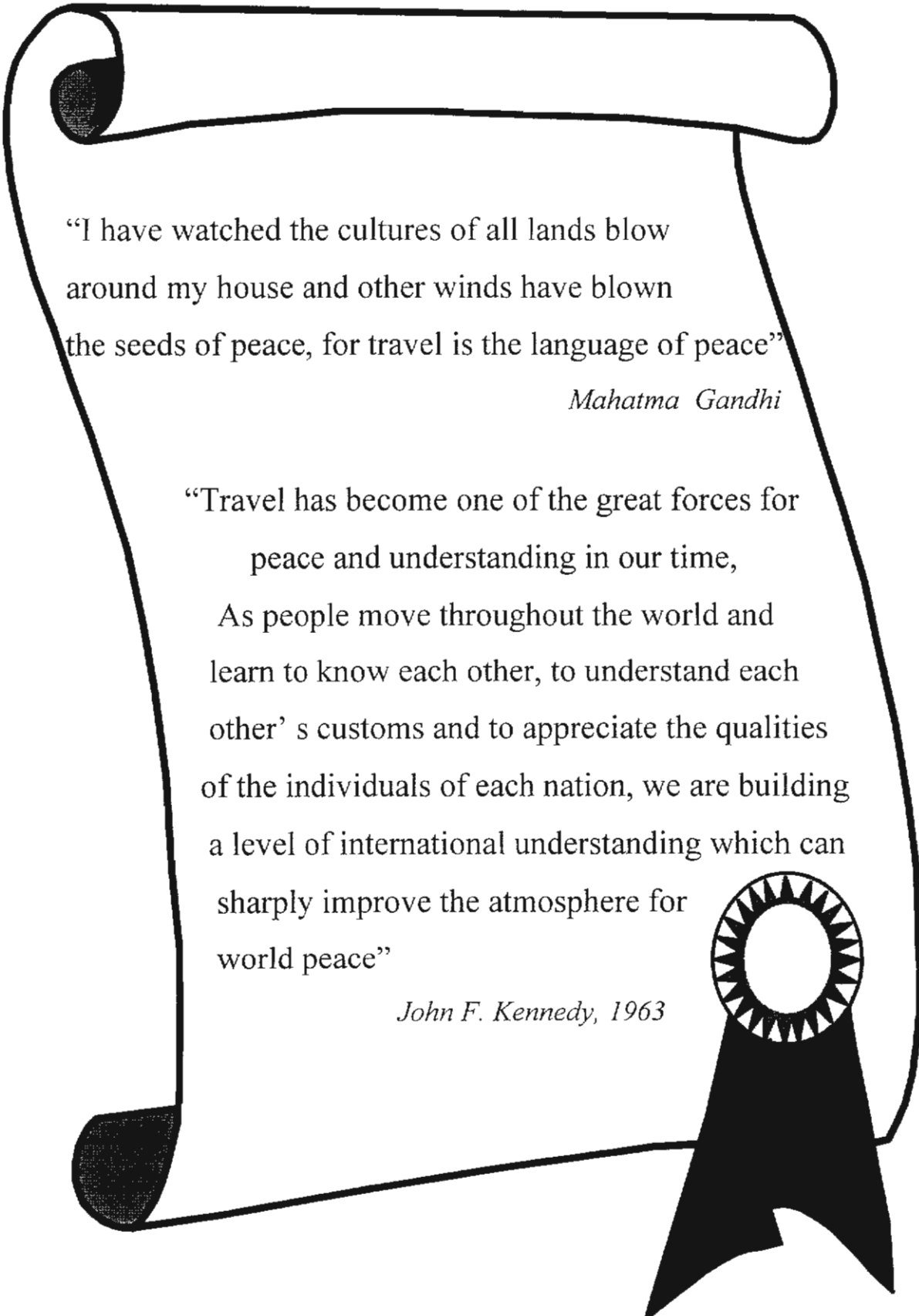
(1) การดำเนินการวิจัยในลักษณะสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ควรมีกระบวนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้เป็นระยะๆ ในระหว่างดำเนินการวิจัย การจัดเวทีพัฒนาการเรียนรู้เมื่อเสร็จโครงการวิจัยแล้วเป็นสิ่งที่ดี แต่ไม่พอเพียง

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

(3) การจัดเวทีท้องถิ่นเสนอผลการวิจัยเบื้องต้น หากการคัดเลือกผู้เข้าร่วมเวที และมีการออกแบบกิจกรรมในการประชุมสัมมนาที่ดีจะได้ข้อคิดที่มีประโยชน์ ก่อให้เกิดการร่วมมือที่ดีต่อกันได้ (collective efficiency)

(4) ความหลากหลายของบริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยระเบียบวิธีวิจัยในเชิงผสมผสาน ทั้งในการวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการกำหนดส่วนผสมที่พอดี จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพ

(5) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคลในงานประชาคมการท่องเที่ยว องค์ความรู้ในการดำเนินงานในลักษณะนี้ควรได้รับการสานต่อในการแสวงหาคำตอบว่าองค์กรชุมชนทั้ง 3 ภาคีและปัจเจกบุคคล มีวิธีการเรียนรู้ จัดการตนเองในการดำรงตนภายในภาวะกระแสโลกาภิวัตน์และความยั่งยืนของชุมชนได้อย่างไร



"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). คู่มือการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (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 สุขผ่องศรี. (2543). รายงานการวิจัยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอดานสะก จังหัดนครศรีธรรมราช. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- คณะกรรมการนโยบายสังคมแห่งชาติ. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและประชาคมจังหวัด 2542.
- โครงการประสานงานวิจัยและพัฒนา เครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สำนักงานภาค). (2545). การท่องเที่ยวโดยชุมชน แนวคิด และประสบการณ์. เชียงใหม่: บริษัทมิ่งเมืองนวรรตน์จำกัด.
- โครงการศึกษาวิจัยการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย. (2541). คู่มือแนวทางการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.).

จังหวัดเชียงราย. (2542). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2542.

_____. (2543). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2543.

_____. (2544). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2544.

จิรวุฒิ พลมณี และสุวิทย์ ชีรสาศวัต. (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 ศิริเวชกุล. (2544). การท่องเที่ยวเชิงชุมชนและการจัด Homestay สรุปจากการบรรยายพิเศษ
เรื่อง Community tourism and Homestay โดย Dr.Erik Holm Petersen, tourism
resources Planner จากองค์การท่องเที่ยวโลก. วันที่ 27 มีนาคม 2544 ณ ห้องประชุม
สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

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

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

ดวงใจ หล่อธนาฉิษฐ์. (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, ตำรวจ ผักผล และคณะ. (2543). องค์การทางสังคมและพัฒนาการความเป็นประชาคม
ตำบล กรณีศึกษาดำบลเมืองจาง ถึงอำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. สถาบันวิจัยระบบสา
ธารณสุข (สวรส.).
- นิคม จารุมณี. (2535). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ตำรา-เอกสารวิชาการ
ฉบับที่ 53 ภาคการพัฒนาดำรงและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- นิพล เชื้อเมืองพาน. (2542). แนวทางการจัดการท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณี
ศึกษา : วนอุทยานภูชี้ฟ้า จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหิดล.
- นิพนธ์ พัวพงศกรและคณะ. (2535). การฝึกอบรมระหว่างการทำงานในภาคอุตสาหกรรมและ
บริการ. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ.
- นำชัย ทนุผลและคณะ. (2543). การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโป่ง ต.ป่าไผ่
อ.สันทราย จ.เชียงใหม่. เชียงใหม่ : สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญยงค์ เกศเทศ. (2542). โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา พัฒนาหัตถกรรมอีสานใต้สู่การท่องเที่ยว
เชิงอนุรักษ์. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

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

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

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

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

ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2541). รายงานขั้นสุดท้ายการศึกษาทบทวนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน.

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

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

มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอศ.). (2541). สรุบทบทวนการจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน.

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 วัลลิโภคม. (2543). สังคม-วัฒนธรรมไทยในวิถีการอนุรักษ์. ค่วนสุทธา การพิมพ์.

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

สมบัติ โยธิตวานิช. (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 : บทเรียนแห่งการสร้างความสำเร็จของชุมชนโดย
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). รายงานความก้าวหน้าโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบนิเวศการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่ดี.

วีรยุทธ มามะศิรินันท์. (2542). องค์การเรียนรู้ 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 ซอยศูนย์วิจัยกรุงเทพฯ.

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

อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2542). “ประชาสังคม ความเป็นพลเมือง และประชาธิปไตยท้องถิ่น : ธรรม
รัฐที่ควรไฝหา” ใน พัชรีย์ สิโรต (บรรณาธิการ) **ความขัดแย้งในสังคมไทยยุควิกฤต
เศรษฐกิจ**. กรุงเทพมหานคร: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารรัฐกิจ.
โอกาส 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 พลาชัย** 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 มีนักท่องเที่ยวจากต่างชาติมาท่องเที่ยวใน

** 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) เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อความยั่งยืนของชุมชน การขับเคลื่อนการท่องเที่ยวในท้องถิ่นในแนวทางประชาสังคม (civil society) จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ถูกนำเสนอขึ้นในสังคมไทย

ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยเป็นภูมิภาคที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวมากที่สุดภูมิภาคหนึ่ง โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมานาน ขณะที่จังหวัดน่านก็นับเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพและมีการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้นในระยะ 4 – 5 ปีที่ผ่านมา

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนของชุมชนและประเทศชาติ ภายใต้อาสาเชื่อว่าการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นในแนวทางประชาสังคมจะเป็นทางเลือกหนึ่งของการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา

องค์ประกอบบทความแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : การท่องเที่ยวและประชาคมการท่องเที่ยว

1.1 กระแสการท่องเที่ยวและการปรับกระบวนทัศน์การท่องเที่ยว

1.2 นโยบายการท่องเที่ยว : ทิศทางสู่วิถีประชาคมการท่องเที่ยว

1.3 ประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 2 : ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานในประชาคมการท่องเที่ยว

- 2.1 กรอบวิธีคิดในการศึกษาทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
- 2.2 ทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน
- 2.3 ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน

ส่วนที่ 3 : ทางเลือกในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

- 3.1 ทักษะระดับองค์กร
- 3.2 ทักษะระดับปัจเจกบุคคล
- 3.3 แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 4 : การสังเคราะห์บทเรียนจากการวิจัย

- 4.1 บทเรียนในเชิงเนื้อหา
- 4.2 บทเรียนในเชิงระเบียบวิธี

ส่วนที่ 1 : การท่องเที่ยวและประชาคมการท่องเที่ยว

1.1 กระแสการท่องเที่ยวและการปรับกระบวนการทัศนคติการท่องเที่ยว

อัลวิน ทอฟเฟอร์ (Alvin Toffler) เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกเป็นดังเช่นคลื่นสามลูก 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 และก่อให้เกิดปัญหาทางวัฒนธรรมในรูปแบบการแปรรูปวัฒนธรรมเป็นสินค้าขึ้น (commodification of culture)

สังคมในคลื่นลูกที่สามเป็นสังคมที่เน้นอัตลักษณ์ของตัวบุคคลสูง สังคมมีพลวัตรซับซ้อนและแยกย่อยมากขึ้น (segmented market) สภาพความเป็นมวลชนลดลง มีการยอมรับความแตกต่างระหว่างกันมากกว่ามุ่งทำให้ทุกคนเหมือนกัน แต่ละคนจึงได้รับการยอมรับว่ามีอัตลักษณ์สนิมที่แตกต่างและมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น 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 กระแสการพัฒนการท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคทั่วโลกต่างให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน ด้วยเป็นพันธกิจของทุกฝ่ายตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21) ในการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล เมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ.2535 ซึ่งก่อให้เกิดกระแสการพัฒนการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนขึ้น

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

การท่องเที่ยวทั้ง 5 รูปแบบ ถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ใหม่ในการท่องเที่ยว (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 ประกอบกับรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันก็ได้ให้สิทธิชุมชนท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้มากขึ้น

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)

การผสมผสานแนวคิดด้านประชาสังคมเข้ากับการท่องเที่ยว นับเป็นสหวิทยาการใหม่สาขาหนึ่ง เป็นการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ใช้แนวทางร่วมมือกันในแนวราบ 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) และเป็นไปอย่างฉันทามติ หรือแนวราบ (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.ม่วงดีด ถึงอำเภอภูเพียง	1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผานกกก หมู่ที่ 9 ต.โป่งแยง อ.แม่ริม
2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านบ่อสวก ต.ลอม อ.เมือง	2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำ หมู่ที่ 5 ต.เชียงดาว อ.เชียงดาว
3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาชน หมู่ที่ 3 ต.เมืองจ๋อง ถึงอำเภอภูเพียง	3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวงและ หมู่บ้านเครือข่ายสมาชิกคอกอินทนนท์ อ.จอมทอง
4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านน้ำว้า หมู่ที่ 5 ต.น้ำพาง อ.แม่จัน	4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านโป่ง หมู่ที่ 6 ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย
5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสันเจริญ หมู่ที่ 6 ต.ผาทอง อ.ท่าวังผา	5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองออน หมู่ที่ 2 ต.สหกรณ์ ถึง อ.แม่ออน
	6) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว ถึง อ.แม่ออน
	7) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์ หมู่ที่ 7 น้ำพุร้อนสันกำแพง ถึง อ.แม่ออน
เชียงราย	แม่ฮ่องสอน
1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยซี้เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาวี อ.แม่สรวย	1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผาป่อง หมู่ที่ 1 ต.ผาป่อง 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) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านรักไท 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 และตีความข้อมูลที่ได้ภายใต้ฐานคิดและมุมมองว่าทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นในเชิงประชาคมเป็นการพิจารณาในเชิงบูรณาการ

แนวคิดกระแสการพัฒนากระแสหลักที่ยังดำรงอยู่คือ การสร้างรายได้และแนวโน้มของการพัฒนาไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืน การจัดการการท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงดำเนินการภายใต้แนวคิดการพัฒนา 2 กระแส ทักษะการทำงานที่เกิดขึ้นจึงเป็นทักษะการทำงานที่ต้องพิจารณาภายใต้ 2 กระบวนทัศน์ ซึ่งอาจมีทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน ผสมกับแนวคิดในการพัฒนาโดยใช้วิถีประชาคม ทักษะการทำงานในเชิงประชาคมจึงมีความหลากหลายมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับ “ตัวตน” และ “ทุน” ที่มีอยู่ในชุมชนประกอบด้วย ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจึงถูกนำมาเป็นกรอบในการตีความข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

ส่วนที่ 2 : ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานในประชาคมการท่องเที่ยว

2.1 กรอบวิธีคิดในการศึกษาทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

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 ทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมการท่องเที่ยวและปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ มีองค์ประกอบของการเป็นประชาคมการท่องเที่ยว 3 ภาคที่แตกต่างกัน บางประชาคมมีสัดส่วนของทั้ง 3 ภาค คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนใกล้เคียงกัน ในขณะที่บางประชาคมภาคส่วนใหญ่เป็นภาครัฐ ทักษะการทำงานในแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งจึงผันแปรตามภาคที่เข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนการท่องเที่ยวต่างๆ เช่น บางประชาคมมีองค์กรเอกชนช่วยแนะนำในเรื่องของการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ดังนั้นแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจึงมีทักษะที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่แตกต่างกัน

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

1) ทักษะระดับกลยุทธ์

ทักษะระดับกลยุทธ์ในที่นี้พิจารณาในด้านทักษะการวางแผนการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้านคือ **คุณภาพแผน และการปฏิบัติตามแผน** องค์กรประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังมิได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของชุมชน แต่มักเป็นไปในลักษณะที่มีแผนการดำเนินงานอย่างไม่เป็นทางการ มีการประชุมตกลงการดำเนินงานกิจกรรม และมีการปรับแผนการดำเนินงานหากมีปัญหาเกิดขึ้น มิใช่การวางแผนล่วงหน้าในการดำเนินงานหรือการติดตามงานอย่างเป็นระบบ ลักษณะแผนงานยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมไม่ตายตัว มีบางชุมชนที่ได้เริ่มเรียนรู้จัดทำแผนการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างเป็นทางการ เช่น **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูลั้ง (วัดถ้ำปลา) จังหวัดเชียงราย** โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือให้จัดทำโครงการวิจัยพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยอี จังหวัดแม่ฮ่องสอน** ที่ได้รับสนับสนุนและการเป็นที่เล็งเห็นของมูลนิธิฟื้นฟูชีวิตและวัฒนธรรม **ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านหาดผาชน จังหวัดน่าน** ที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการจัดทำแผนของชุมชนที่มีวิธีคิดแบบองค์รวมโดยใช้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเป็นตัวตั้งและเชื่อมโยงไปสู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รวมทั้งได้คำนึงถึงแผนการพัฒนาบุคลากรด้วย รวมทั้งกรณี **ประชาคมท่องเที่ยวบ้านโป่ง จังหวัดเชียงใหม่** ที่จัดทำแผนรายปีโดยมีมหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นที่เล็ง

ลักษณะการวางแผนในองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่เป็นการวางแผนจากการประชุมแต่ละครั้งเพื่อดำเนินกิจกรรมในแต่ละเรื่อง มักยังมิได้มีการวางแผนในเชิงระบบเป็นภาพรวม แต่อย่างไรก็ตาม ในการวางแผนการดำเนินกิจกรรมได้มีการติดตามแผนและปรับแผนอยู่บ้าง มีข้อสังเกตว่าการวางแผนของประชาคมการท่องเที่ยว มักมิได้ระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นรูปเล่มมาตรฐาน แต่ก็มิได้หมายความว่าไม่มีแผนงาน เพราะได้มีการประชุมพูดคุยถึงแผนงานเพียงแต่ไม่ได้เขียนหรือบันทึกไว้เป็นแผนชัดเจน ผู้เกี่ยวข้อง (stakeholders) รับรู้ยอมรับร่วมกัน อีกทั้งลักษณะของแผนงานแบบนี้ก็ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

2) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร

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

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

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

เป็นที่น่าสังเกตว่าทักษะต่างๆ ที่กล่าวถึงข้างต้น พัฒนาจากการมีทักษะอยู่เฉพาะบางคน บางกลุ่มไปสู่ทักษะระดับกลุ่มรวมหรือประชาคมโดยรวมมากขึ้น ซึ่งให้เห็นว่าชุมชนเริ่มพัฒนาทักษะการจัดการทางสังคม (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 ดังจะเห็นได้จากประชาคมท่องเที่ยวเกือบทั้งหมดยังไม่ได้จัดเก็บสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบ (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 กันมักจะแก้ปัญหาโดยการยอมรับหรือยอม ดังเห็นได้จากประสบการณ์ในอดีตจวบจนปัจจุบันที่มีบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเข้ามา ชุมชนมักตกเป็นฝ่ายยอมเสียเปรียบเสมอ เรื่องความขัดแย้งกับภายนอกก็เช่นกันที่ชุมชนมักจะเป็นฝ่ายยินยอมไม่พยายามให้เกิดความขัดแย้งขึ้น แต่บางประชาคมก็เริ่มมีอำนาจต่อรองเพิ่มขึ้น เช่น สามารถผลักดันแนวคิดไม่ให้มีการใช้โฟมและพลาสติก เป็นต้น

โดยสรุปทักษะการบริหารจัดการองค์กรโดยรวมยังดำเนินการไปได้ด้วยดี โดยชุมชนมักจะยอมเป็นฝ่ายประนีประนอมหรือยอมเสียเปรียบหากต้องมีการเจรจาไปสู่การเผชิญหน้าสำหรับบริบทภายในชุมชนแม้ว่าจะมีเค้าของปัญหาให้เห็นอยู่บ้าง แต่เนื่องจากชุมชนที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่ล้วนมีพัฒนาการในการดำรงชีวิตร่วมกันมายาวนาน บางชุมชนนับเป็นร้อยปี ลักษณะความเหนียวแน่นหรือจัดความขัดแย้งในบางครั้งใช้ทุนทางสังคมวัฒนธรรมหรือทุนทางศาสนาหรือผู้สูงอายุในการเจรจาไกล่เกลี่ย วัฒนธรรมของการเคารพและเชื่อฟังผู้อาวุโส โดยเฉพาะในชุมชนชาวเขามีส่วนสำคัญในการช่วยป้องกันและแก้ปัญหาคความขัดแย้งได้มาก

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 การวิจัยครั้งนี้พบว่าหลายประชาคมได้รับความเดือดร้อนจากองค์กรภาคเอกชน 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 การจัดลำดับก่อนหลังในการทำหน้าที่มีคุุเทศก์ การรับนักท่องเที่ยว (กรณีแพ) การขายของที่ระลึก หากไม่มั่นใจก็มักใช้กระบวนการกลุ่มเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบใหม่

บุคลากรที่ทำบัญชีโดยทั่วไปกลุ่มจะเลือกจากคนที่ชุมชนไว้วางใจ (มากกว่าเลือกบนฐานอื่น) โดยคนเหล่านี้ก็มีประสบการณ์หรือมีความรู้มาบ้าง เช่น กรณีเป็นข้าราชการเกษียณอายุหรือเป็นผู้นำชุมชน 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 จึงทำให้ได้ลูกค้าในลักษณะแวะพักหรือทางผ่านไป ด้วยโดยมิต้องทำการตลาด

ประชาคมการท่องเที่ยวบางส่วนได้ผลประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์จากการทำข่าวหรือสารคดีรายการโทรทัศน์ หนังสือ สารคดีทำให้คนภายนอกสนใจมาศึกษาดูงานและ “บอกต่อ” องค์กรภาคีภาครัฐมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์ เช่น ศูนย์ส่งเสริมชาวเขา 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 ความรู้ความเข้าใจในชุมชนของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติจึงขึ้นอยู่กับภาพถ่ายของมัลลิกูเทศก์ที่นำมาเป็นสำคัญ

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

ทักษะการให้บริการ

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

อย่างไรก็ตาม ทักษะการให้บริการนั้นจะเป็นที่ประทับใจหรือไม่ก็น้อยเพียงใดอยู่ที่ความรู้สึกและความคาดหวังของผู้รับบริการด้วย 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 ฝุ่นละออง มลพิษทางเสียง ขยะ การป้องกันอุบัติเหตุ การวางแผนตัด/ไม่ตัดถนนเส้นทางสัญจรใหม่เพื่อการท่องเที่ยวชุมชน ไม่ปรากฏว่ามีการกำหนดย่าน/พื้นที่คงใช้เสียง/งดใช้ยานยนต์ รวมทั้งการกำหนดระเบียบมาตรฐานการจัดทำป้ายในชุมชนที่ภายในแต่ละชุมชนมักเริ่มมีป้ายอยู่อย่างหลากหลาย

4) ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะในองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์รายกรณี 20 ประชาคม พบว่า ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะองค์กรในด้านต่างๆ นั้นมิได้เป็นอิสระจากกัน หากแต่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ทักษะองค์กรที่เป็นเงื่อนไขเบื้องต้นคือ พื้นที่ต้องมีศักยภาพในการท่องเที่ยวไม่ว่าในด้านหนึ่งด้านใดหรือหลายด้านก่อน สำหรับเงื่อนไขของการเกิดทักษะองค์กรสามารถจำแนกได้ดังนี้

- 1) ทักษะขององค์กรเป็นทักษะที่เกิดจากการส่งเสริมประสบการณ์การดำเนินงานขององค์กรดั้งเดิมก่อนการเกิดองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว
- 2) ปัจจัยด้านความเข้มแข็งของชุมชนการรวมตัวของกลุ่มประชาชนในชุมชนที่มีความเข้มแข็งอยู่ก่อนแล้วมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เนื่องจากประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีการปฏิบัติตามข้อตกลงเงื่อนไขที่กลุ่มเป็นผู้กำหนดอย่างพร้อมเพรียง เมื่อชุมชนมีความต้องการรวมกันที่จะพัฒนาชุมชนให้เป็นชุมชนท่องเที่ยว ทำให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนเป็นส่วนใหญ่
- 3) การทำงานในลักษณะภาคีเครือข่ายเปิดโอกาสให้มีองค์กรที่หลากหลายร่วมมือการทำงาน ทำให้มีโอกาของการทำงานมีทักษะที่หลากหลายมากขึ้น
- 4) การจัดการประชาคมการท่องเที่ยวในหลายพื้นที่มีองค์กรภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสถาบันการศึกษามีส่วนช่วยเกื้อกูลการดำเนินงาน ให้คำแนะนำ รวมทั้งในบางแห่งมีการนำคณะกรรมการไปศึกษาดูงาน

- 5) การเกิดของทักษะเป็นสิ่งที่เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงในการทำงาน การได้ศึกษาเรียนรู้ฝึกหัดโดยตรงมีจำนวนน้อย ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ส่งสมประสบการณ์จึงมีความสำคัญ 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 การเดินทางในถ้ำ ทักษะความรู้ด้านสมุนไพรในท้องถิ่น บางทักษะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายในชุมชน เช่น ทักษะการล่องแก่ง ได้รับการฝึกอบรมจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติในพื้นที่ ทักษะการนวดฝ่าเท้าได้รับการฝึกจากหน่วยงานด้านสาธารณสุข ทักษะการจัดบริการที่พักได้เรียนรู้จากองค์กรที่เลี้ยง เป็นต้น

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

อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ต้องการทักษะหลายด้านจากคนๆ เดียว ทำให้บุคคลบางส่วนมีปัญหาอยู่บ้าง เช่น คนนำทางสองตะเกียงในถ้ำมักชำนาญการนำทาง คนถ่อแพชำนาญการถ่อแพ การปฐมพยาบาล แต่ไม่สันทัดในการพูดคุยกับนักท่องเที่ยว ไม่มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวพอที่จะอธิบายได้อย่างลุ่มลึก ไม่มีความรู้เรื่องพันธุ์ปลา พันธุ์ไม้ หรือนก ตลอดจนการไม่เป็นคนช่างพูดหรือเจิบขี้ริมเกินไป เป็นต้น

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

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

ความสำคัญมากกว่า และบางครั้งทำให้มีความรู้สึกว่าอุปสรรคในการสื่อสารเป็นประสบการณ์ที่น่าสนุกทั้งต่อนักท่องเที่ยวและต่อประชาชนที่ให้บริการดังกล่าวมาแล้วในบทก่อนหน้า

3) ทักษะด้านความคิด

ทักษะทางความคิดในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว การอนุรักษ์ดูแลแหล่งท่องเที่ยว การถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญา เป็นทักษะที่ปรากฏใน “ผู้นำ” บางประชากรการท่องเที่ยว “พ่อหลวง” “เจ้าอาวาส” จะเป็นแกนนำในเชิงความคิดในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวหรือการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว การถ่ายทอดความรู้ ความคิดเฉพาะเรื่องเฉพาะด้านเกิดจากผู้รู้ ผู้อาวุโสในชุมชน เป็นการส่งต่อจากประสบการณ์ตรง และการถ่ายทอดทักษะยังอยู่ในวงจำกัดเฉพาะบางบุคคลและบางกลุ่ม บางประชากรการท่องเที่ยวมีภาคเอกชนหรือสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นช่วยเสริมสร้างทักษะด้านนี้ด้วย

4) ปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะปัจเจกบุคคล

ทักษะปัจเจกบุคคลแต่ละด้านมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันและมีปัจจัยเงื่อนไขของการเกิดทักษะพอสรุปได้ดังนี้

ทักษะด้านเทคนิค

(1) เกิดจากทุนความเอาใจใส่ ความชอบส่วนตัว จึงเป็นแรงจูงใจให้เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หลายเรื่องผ่านกระบวนการลองผิดลองถูก ทำด้วยใจรัก ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะได้เป็นอย่างดี

(2) เกิดจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ชีวิตโดยตรง หรือจากบรรพบุรุษ เป็นการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง (experiential learning) หรือเป็น tacit knowledge เช่น ทำอาหารเก่ง อร์อย ชงกาแฟอร่อย การมีทักษะล่อผีเสื้อโดยอาศัยน้ำเกลือ น้ำปลาร้า การถ่อแพ การเดินถ้ำ เป็นต้น

(3) เกิดจากการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษา หรือสถาบันสงฆ์ หรือการฝึกอบรม แนะนำจากองค์กรภายในและภายนอกชุมชน

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

(5) เรียนรู้โดยผ่านพิธีกรรม ความเชื่อ หรือศาสนาในชุมชน

(6) เกิดจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้ดำเนินการประสบผลดีมาก่อน

(7) ผ่านวิธีดั้งเดิมของไทย “ครูพักลักจำ”

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

(1) เกิดจากทุนทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของสังคมไทย ในหลายกรณีพบว่าสิ่งตอบแทนสำหรับความเต็มใจให้บริการ มิใช่เงินเสมอไป ความมีน้ำใจ และหวังให้ผู้อื่นเป็นสุข บางครั้งบางบุคคลบางเวลาเป็นสิ่งที่มีความค่ามากกว่าเงิน

ทักษะด้านความคิด

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

อย่างไรก็ตาม ปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยวจำนวนมากยังรู้สึกขาดความมั่นใจตนเองในทักษะที่ปฏิบัติ และยังไม่อาจกล่าวได้อย่างมั่นใจว่ามีความภาคภูมิใจในตัวเองอันเนื่องมาจากผลงานของตน

ส่วนที่ 3 ทางเลือกในการพัฒนาทักษะแรงงานของประชาคมการท่องเที่ยว

โดยสรุปพบว่าแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวจะมีทักษะที่เป็นจุดแข็งและเอกลักษณ์เฉพาะตามบริบทเงื่อนไขของพื้นที่ 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/พัฒนาแรงจูงใจในการพัฒนาการจัดการให้กับองค์กรประชาคมโดยต่อเนื่อง (continuous improvement) ก็มีความจำเป็นอยู่มาก

(3) ทักษะการบริหารข้อมูลและทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ แม้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวจะมีทักษะดังกล่าวน้อย แต่การพัฒนาทักษะด้านนี้ต้องให้ความสำคัญในด้านทักษะทางความคิดในเรื่องความสำคัญ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล มากกว่าทักษะทางเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดเตรียมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.2 ทักษะระดับปัจเจกบุคคล

ปัจเจกบุคคลในแต่ละประชาคมการท่องเที่ยวมีความต้องการการพัฒนาทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคลที่ไม่เหมือนกัน การพัฒนาการท่องเที่ยวในแต่ละประชาคมจึงต้องมีความเข้าใจประชาคมนั้นๆ เป็นอย่างดี ต่อไปนี้จะได้ระบุถึงทักษะที่ปัจเจกบุคคลควรได้รับการพัฒนาดังต่อไปนี้

ประเภทของบริการ	ทักษะที่ควรได้รับการพัฒนา
- ผู้ขายของที่ระลึก - มัคคุเทศก์ - ผู้ขายอาหาร	- การตลาด, การบรรจุภัณฑ์, การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้า - 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

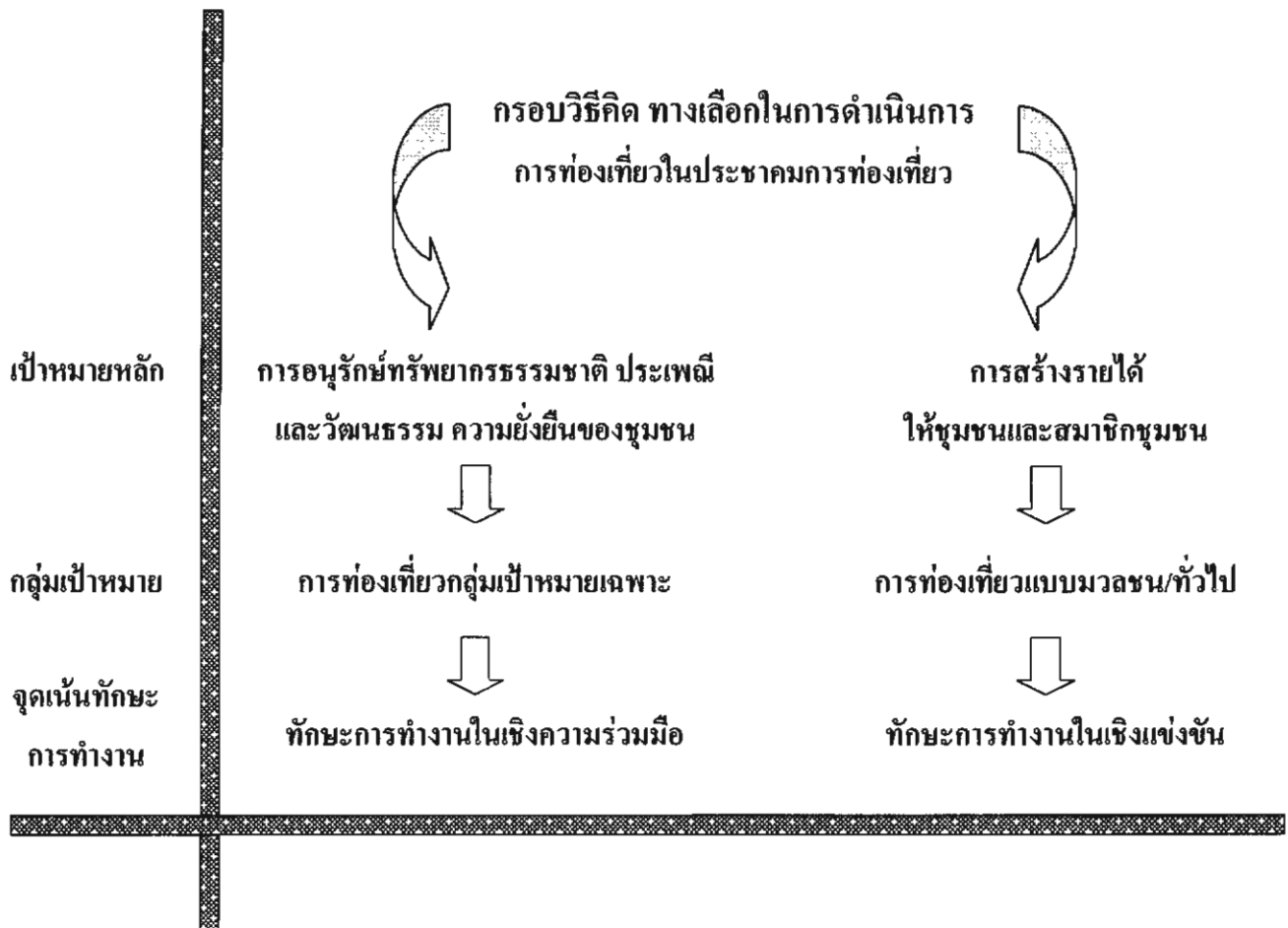
3.3 แนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน

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

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

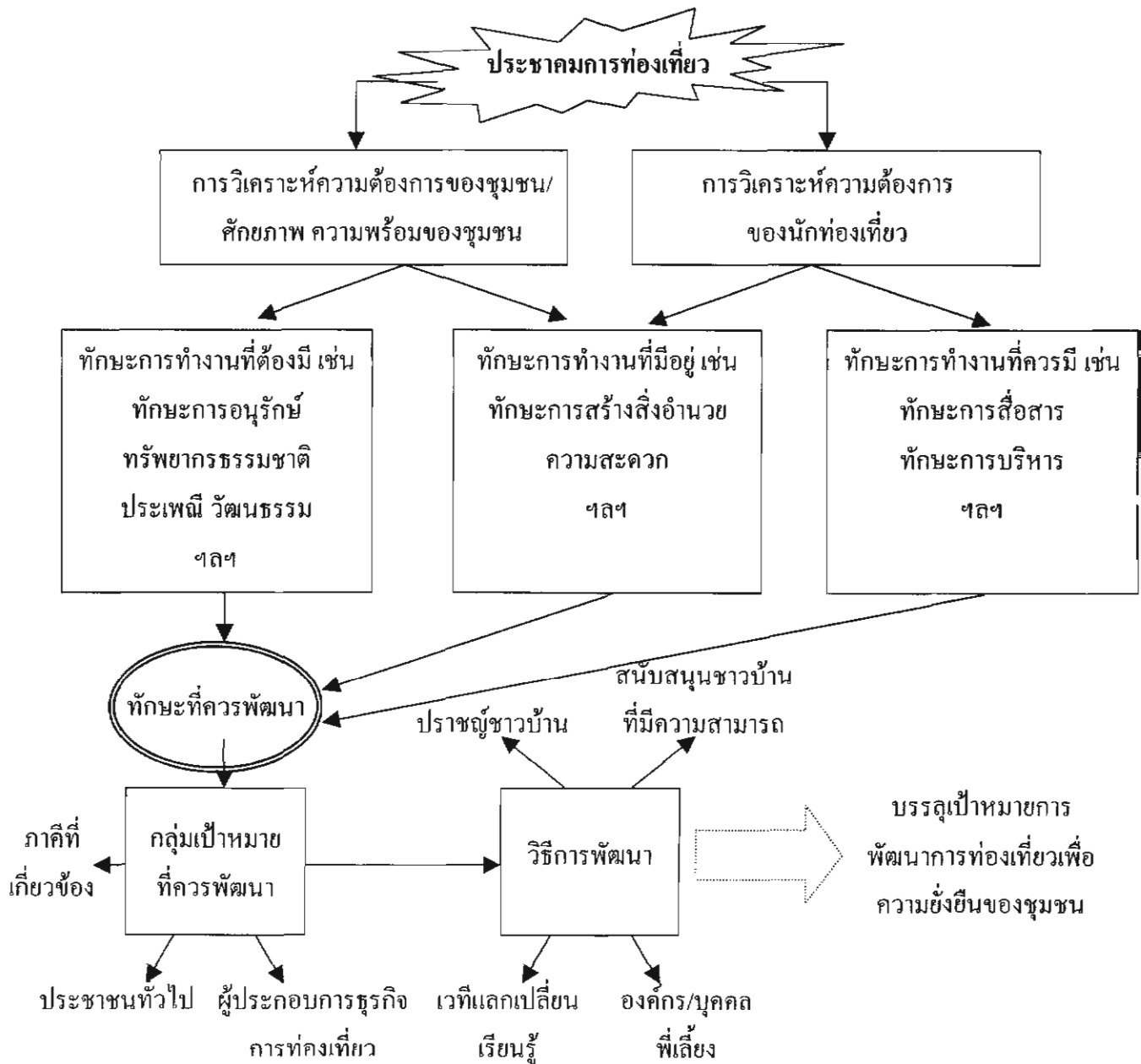
ทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมภาคเหนือตอนบน ปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวแบบมวลชนที่มุ่งแข่งขันทำกำไร และไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะแรงงานไปในทิศทางนั้นเท่านั้น หากมีการเรียนรู้เข้าใจบริบทและทิศทางที่ควรเป็นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประชาคมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนควรจะเป็นผู้กำหนดทิศทางที่ตนเองต้องการมากกว่าจะปล่อยไปตามกระแส

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 หรือสนับสนุนให้นักลอกจากภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในชุมชนท่องเที่ยว 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 เที่ยงตรง สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หากเป็นไปได้ ควรมีกระบวนการสร้างทีมวิจัยในท้องถิ่นที่มีจำนวนมากกว่า 1 คน เพื่อดำเนินกิจกรรมสืบเนื่องในสิ่งที่ป็นข้อเสนอจากผลการวิจัย และเป็นการสร้างความเข้มแข็งในเชิงวิชาการแก่ท้องถิ่น รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้เกิดการประสานกับภายนอกเพื่อเพิ่มความรู้ การสนับสนุน และการยอมรับได้ทางหนึ่ง

(3) การจัดเวทีท้องถิ่นเสนอผลการวิจัยเบื้องต้น หากการคัดเลือกผู้เข้าร่วมเวที และมีการออกแบบกิจกรรมในการประชุมสัมมนาที่ดีจะได้ข้อคิดที่มีประโยชน์ ก่อให้เกิดการร่วมมือที่ดีต่อกันได้ (collective efficiency)

(4) ความหลากหลายของบริบทพื้นที่และบริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยระเบียบวิธีวิจัยในเชิงผสมผสาน ทั้งในการวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการกำหนดส่วนผสมที่ดี 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.
- มูลนิธิธรรมาภิบาลเพื่อสังคม (มอศ.). (2541). สรุปบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วม
ของประชาชน.
- ยศ สันตสมบัติ และคณะ. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการจัดการ
ทรัพยากร. โครงการพัฒนาองค์ความรู้และศึกษานโยบายการจัดการทรัพยากรชีวภาพ
ในประเทศไทย (BRT) โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
(สกว.) และศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (สช.) สำนักงานพัฒนา
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).
- ศรีศักร วัลลิโภดม. (2543). สังคม-วัฒนธรรมไทยในวิถีการอนุรักษ์. ค่วนสุทธา การพิมพ์.
- สร้อยดี 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 :
 ธรรมชาติที่ควรใส่ใจ” ใน พัชรีย์ สิโรต (บรรณาธิการ) ความขัดแย้งในสังคมไทยยุค
 วิฤตเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหาร
 รัฐกิจ.

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 ชุมชนท่องเที่ยวนี้มีลักษณะการปกครองบริหารจัดการในพื้นที่อย่างไร (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			
☉ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่อคน เฉพาะที่ใช้จ่ายในชุมชนนี้			
☉ จำนวนครัวเรือนทั้งหมดในชุมชน			
☉ ร้อยละของครัวเรือนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว			
☉ จำนวนสถานประกอบการประเภทต่างๆ (ระบุประเภทและจำนวน)			
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, เด็กขอยานักท่องเที่ยว)

.....

.....

ผลทางสิ่งแวดล้อม

- ทางบวก (เช่น สร้างสำนักอนุรักษ์, การจัดการของเสีย)

.....

.....

- ทางลบ

.....

.....

ผลทางการเมืองท้องถิ่น

- ทางบวก (เช่น ชาวบ้านมีส่วนร่วม, ความสามารถต่อรองกับบริษัททัวร์, มัคคุเทศก์ภายนอก)

.....

.....

- ทางลบ

.....

.....

ผลกระทบอื่นๆ

- ทางบวก (เช่น ชุมชนสะอาดขึ้น, มีการกินอาหารครบหมู่เหมือนที่จัดให้นักท่องเที่ยว)

.....

.....

- ทางลบ

.....

.....

3. การได้รับการสนับสนุนการพัฒนากองท่องเที่ยวในชุมชน

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

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

5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการพัฒนากองท่องเที่ยวในชุมชน.....

6. ทักษะการทำงาน (ความรู้ ความสามารถ/ การเรียนรู้) สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน

☉ ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบุคลากรภาครัฐในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนนี้คือทักษะอะไรบ้าง.....

ทักษะที่มีอยู่แล้ว (ระบุประเภทและจำนวนบุคลากรที่มีทักษะประเภทนั้นๆ).....

☉ ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบุคลากรภาคเอกชน/ NGOในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนนี้คือทักษะ.....

ทักษะที่มีอยู่แล้ว (ระบุประเภทและจำนวนบุคลากรที่มีทักษะประเภทนั้นๆ).....

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

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบ OR 2

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาชน (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาชน : ระดับกลยุทธ์

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

คำชี้แจง : ทักษะองค์กรระดับกลยุทธ์ ได้แก่ ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยวชุมชนขององค์กรประชาชนในพื้นที่
ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ คุณภาพแผน และการปฏิบัติตามแผน
สำหรับแบบรวบรวมข้อมูลทักษะการทำงานขององค์กรประชาชนการท่องเที่ยวชุดนี้ เป็นการรวบรวม
ทักษะการปฏิบัติงานขององค์กรประชาชน หรือกลุ่มบุคคลหลักที่เกี่ยวข้อง
หมายเหตุ บริบทของทักษะการวางแผน 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 โปรคระบุรายละเอียด 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 กลุ่มองค์กรประชาคมที่นี้ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

- ☐ ไม่ต้องการ
- ☐ ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

.....

.....

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

ในทักษะการปฏิบัติตามแผนนี้การท่องเที่ยวชุมชน กลุ่มองค์กรประชาคมที่นี้ต้องการทักษะเพิ่มเติมหรือไม่

☐ ไม่ต้องการ

☐ ต้องการ (โปรดระบุ ทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม และระบุกลุ่มเป้าหมายและวิธีการพัฒนาทักษะด้วย)

.....

.....

.....

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

- ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ



แบบ OR 3

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษากลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : การบริหารจัดการองค์กร

☉ ชื่อประชากรการท่องเที่ยว.....

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

☉ ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล.....

☉ วัน/ เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....

☉ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล.....

คำชี้แจง : แบบรวบรวมข้อมูลทักษะการทำงานองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวชุดนี้เป็นการรวบรวมทักษะ
การบริหารงานขององค์กรประชาคม โดยวิธีการจัดสนทนากลุ่มย่อยบุคคลากรในองค์กรประชาคม
การท่องเที่ยว

ทักษะองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวระดับบริหาร 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. มี เพราะ.....

.....

.....

.....

-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 (การแสดงวัฒนธรรมประเพณี 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)

.....

.....

.....

4. อื่น ๆ (ระบุนรายละเอียดของเรื่องที่ตัดสินใจและวิธีการ).....

1.7 กลุ่ม/องค์กรมีการประชุมกลุ่มทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการบ้างหรือไม่

1. ไม่มี เพราะ.....

2. มี เพราะ.....

- เรื่องที่ประหลาด.....

- ช่วงระยะเวลาของการประชุม (กำหนดแน่นอนหรือไม่).....

1.8 กลุ่ม/องค์กรมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของกลุ่มบ้างหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่มี เพราะ.....

2. มี เพราะ.....

- ระบบการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่คือ (ระบุนรายละเอียดของระบบการทำงาน ก่อนและ
หลังการเปลี่ยนแปลง).....

1.9 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดวางระบบงานของกลุ่มเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่ต้องการ เพราะ.....
.....
.....
2. ต้องการ (ระบุรายละเอียดของเนื้อหาและวิธีการ).....
.....
.....

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/องค์กรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของคณะกรรมการและ
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, แหล่ง
ท่องเที่ยว, ทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ)

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

- วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (การรวบรวมจากคำบอกเล่า, การสำรวจพื้นที่, การศึกษา
จากเอกสาร ฯลฯ).....

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

- ผู้ที่ทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (คณะกรรมการกลุ่ม, ชาวบ้าน, นักวิชาการ, ข้าราชการ
ท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชนหรือร่วมมือกัน).....

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

3.2 กลุ่ม/องค์กรมีการนำข้อมูลในข้อ 2.1 มาใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือไม่ อย่างไร

1. ไม่มี เพราะ

.....

.....

.....

2. มี เพราะ

.....

.....

.....

- โดยใช้ในกิจกรรมใดบ้าง (การวางแผนการท่องเที่ยว, การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ฯลฯ)

.....

.....

.....

- ระยะเวลาที่เริ่มต้นใช้ข้อมูล

.....

.....

.....

3.3 กลุ่ม/องค์กรต้องการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและการใช้ข้อมูลเพื่อการจัดการ
การท่องเที่ยวในท้องถิ่นเพิ่มเติมหรือไม่ 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/องค์กรมีการประสานแผนงานการทำงานท่องเที่ยว ขยายเครือข่ายความร่วมมือ และหรือรายการการท่องเที่ยวของกลุ่ม กับแผนงานการทำงานท่องเที่ยวและหรือรายการการท่องเที่ยวของกลุ่ม/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.....

.....
.....

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท้องถิ่น

: 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 (ระบุรายละเอียดของเนื้อหา และวิธีการ).....

.....

.....

.....

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 ก็ให้ถามมาทั้ง 2 กรณี)

1. ไม่มี เพราะ.....

.....

.....

.....

2. มี รายละเอียด.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

.....

7.3 มีวิธีการจัดการอย่างไรให้ประชาชนทั่วไปในชุมชนที่ไม่ได้มีผลประโยชน์โดยตรงจากกิจกรรมการท่องเที่ยว ให้ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนด้วย.....

.....

.....

.....

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 โดยวิธีการจัดสนทนากลุ่มย่อยบุคลากรในองค์กรประชาคม
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	
❖ การปรับปรุงภูมิทัศน์.....	
.....	
.....	
❖ 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	

กรณีที่ยังคงกรณีได้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โปรดระบุเหตุผล.....
.....
.....
.....

ทักษะในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการเพิ่ม

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

② ทักษะการจัดการการเงิน

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

ทักษะในการจัดการด้านการเงินที่ต้องการเพิ่ม

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

③ ทักษะการตลาด

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

ทักษะทางการตลาดที่ต้องการเพิ่ม

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

④ 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. ทักษะการให้บริการสาธารณสุขโลก ❖ 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

- เมื่อท่านคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถหรือทักษะขององค์กรท่านในด้านการท่องเที่ยวในชุมชนนี้ 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..... - บริการน้ำอบ น้ำใช้..... - การให้บริการด้านห้องน้ำ..... 3. การบริการด้านการนำทาง - ความชัดเจนในการแนะนำเส้นทาง..... - การใช้ภาษาการสื่อความหมายในการนำทาง..... - 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 - กำหนดราคาที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง..... - กำหนดราคาตามช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว..... - กำหนดราคาโดยดูปริมาณความต้องการของตลาดในแต่ละช่วงเวลา.....			
4. วิธีการจัดการด้านการเงิน - การจัดทำบัญชีเป็นระบบ (บันทึกบัญชีรับจ่าย).. - การจัดการด้านการเงินเป็นระบบ (การจัดสรรแยกประเภทการใช้จ่าย)..... - การจัดแยกเงินหมุนเวียนการใช้จ่ายในการประกอบการกับรายได้อื่น..... - การจัดสรรผลประโยชน์ให้แก่ชุมชน..... - การจัดสรรผลประโยชน์ระหว่างปัจเจกบุคคล			
๙ 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. สิ่งที่คุณท่องเที่ยวร้องขอจากท่านบ่อยๆ คือเรื่องใดบ้าง (เช่น ค่าครองชีพที่พัก, ค่าพาหนะ, ของที่ระลึก, ของหมอน 2 ใบ)

.....

.....

.....

2. หากท่านรู้สึกว่าคุณนักท่องเที่ยวเรียกร้องเกินความจำเป็นท่านจะทำอย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านเคยให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ/ไม่เสมอเหมือนกันกับนักท่องเที่ยวหรือไม่ เพราะอะไร

.....

.....

.....

4. ท่านเคยชี้แจงเรื่องเหล่านี้กับนักท่องเที่ยวหรือไม่ และมีผลเป็นอย่างไร

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

ส่วนที่ 4 แบบประเมินทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคลในชุมชน (Priority Skills)

- เมื่อท่านคิดถึงทักษะ/ความสามารถของท่านในด้านการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน ท่านคิดว่าท่านมีทักษะที่ดี 3 อันดับแรกคือ
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถที่ท่านมีอยู่ และมีดีเพียงพอที่ผู้อื่นจะว่าจ้างท่านไปทำได้คือทักษะใด
 - 1)
 - 2)
 - 3)
- ทักษะ/ความสามารถใดที่ท่านมีอยู่และท่านสามารถสอน/เผยแพร่ต่อผู้อื่น ได้คือเรื่องใดบ้าง
 - 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. ท่านได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างไรบ้าง หรือไม่

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

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (civic groups) ภาคเหนือตอนบน

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 ภาคราชการ (ส่วนกลาง/ส่วนท้องถิ่น) ภาคธุรกิจเอกชน 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
: การศึกษาในกลุ่มประชาชน (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 ภูเขา พักผ่อน รับประทานอาหาร อย่างไร.....
.....
.....
6. ท่านใช้เวลาในการท่องเที่ยวชุมชนนี้อย่างไร
 - ☐ เที่ยวเฉพาะช่วงหนึ่งแล้วกลับ
 - ☐ ค้างคืนแบบ Homestay ที่นี่
 - ☐ อื่นๆ (ระบุ).....
7. ท่านเคยมาท่องเที่ยวที่ชุมชนนี้มาก่อนหรือไม่
 - ☐ เคย ครั้งนี้เป็นครั้งที่.....
 - ☐ ไม่เคย

8. ในทัศนะของท่าน ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานขององค์กรชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน ทักษะความสามารถใดมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด และท่านพึงพอใจทักษะการทำงานที่พบเห็นจากการมาท่องเที่ยวครั้งนี้มากน้อยเพียงใด (ตอบเฉพาะส่วนที่ท่านพบเห็นและเกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวในครั้งนี้เท่านั้น)

ทักษะการทำงาน/ความรู้ความสามารถ	ระดับความสำคัญ			ระดับความพึงพอใจในทักษะที่พบจากการมาท่องเที่ยวครั้งนี้			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ทราบ
1. ทักษะความสามารถในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว							
1.1 ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ							
❖ การปรับปรุงทัศน							
❖ 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							

[illegible]

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.

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 พลายน้อย หัวหน้าคณะผู้วิจัย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดน่าน	
ศุภวัตร พลายน้อย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
เนาวรัตน์ พลายน้อย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พิเชษฐ หนองช้าง	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงใหม่	
ปฐพี มอนซอน	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
สมศรี ศิริขวัญชัย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
นิสาพร วัฒนศัพท์	สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงราย	
ประภาพรพรณ อุ่นอบ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พรณิภา บุรพาชีพ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
สมศรี ศิริขวัญชัย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
ขรรยงค์ อัมพวา	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
วิลาสินี อโนมะศิริ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
นันทนา พวงทอง	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ปฐุม นวลคำ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน

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