

ต้นฉบับงานวิจัย เอกสารมีชุดเดียว
ใช้แล้วโปรดส่งคืน ฝ่าย 1



รายงานการวิจัย

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน
กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย

Labour Skills and Factors Affecting Labour Skills in the
Community-Based Tourism Sector : A Case Study of
the Civic Groups in the Upper Northern Region
(Chiang Rai Province)

วันที่	23 ต.ค. 2546
เลขที่	00273
ชื่อเรื่อง	
ผู้วิจัย	

โดย

ประภาพรรณ อุ่นอบ และคณะ

เมษายน 2546

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



รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน
กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย

คณะผู้วิจัย

สังกัด

รศ.ดร.ประภาพรรณ อุ่นอบ

รศ.พรรณิภา บุรพาชีพ

นางสาวสมศรี ศิริขวัญชัย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ชุดโครงการทักษะการทำงาน

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

ISBN 974-05-0262-8

การท่องเที่ยว นับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีอัตราการเติบโตเร็วที่สุด และเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ของโลกซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ และเช่นเดียวกันประเทศไทยได้ใช้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศมาเป็นเวลานานเป็นภาคเศรษฐกิจที่เป็นความหวังของประเทศ แต่เป็นที่ยอมรับกันว่า การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว (Mass tourism) ดังเช่นที่ผ่านมา แม้จะสร้างรายได้ที่เป็นมูลค่าสูงเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ แต่ก็มีผลกระทบทางลบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมไทยในมูลค่าที่สูงด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) โดยให้ความสำคัญต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจึงเกิดขึ้นในประเทศไทย และการจะบรรลุซึ่งการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนได้นั้น จำต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างทุกภาคีหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นในลักษณะของภาคประชาสังคม (Civil society) มากขึ้น โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน เป็นโครงการหนึ่งภายใต้ชุดโครงการทักษะการทำงาน ซึ่งสนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ 4 จังหวัด คือ น่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน สำหรับรายงานฉบับนี้จะนำเสนอเฉพาะกรณีศึกษาของจังหวัดเชียงราย เนื่องจากปัจจุบันจังหวัดเชียงราย ได้มีองค์กรภาคประชาสังคมจำนวนหนึ่งซึ่งเริ่มมีบทบาทในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเองมากยิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาว่ากลุ่มประชาคมดังกล่าว มีทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ดำเนินการอยู่ในชุมชนอย่างไรบ้าง

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกชุมชนบ้านห้วยจี่เหล็ก อ.แม่สรวย บ้านห้วยปูแง อ.แม่สาย และบ้านอาคูล อ.เมือง จ.เชียงราย ทุกท่าน ตลอดจนหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ให้โอกาสแก่คณะผู้วิจัยในการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นที่มีคุณค่ายิ่งต่อการวิจัย อันนำมาซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ได้นำเสนอไว้ในเอกสารฉบับนี้ ขอขอบคุณ ศ.ดร. เกื้อ วงศ์บุญสิน ผู้ประสานงานโครงการวิจัยชุดทักษะการทำงานของ สกว. และหวังว่าผลการวิจัยจะยังประโยชน์ให้แก่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามเจตนารมณ์ของการวิจัย

คณะผู้วิจัย

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

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

นอกจากการมีทุนของชุมชนซึ่งเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ ทุนทางนิเวศ ทุนทางวัฒนธรรม และทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพอยู่อย่างหลากหลายแล้ว ความต้องการและการเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยชุมชน ตลอดจนการมีองค์กรที่เชื่อมโยงจากภายนอกที่มีวิถีคิดและวิธีการทำงานในเชิงประชาคม นับเป็นปัจจัยและเงื่อนไขสำคัญในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

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

ABSTRACT

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

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

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

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

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

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

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

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

คำนำ

บทคัดย่อ

บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. บริบทการท่องเที่ยวระดับโลก.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
3. คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย.....	6
4. นิยามศัพท์.....	6
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	9
1. บริบทการท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดเชียงราย.....	9
2. บริบทการท่องเที่ยวในเชิงชุมชน/ประชาคมการท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงรายโดยรวม.....	10
3. แผนนโยบายการท่องเที่ยวและนโยบายทางประชาคมของพื้นที่.....	11
4. การพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงาน ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคม.....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
1. การทบทวนวรรณกรรม.....	21
2. การคัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยว.....	21
3. การศึกษาเบื้องต้น.....	22
4. การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย.....	25
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม.....	27
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานการศึกษา.....	27
7. การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น.....	27
8. รายงานการศึกษาลับร่าง.....	28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	29
1. ผลการศึกษารายประชาคมการท่องเที่ยว.....	29
2. ผลการศึกษาภาพรวมของประชาคมการท่องเที่ยว จ.เชียงราย.....	42
3. ข้อสังเกตและบทเรียนจากการศึกษา.....	52
4. ข้อเสนอสรุปจากการนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น.....	54
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	58
1. โครงสร้างและกลไกของประชาคมการท่องเที่ยว.....	59
2. ทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว.....	62
3. ปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน.....	65
4. บทเรียนที่สำคัญจากการประชุมเพื่อนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น.....	66
5. แนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประชาคมการท่องเที่ยว.....	67
6. ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก	

	หน้า
ตารางที่	
1 สรุปลักษณะประชากรการท่องเที่ยว 5 แห่งของจังหวัดเชียงราย.....	23
2 สรุปผลการศึกษาทักษะการทำงานระดับองค์กรและปัจเจกบุคคล ของประชากรการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย.....	44

บทที่ 1

บทนำ

- บริบทการท่องเที่ยวระดับโลก
- วัตถุประสงค์การวิจัย
- คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย
- นิยามศัพท์
- กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 1

บทนำ

1. บริบทการท่องเที่ยวระดับโลก

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของหลายๆ ประเทศ และมีการเติบโตขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จากการศึกษาตัวเลขสถิติ พบว่า ผู้เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลกมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จากในปี พ.ศ. 2503 มีผู้เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลกเพียงจำนวน 69 ล้านคน ได้เพิ่มเป็น 286 ล้านคน ในปี พ.ศ.2523 และจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2538 มีผู้เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลกถึง 567 ล้านคน และจากประมาณการขององค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) พบว่า จำนวนผู้เดินทางท่องเที่ยวจะเพิ่มเป็น 664 และ 937 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2543 และ พ.ศ. 2553 ตามลำดับ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2540) และนอกจากนี้ WTO ยังคาดการณ์ว่าสถานการณ์การท่องเที่ยวของโลกจะดีขึ้นในช่วงหลังของปี พ.ศ. 2545 หลังจากที่มีการชะลอตัวในช่วงปลายปี พ.ศ. 2544 อันเป็นผลมาจากการก่อการร้ายในสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544 และความอ่อนแอของเศรษฐกิจในประเทศที่เป็นตลาดหลักของการท่องเที่ยว ซึ่งการคาดการณ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีแนวโน้มที่ดีในอนาคตอันใกล้

สำหรับประเทศไทยการท่องเที่ยวนับว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศมาเป็นเวลานาน ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยระบุว่า นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 เป็นต้นมา การพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวได้รับความสนใจจากรัฐบาลมากขึ้น โดยได้มีการบรรจุแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2520-2524) ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่มีการบรรจุเรื่องการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และต่อมาการท่องเที่ยวก็ได้รับการบรรจุในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตลอดจนถึงปัจจุบัน ผลการดำเนินงานในช่วงปี Amazing Thailand 1998-1999 หรือปีท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2541-2542 สถิตินักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทย จำนวน 7.76 ล้านคน ในปี พ.ศ.2541 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2540 ร้อยละ 7.53 รายได้จากการท่องเที่ยว 242,177 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2540 ร้อยละ 9.70 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทย มีสถิติการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ 51.68 ล้านคน-ครั้ง ก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนในประเทศถึง 187,898 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2542 มีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้าประเทศไทย 8.58 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2541 ร้อยละ 10.50 มีรายได้จากการท่องเที่ยว 253,018 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.48 สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย มีสถิติการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ 53.65 ล้านคน-ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2541 ร้อยละ 3.08 มีรายได้หมุนเวียนภายในประเทศ 203,858 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.78 แม้ในช่วงวิกฤตการณ์เศรษฐกิจในปี

พ.ศ. 2541-2542 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ยังคงเป็นภาคเศรษฐกิจที่เป็นความหวังในการนำรายได้มาสู่ประเทศเป็นหลัก

ในการจัดอันดับความน่าสนใจด้านตลาดการท่องเที่ยว ประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่ 17 จากทั้งหมด 32 ประเทศที่บริษัทนำเที่ยวและนักท่องเที่ยวสนใจ ขณะที่สิงคโปร์และจีนอยู่ในอันดับที่ 25 (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2540) แสดงให้เห็นศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของประเทศ หากพิจารณาภายใต้เงื่อนไขของสังคมซึ่งมีทุนอยู่ 4 ด้านหลักคือ ทุนทางนิเวศและทรัพยากร (Ecological capital) ทุนทางเศรษฐกิจ (Economic capital) ทุนทางสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural capital) และทุนมนุษย์ (Human capital) ศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีข้อได้เปรียบที่สำคัญมากที่สุดที่เหนือคู่แข่งกันต่างๆ ประการหนึ่ง คือ การมีทุนทางนิเวศและทรัพยากร (Ecological capital) ซึ่งได้แก่ **การมีทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพติดระดับโลก** (World class destinations) เป็นจำนวนมาก ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อีกทั้งสังคมไทยมีทุนทางสังคม (Social capital) ที่ดีงาม มีมิตรไมตรีในการต้อนรับผู้มาเยือน ทำให้ผู้มาเยือนประทับใจในความเป็นไทยที่มีเอกลักษณ์แตกต่างไปจากชาติอื่น ๆ ดังปรากฏว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่ประเทศมากเป็นลำดับหนึ่งมาโดยตลอดและโดยเฉพาะในปี พ.ศ.2542 มีนักท่องเที่ยวจากต่างชาติประมาณ 8.5 ล้านคน มีรายได้เข้าประเทศถึง 2.6 แสนล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543) จึงนับได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นศักยภาพที่สำคัญยิ่งของชาติ ทั้งในภาคเศรษฐกิจระดับภาพรวมของประเทศและเศรษฐกิจระดับจังหวัด (อานันท์ ปันยารชุน, 2543) ในช่วงที่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในประเทศไทย ภาคเศรษฐกิจต่างๆ อยู่ในภาวะขาดทุนหรือขาดทุน แต่ปรากฏว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมิได้ประสบปัญหาไปด้วย มีประชากรไทยทั่วประเทศกว่า 2 ล้านคน ดำรงชีพอยู่ด้วยรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการท่องเที่ยว นอกจากนั้นในอนาคตประชากรโลกจะเดินทางท่องเที่ยวกันมากขึ้น ดังมีการประมาณการว่าในปี ค.ศ. 2020 ประเทศจีนเพียงประเทศเดียวจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางออกนอกประเทศถึง 160 ล้านคน (Gunter, 2543) หากประเทศไทยมีความพร้อมน่าจะได้รับผลประโยชน์ในโอกาสเช่นนี้ สอดคล้องกับที่ จอห์น ไนซ์บิตต์ (John Naisbitt) ผู้แต่งหนังสือที่มีชื่อเสียงระดับโลก **“Global Paradox”** ระบุว่า การท่องเที่ยวจะทำให้เกิดการจ้างงานถึง 204 ล้านคนทั่วโลก

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความหวังได้หรือไม่ั้น ทักษะการทำงานของผู้อยู่ในภาคเศรษฐกิจนี้ย่อมมีความสำคัญยิ่ง ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประเทศไทยยังคงใช้กลยุทธ์การดำเนินการท่องเที่ยวแบบรวมศูนย์และใช้กลยุทธ์ราคาถูกเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวเป็นข้อได้เปรียบทางการค้า เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แนวทางเช่นนี้จะต้องปรับเปลี่ยนไป เนื่องจากเกิดภาวะ **“Tourism Paradigm Shift”** อย่างจริงจังตั้งแต่ปี ค.ศ.2000 เป็นต้นมา โดยการท่องเที่ยวได้ปรับเปลี่ยนไปสู่กระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable tourism) อันเนื่องมาจาก

เป็นที่ยอมรับกันว่าความสำเร็จของการส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมไทยไม่มากนักน้อย ประกอบกับกระแสของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ กระแสของคลื่นลูกที่สามที่เน้นความเป็นตัวของตัวเองสูง ทำให้สินค้าทางการท่องเที่ยวแบบสำเร็จรูปหรือแบบมวลชน (Mass tourism) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการอันแตกต่างของบุคคลและกระแสความสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมได้อีกต่อไป (สร้อยดี อาสาสรรพกิจ, 2541) แนวความคิดในการจัดการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) จึงได้เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยมีการปรับเปลี่ยนไปสู่กระบวนการของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ภายใต้ชื่อเรียกต่างๆ กัน เช่น การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable tourism) การท่องเที่ยวแบบอนุรักษ์ (Conservative tour) หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็นต้น ทำให้แบบแผนการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคตจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เน้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบทางธรรมชาติและวัฒนธรรม หรือแม้คำนึงถึงก็ไม่มากนัก ไปสู่การท่องเที่ยวในพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติและวัฒนธรรมของท้องถิ่น มีการเรียนรู้เข้าใจผู้อื่นและย้อนกลับมามองตนเองอย่างเข้าใจในความเกี่ยวพันของสรรพสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (ชาญวิทย์ เกษตรศิริ, 2540) ตลอดจนพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ที่ท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ โดยมีการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้โอกาสชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมจัดการการท่องเที่ยว เพื่อก่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น มีการสร้างจิตสำนึกให้ทุกฝ่ายรับผิดชอบต่อระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ยังผลให้เกิดการกระจายรายได้ไปพร้อมกับการมีส่วนร่วมของชุมชนและช่วยสร้างความเข้มแข็งให้เกิดแก่ชุมชนด้วย

จากแนวคิดดังกล่าว รัฐบาลในแต่ละยุคสมัยก็ได้ให้ความสำคัญและยอมรับ โดยมีการปรับแนวคิดในระดับมหภาค ดังปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) จากเดิมที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นหลักมาเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน เน้นการพัฒนาศักยภาพของคนในการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาและได้รับผลจากการพัฒนาที่เป็นธรรม รวมทั้งการปรับการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน ชุมชน และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมากขึ้น และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ก็ได้เน้นให้มีการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด **“คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา”** ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกระดับ หรือทุกภาคส่วนของสังคมโดยเน้นการปฏิรูปให้เกิดกลไกการบริหารจัดการที่ดีทั้งในภาคการเมือง ภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชนบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนาประเทศที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้

ในส่วนของนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ปี พ.ศ.2540 – 2546 ได้กำหนดนโยบายส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาทในการร่วมแก้ไขหรือป้องกันปัญหาการท่องเที่ยว มีส่วนร่วมในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนให้นักอุตสาหกรรมไทยมีงานทำในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ในแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2544-2553 ก็ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรท้องถิ่น

จากแผนแม่บท แผนพัฒนาและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าการดำเนินงานไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนนั้น จำต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างพหุภาคีหลายๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะระดับท้องถิ่น ในลักษณะของภาคประชาสังคม (Civil society) มากขึ้น

การท่องเที่ยวที่พัฒนารูปแบบที่เป็นทางเลือกภายใต้นโยบายและแผนพัฒนาดังกล่าวมาข้างต้น จะเกิดขึ้นและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนมีพัฒนาการไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ ผู้เกี่ยวข้องจะต้องมีทักษะและทักษะในการทำงานที่สนองตอบต่อทิศทางใหม่นี้ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีรูปแบบการทำงานในเชิงหุ้นส่วน (Partnership) ที่ประสานความร่วมมือในแนวราบระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนด้วยกันได้ ดังที่เรียกกันว่ากลุ่มประชาคม (Civic groups) หรือ Civil society organization อันเป็นแนวทางของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ที่ผ่านมา และฉบับที่ 9 ที่กำลังจะเริ่มขึ้น เนื่องจากสภาพปัญหาหรือปรากฏการณ์ต่างๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความซับซ้อน (Complexity) และพลวัต (Dynamic) มาก การมีส่วนร่วมมีวัฒนธรรมการจัดการและเรียนรู้ร่วมกันจะทำให้เกิดพลังร่วม (Social synergy) เพื่อการผลักดันเรื่องยาก ๆ ให้ลุล่วงไปได้ ขณะนี้พบว่าในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศมีการรวมตัวเป็นกลุ่มประชาคมดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยมีระดับความเข้มข้นและเข้มแข็งต่างๆ กันอยู่แล้วกว่า 10,000 กลุ่ม (สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา, 2543) และกลุ่มต่างๆ เหล่านี้บางส่วนมีการดำเนินงานในลักษณะเครือข่ายการเรียนรู้ (Network, Learning node) ระหว่างกันด้วย

ปัจจุบันชุมชนในภูมิภาคที่มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่างๆ อยู่ในชุมชนของตนได้เข้ามามีบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น ตามแนวทางการกระจายอำนาจที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันและตามกฎหมายฉบับต่าง ๆ และตามความตระหนักรู้ (Social awareness) ที่ชุมชนมองเห็นความสำคัญในบทบาทและโอกาสในด้านนี้ โดยการดำเนินงานจัดทำในรูปของกลุ่มประชาคม (Civic group) ที่อาศัยการจัดการตนเองโดยมีภาคีฝ่ายต่าง ๆ ในท้องถิ่นมาดำเนินการร่วมกัน

การดำเนินงานดังกล่าว กล่าวได้ว่าเป็นทิศทางที่ค่อนข้างใหม่ในสังคมไทย โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยทักษะการทำงานที่พิจารณาในเชิง Performance และ Competencies ที่หลากหลายทันการเปลี่ยนแปลง ทิศทางการดำเนินงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเช่นนี้จะมีมากขึ้นในอนาคต หากการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่ อรรถประโยชน์

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) จังหวัดเชียงราย

ด้านต่าง ๆ ที่ได้มาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะตกอยู่กับชุมชนท้องถิ่นได้มากตามเจตนารมณ์ และจะยังผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม วัฒนธรรม ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว และด้านทุนมนุษย์ตามมาได้ในที่สุด

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือตอนบนที่มีศักยภาพสูงในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัดเชียงรายมีแหล่งท่องเที่ยวรวม 316 แห่ง โดยจำแนกเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ 127 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน ศาสนสถาน รวม 102 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมรวม 87 แห่ง ซึ่งนับเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับสองของภาคเหนือตอนบน รองจากจังหวัดเชียงใหม่ (ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยว 341 แห่ง) นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น จังหวัดเชียงรายยังเป็นจังหวัดชายแดนที่มีผู้นิยมไปท่องเที่ยวและยังเป็นประตูสู่การท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ประเทศจีนและประเทศพม่า เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากเขตจังหวัดเชียงรายมีพื้นที่ติดต่อกับประเทศพม่าด้านอำเภอแม่สายและอำเภอเชียงแสน และติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จากสถิติข้อมูลนักท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2543 ของจังหวัดเชียงราย เพิ่มจากปี พ.ศ. 2542 คิดเป็นร้อยละ 8.89 โดยมีนักท่องเที่ยวมาเยือนจังหวัดเชียงรายจำนวน 1,050,838 คน รายได้ในปี พ.ศ. 2543 ของจังหวัดเชียงรายเป็น 9,157.75 ล้านบาท เพิ่มจากปี พ.ศ. 2542 จำนวนร้อยละ 12.29 (จังหวัดเชียงราย, 2544) รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่ของชุมชนนั้น พบว่า ขณะนี้ชุมชนมีความต้องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงมีความต้องการโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนมากขึ้น ประกอบกับปัจจุบันที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีนโยบายที่มุ่งเน้นเป็นพิเศษที่จะสนับสนุนการฝึกอบรมและประสานการทำงาน เพื่อให้ท้องถิ่นได้เรียนรู้และสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวด้วยตนเองโดยอิสระ อย่างมีมาตรฐานในการบริการสุขอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการสร้างเครือข่ายการเฝ้าระวังทางด้านสิ่งแวดล้อม สนับสนุนให้สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นพัฒนาองค์ความรู้ท้องถิ่นและเป็นเครือข่ายการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้และมีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาทักษะการทำงานด้านต่าง ๆ ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ดำเนินการอยู่ในชุมชน โดยกลุ่มประชาคม (Civic groups) ในจังหวัดเชียงราย โดยมีฐานความคิดว่าในอนาคตสังคมไทยจะรวมตัวกันดำเนินกิจกรรมสาธารณะในลักษณะกลุ่มประชาคมมากขึ้นและสังคมไทยจะมีพัฒนาการที่ให้ความสำคัญกับภาคประชาสังคม (Civil society) มากขึ้น การวิจัยนี้จะสามารถให้ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โดยภาคประชาสังคมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) จังหวัดเชียงราย โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งในระดับขององค์กรและของปัจเจกบุคคล รวมทั้งศึกษาปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

3. คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย

- 1) ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) ในจังหวัดเชียงราย เมื่อพิจารณาด้านทักษะการทำงานขององค์กรประชาคมเป็นอย่างไร
- 2) ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงรายเป็นอย่างไร
- 3) ปัจจัยเงื่อนไขและแนวทางในการพัฒนาทักษะแรงงาน (Capacity building) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขององค์กรและของปัจเจกบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงรายจะเกิดขึ้น (Emerge) ได้อย่างไร

4. นิยามศัพท์

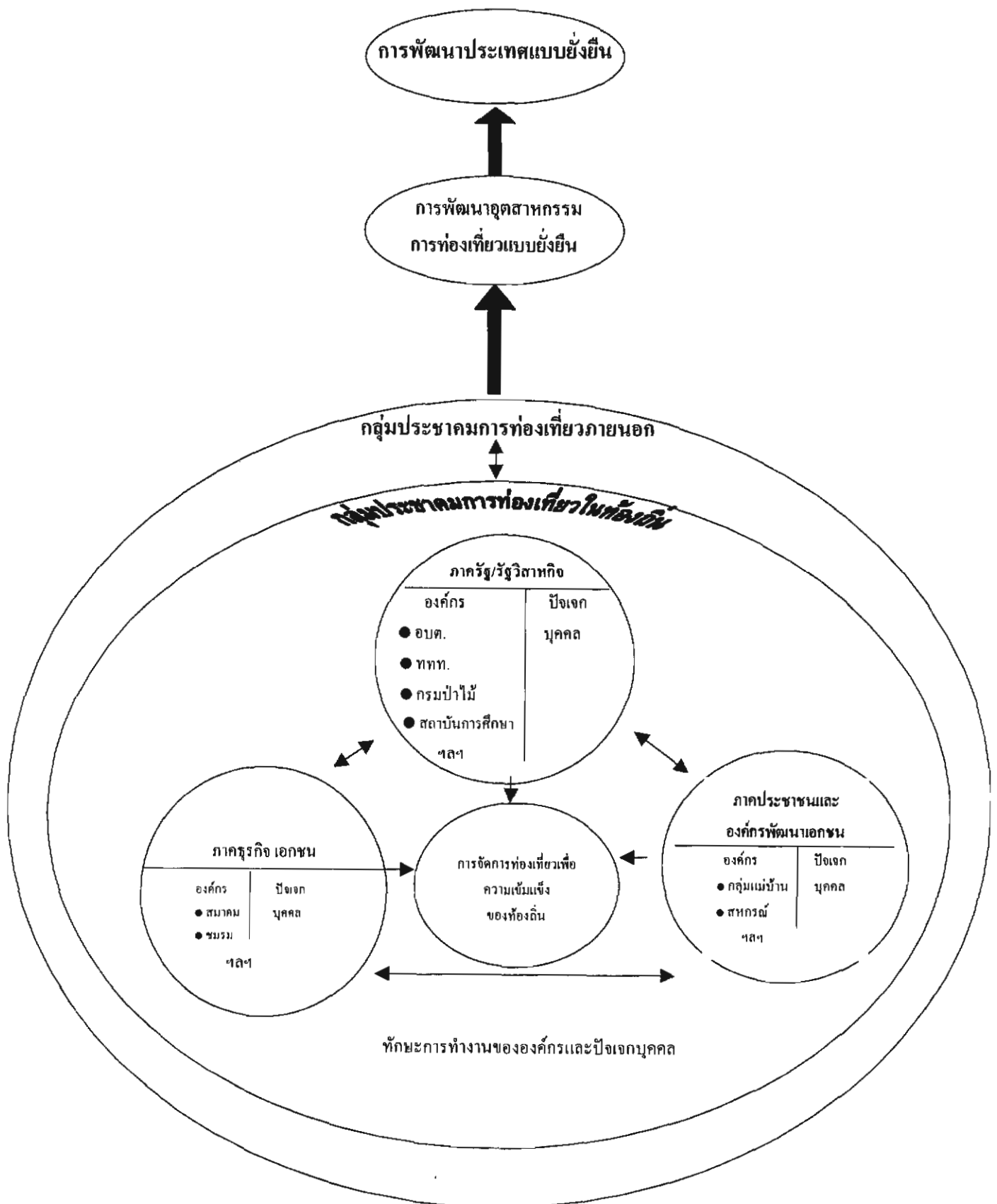
- 1) กลุ่มประชาคม (Civic groups) หมายถึงการประสานความร่วมมือกันระหว่างองค์กร (Organization) และหรือระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual) ใน 3 ภาคี คือ ภาคราชการ (ส่วนกลาง/ส่วนท้องถิ่น) ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่น ซึ่งมีอาณาบริเวณพื้นที่ 1 หมู่บ้าน หรือหลายหมู่บ้านตามแต่ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว
- 2) องค์กร หมายถึงกลุ่มบุคคลที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่น ทั้งที่มีการรวมกลุ่มอย่างเป็นทางการและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ทั้งกลุ่มองค์กร ภาครัฐ ธุรกิจเอกชน องค์กรเอกชน และองค์กรประชาชน
- 3) ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล หมายถึง ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่นของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) ทั้งที่เป็นสมาชิกในองค์กรและประชาชนทั่วไปในพื้นที่

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) จังหวัดเชียงราย ดำเนินการภายใต้ปรัชญาที่ว่า การพัฒนาประเทศและการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน จะดำรงอยู่ได้ด้วยความเข้มแข็งอยู่ที่สมรรถภาพของคนในชุมชนที่พึ่งตนเองได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ในขณะที่เดียวกันสามารถตอบสนองแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามแนวทาง 3S ที่เน้นความปลอดภัย (Security) สุขอนามัย (Sanitary) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction)

การพัฒนาทักษะการทำงานพิจารณาใน 2 หน่วยการวิเคราะห์ คือ หน่วยขององค์กร และของปัจเจกบุคคล โดยหน่วยขององค์กรอาจเป็นทั้งองค์กรเดิมหรือองค์กรที่รวมตัวกันใหม่ เพื่อจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่น และเป็นการรวมตัวอย่างเป็นทางการและ/หรือไม่เป็นทางการก็ได้ ดังรายละเอียดในแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษา

แผนภูมิ กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

- บริบทการท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดเชียงราย
- บริบทการท่องเที่ยวในเชิงชุมชน/ประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายโดยรวม
- แผนนโยบายการท่องเที่ยวและนโยบายทางประชาคมของพื้นที่
- การพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

1. บริบทการท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดเชียงราย

จังหวัดเชียงรายมีความเป็นมาทางประวัติศาสตร์อันยาวนานจึงมีโบราณสถาน โบราณวัตถุ และศิลปวัฒนธรรมเป็นเอกลักษณ์ของตน และจากลักษณะของภูมิประเทศซึ่งเป็นพื้นที่ป่า เชียงรายจึงมีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติอยู่เป็นจำนวนมาก หากจะจำแนกทรัพยากรการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ออกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ก็สามารถจะจำแนกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

คือสิ่งที่เกิดขึ้นทางธรรมชาติและมีความสวยงามเหมาะสมที่จะใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีการคมนาคมสะดวกปลอดภัย สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติของเชียงราย ได้แก่ วนอุทยานน้ำตกขุนกรณ์ อุทยานแห่งชาติดอยหลวง ดอยแม่สลองหรือดอยสันติคีรี ถ้ำปุม ถ้ำเสาหินพญานาค วนอุทยานขุนน้ำนางนอน สถูป และจุดชมวิว ดอยช้างมูบ ดอยเชียงเมี่ยงและสบรวก ดอยผาตั้ง ภูชี้ฟ้า

1.2 แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และศาสนสถาน

ได้แก่ วัดพระแก้ว วัดพระสิงห์ พระธาตุจอมทอง อนุสาวรีย์พ่อขุนเม็งรายมหาราช ดอยเชียงเมี่ยงและสบรวก พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเชียงแสน พระธาตุดอยตุง พระธาตุจอมเว่น พระธาตุจอมเว้า วัดป่าสัก วัดพระเจ้าล้านทอง วัดพระธาตุผาเงา วัดเจดีย์เจ็ดยอด วัดเจดีย์หลวง

1.3 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและหัตถกรรม

ได้แก่ ดอยแม่สลอง สวนแม่ฟ้าหลวง ศูนย์หัตถกรรมเวียงกาหลง ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขา

ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและสถานการณ์การท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดค่อนข้างดี เพราะมีพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทั้งในเชิงวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงามอยู่หลายพื้นที่ ประกอบกับจังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดชายแดนและเป็นประตูสู่ประเทศเพื่อนบ้าน นอกเหนือจากการท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมแล้ว ยังมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่สนใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดชายแดน ทำให้ศักยภาพการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยรวมค่อนข้างดี

จากสถิติข้อมูลนักท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2543 ของจังหวัดเชียงรายเพิ่มจาก ปี พ.ศ. 2542 คิดเป็นร้อยละ 8.89 โดยมีนักท่องเที่ยวมาเยือนเชียงราย จำนวน 1,050,838 คน เป็นคนไทย 688,995 คน

ต่างชาติ 362,843 คน ซึ่งก่อให้เกิดรายได้แก่จังหวัดเชียงรายได้ในปี พ.ศ. 2543 เป็นจำนวนถึง 9,157.75 ล้านบาท เพิ่มจากปี พ.ศ. 2542 ร้อยละ 12.29 (จังหวัดเชียงราย, 2544)

สำหรับการจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายที่ผ่านมา พบว่า มีลักษณะที่ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการเป็นผู้ชักนำมากกว่าร้อยละ 90 ภาคเอกชนมีการรวมตัวกันค่อนข้างชัดเจน แต่การจัดการยังไม่ค่อยมีระบบมากนัก เป็นไปตามกระแส และยังไม่มีความต่อเนื่อง ขาดการควบคุมที่ดี จะมีลักษณะต่างฝ่ายต่างทำ ภาคเอกชนที่มีการรวมตัวกันก็เกินไปเพื่อการรักษาผลประโยชน์ของตนและเพื่อการต่อรอง

2. บริบทการท่องเที่ยวในเชิงชุมชน/ประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายโดยรวม

ลักษณะของประชาคมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายในปัจจุบัน หากพิจารณาจากลักษณะการทำงานในเชิงประชาคม นับว่ายังไม่สมบูรณ์นัก ถ้าพิจารณาผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวใน 3 ภาค ซึ่งได้แก่ ภาครัฐ เอกชน และชุมชนแล้ว อาจกล่าวได้ว่า ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการค่อนข้างมีความเข้มแข็ง มีการรวมตัวกันเป็นชมรม สมาคม เช่น ชมรมรถเช่า ชมรมภัตตาคาร ร้านอาหาร ชมรมร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น กลุ่มผู้ประกอบการดังกล่าวนี้จำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

กลุ่มค้าขาย (ประชาชน, ชมรมร้านขายของที่ระลึก)

กลุ่มบริการ (รถรับจ้าง, บริการอาหาร ภัตตาคาร)

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัด ภาคเอกชนเป็นภาคที่เข้มแข็งมากที่สุด เป็นผู้ชักนำการท่องเที่ยวประมาณร้อยละ 90 ขึ้นไป (โดยเฉพาะกลุ่มชมรม/สมาคมการท่องเที่ยว) และมีบทบาทในการจัดการท่องเที่ยวมาก เป็นตัวแทน (Agency) ในการรับนักท่องเที่ยวจากส่วนกลาง ซึ่งการที่สถานการณ์ท่องเที่ยวมีสภาพดังกล่าวนี้ มีผลกระทบดังนี้

2.1 ภาคเอกชนมักมองผลประโยชน์ของตัวเองเป็นหลักมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม

2.2 การมอง/การจัดการการท่องเที่ยวของเอกชนส่วนใหญ่ มักมองในระยะสั้น พื้นที่บางแห่งมีการส่งเสริมแล้วก็จะมียุทธวิธีท่องเที่ยวเข้าไปเป็นจำนวนมาก แต่ไม่ได้มีแผนการในการจัดการที่ดี พื้นที่เสื่อมโทรมแล้วก็หาแหล่งใหม่

2.3 รายได้ที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว หากพิจารณากันจริงๆ แล้วตกอยู่กับผู้ประกอบการเป็นส่วนใหญ่ ตกอยู่แก่ชาวบ้านจริงๆ ไม่มาก และการท่องเที่ยวมีมานานแล้ว แต่รายได้ของชาวบ้าน/ชุมชนได้เท่าเดิมไม่เพิ่มขึ้น แต่มีรายจ่ายสูงขึ้น

2.4 ผลกระทบทางด้านวัฒนธรรม การแต่งกาย หรือภาษา มีการผลักดันให้จัดแสดงวัฒนธรรมในวันที่ไม่ตรงกับฤดูกาล/เทศกาลจริงๆ

2.5 ธุรกิจข้างเคียงมีปัญหา มีวัยรุ่นออกจากหมู่บ้านไปทำงานในเมืองใหญ่ ๆ ในจังหวัด ทั้งในลักษณะแรงงาน/บริการ ขาดการสืบสานวัฒนธรรม

ภาครัฐ ในภาครัฐจะประกอบด้วยผู้ที่เกี่ยวข้อง 2 ส่วนคือ จังหวัด และ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)

ในส่วนของจังหวัด จะเข้าไปเกี่ยวข้องในเวลามีเทศกาล หรือส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นครั้งคราวมากกว่า

ในส่วนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ททท.มาตั้งสำนักงานภาคที่ เชียงรายหลังจากที่การท่องเที่ยวในจังหวัดได้รับความนิยมสูงสุดแล้ว และโดยที่มีภารกิจครอบคลุมพื้นที่ ภาคเหนือหลายจังหวัด มีกำลังคนไม่มากนัก ซึ่งไม่สามารถลงไปดูแลได้อย่างใกล้ชิด ททท. จึงถูกมองว่า บทบาทยังไม่ค่อยดีเท่าที่ควร รวมทั้งตั้งมาเพื่อเป็นตัวแทนของธุรกิจเอกชนมากกว่าการดูแลการท่องเที่ยว โดยรวม

สำหรับภาคชุมชน ในการจัดการท่องเที่ยวมีความพร้อมอยู่บ้างในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่มาก โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ภาคชุมชนหรือประชาชนมีอำนาจการต่อรองน้อย จึงยังไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง (มีเฉพาะบางพื้นที่ที่มีความเข้มแข็ง) ส่วนใหญ่แล้วถูกมองว่า เป็นผู้ผลิต หรือเป็นสินค้า(ชาวเขาเผ่าต่างๆ) มากกว่า

3. แผนนโยบายการท่องเที่ยวและนโยบายทางประชาคมของพื้นที่ (Civic infrastructure)

สำหรับแผนนโยบายการท่องเที่ยวเท่าที่ตรวจสอบจากทางฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงาน จังหวัดพบว่า ในลักษณะของแผนที่เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นมีการกำหนดไว้ ดังนี้

3.1 นโยบายส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย (ปี พ.ศ. 2540-2546)

จังหวัดเชียงรายกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2540 - 2546 เป็นหลักดังนี้

3.1.1 ส่งเสริมการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ศิลปวัฒนธรรม และทรัพยากรการท่องเที่ยวควบคู่กับ สิ่งแวดล้อม โดยคำนึงถึงคุณภาพของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

3.1.2 ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่นให้เข้า มามีบทบาทในการร่วมกันแก้ไขหรือป้องกันทางการท่องเที่ยว

3.1.3 สนับสนุนการพัฒนาปัจจัยการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้ สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3.1.4 ส่งเสริมความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งในด้านการพัฒนาและส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว รวมทั้งการพัฒนาระบบเครือข่ายการคมนาคมขนส่งและสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวต่างๆ

3.1.5 ส่งเสริมประชาชนในจังหวัดให้เป็นผู้บริหารการจัดการท่องเที่ยวที่มีความรักความห่วงเห่น และช่วยทำนุบำรุงทรัพยากรคทางการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อบ ตลอดจนมีความโอบอ้อมอารีให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวอื่นที่มาจากจังหวัคเชียงรายด้วยน้ำใจไมตรีอันดีงาม

3.1.6 ผลักดันให้มีความกวดขันมาตรการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังต่อเนื่อง

3.1.7 ส่งเสริมเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีคุณภาพเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในจังหวัคมากขึ้น พักอยู่นานวัน ใช้จ่ายเพิ่มมากยิ่งขึ้น รายได้เข้าจังหวัคเชียงรายมากขึ้น

3.2 แผนพัฒนาจังหวัคเชียงราย 5 ปี (พ.ศ.2545-2549)

3.2.1 การพาณิชย์และการท่องเที่ยว

1) เป้าหมาย

“ศูนย์กลางการพาณิชย์และการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ภายได้ความร่วมมือโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ”

2) ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ข้อ 1. พัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร

แนวทาง (1) ชุมชนมีส่วนร่วมจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

(2) ปลุกจิตสำนึกผู้ประกอบการ มัคคุเทศก์ ชุมชนและนักท่องเที่ยวช่วยกันดูแลแหล่งท่องเที่ยว

(3) ประเมินผลกระทบด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ศิลปและวัฒนธรรม

(4) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้สมดุลทั้งด้านกายภาพและจิตวิญญาณของวัฒนธรรม ศิลปกรรมท้องถิ่น

(5) พัฒนาการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservative tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) และการท่องเที่ยวที่พักเชิงวัฒนธรรมมิตรภาพ (Home stay)

(6) ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวกทั้งภายในจังหวัคและติดต่อประเทศเพื่อนบ้าน

ยุทธศาสตร์ข้อ 2. พัฒนาปัจจัยเอื้อประโยชน์การพาณิชย์ของจังหวัดเชียงราย

แนวทาง (1) เร่งรัดก่อสร้างระบบทางรถไฟจากเด่นชัยสู่เชียงราย

- (2) พัฒนาระบบขนส่งทางอากาศให้รองรับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวและการค้า
- (3) พัฒนาการคมนาคมทางบก ทั้งภายในจังหวัดเชียงรายและเชื่อมต่อประเทศเพื่อนบ้าน
- (4) ปรับปรุงระบบคมนาคมทางน้ำและท่าเรือให้มีความปลอดภัย
- (5) ส่งเสริมชุมชนให้จัดทำผังเมืองด้วยตนเอง
- (6) จัดระบบสารสนเทศเพื่อการค้าและการลงทุน

อย่างไรก็ตาม จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนและประชาสัมพันธ์จังหวัด พบว่า ในทางปฏิบัติการดำเนินการ/การจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ภาครัฐในส่วนของจังหวัด ส่วนใหญ่เข้าไปเกี่ยวข้องเป็นครั้งคราวในลักษณะของการส่งเสริมหรือร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเฉพาะการจัดการท่องเที่ยวที่เป็นเทศกาลหรืองานเฉพาะมากกว่า เช่น โครงการแม่ฟ้าหลวง เป็นต้น

4. การพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม

4.1 สภาพการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานไทย

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา พัฒนาอยู่บนรากฐานของการใช้ทรัพยากร (Resource based) การใช้แรงงานมากและราคาถูก ซึ่งทำให้มีการขยายฐานของการพัฒนาดังกล่าวไปเรื่อยๆ โดยเฉพาะบริเวณรอบๆ อ่าวไทย ซึ่งความเติบโตดังกล่าวเป็นการเติบโตที่ใช้แรงงานผนวกกับทรัพยากรธรรมชาติมากกว่าเติบโตด้วยความเป็นทุน เทคโนโลยี และสมอง (Intellectual capital)

ปัจจุบันแนวความคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพแรงงานโดยการยกระดับการศึกษา และการพัฒนาทักษะฝีมือ นั้น เป็นที่ยอมรับกันโดยปราศจากข้อสงสัย ในฐานะที่เป็นทางออกที่จำเป็นและสำคัญมากในยุคโลกแห่งการแข่งขัน โลกนี้ต้องการประสิทธิภาพและนวัตกรรม (Innovation) รวมทั้งต้องการ Competitive strategy และ Creative strategy อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีการเสนอทางออกอื่นๆ อยู่บ้าง เช่น การรับแรงงานที่มีฝีมือชาวต่างชาติมาพัฒนาบ้านเกิด (Reverse brain drain) แต่เมื่อคำนึงถึงความเป็นไปได้ มาตรการดังกล่าวก็ไม่น่าจะเพียงพอกับความจำเป็นที่มีอยู่

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาของแรงงานไทย มีหลักฐานเชิงประจักษ์มากมายต่อเนื่องกันมาจนปัจจุบันที่พบว่า แรงงานไทยมีการศึกษาดำ มีทักษะฝีมือต่ำ ผลผลิตในการผลิตต่ำกว่าประเทศต่างๆ ในโลกและประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ (รุ่ง แก้วแดง, 2541) หากไม่มีมาตรการจริงจังในการ

ขยายการศึกษาภาคบังคับ ยกระดับทักษะฝีมือแรงงานแล้ว ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศคงจะเป็นไปได้ยากมาก ทุกครั้งที่หนังสือ The world competitiveness year book รายงานข้อมูลความสามารถในการแข่งขันของ International management and development หรือทุกครั้งที่มีการแข่งขันทักษะความสามารถของนักเรียนไทยในเวทีโลก เราจะรู้สึกได้อย่างต่อเนื่องถึงความอ่อนด้อยของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไทยอยู่เสมอ

มีหลักฐานเชิงประจักษ์หลายชิ้นที่ชี้ว่า จำนวนปีการศึกษาโดยเฉลี่ยของแรงงานไทยค่อนข้างต่ำ รัฐไทยลงทุนทางการศึกษาฝึกลบมรดก GDP ต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านหลายชาติ เมื่อแรงงานไทยสำเร็จการศึกษาภาคบังคับแล้ว มีโอกาสน้อยมากที่จะพัฒนาตนเองไปสู่แรงงานที่มีฝีมือ แรงงานในภาคอุตสาหกรรมจำนวนมากต้องทำงานล่วงเวลาอย่างหนัก เนื่องจากค่าจ้างปกติที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการบริโภคประจำวัน ทำให้โอกาสที่จะคิดเรื่องการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษาหรือทักษะฝีมือเป็นไปได้ค่อนข้างยาก

4.2 การพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยว

การทบทวนวรรณกรรมของคณะผู้วิจัย พบว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวอยู่ไม่มากนัก ดังเช่น บุญญศักดิ์ โจจงกิจ ได้รายงานการวิจัยเรื่องบทบาทของเอกชนภาคธุรกิจและสถานประกอบการกับการศึกษา (2541) ที่ระบุว่า กลุ่มธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวดำเนินโครงการความร่วมมือ เพื่อแก้ปัญหาขาดแคลนกำลังคน โดยมีการดำเนินการทั้งในรูปแบบประชุมสัมมนาเพื่อร่วมกันหาแนวทางการแก้ปัญหา จัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานผลิตกำลังคน ให้การสนับสนุนด้านวิทยากรร่วมกันจัดทำหลักสูตรประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนการพัฒนาครู อาจารย์ การรับนักศึกษาเข้าฝึกภาคปฏิบัติตามหลักสูตรและการให้ค่าตอบแทนในการฝึกงาน

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

อนึ่ง ได้มีสถาบันการศึกษาหลายแห่ง (มหาวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏ) พัฒนาบุคลากรในระดับปริญญาตรี-ปริญญาโท ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมากขึ้นในปัจจุบัน เช่น สาขา Travel industry management, Cultural management, การโรงแรม ฯลฯ เป็นต้น

ขณะเดียวกันสำนักงานสาขาของ ททท. ทุกแห่งในต่างจังหวัด ได้รับงบประมาณในเรื่องการพัฒนาบุคลากรซึ่งมักนำไปฝึกอบรม อบต. ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การบริหารจัดการพื้นที่โดยพัฒนาความพร้อมของพื้นที่ ในช่วงปี พ.ศ.2545-2549 ได้รับงบประมาณเพื่อฝึก “Training for Trainers” ให้เป็นเครือข่ายขยายออกไปซึ่งคาดว่า อบต. จะมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง

การพัฒนาการท่องเที่ยวมากขึ้น และการดำเนินงานดังกล่าว ททท. ได้มอบหมายให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.) ขึ้นด้วย

นอกจากนี้ในช่วงเวลาที่ผ่านมานี้ ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแนวทางเลือก (Alternative tourism) มากขึ้น โดยเฉพาะสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยได้สนับสนุนให้สถาบันการศึกษาและชุมชนท้องถิ่นทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาแผนการท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยใช้แนวทางการวิจัยแบบมีส่วนร่วมหลาย ๆ โครงการ รวมทั้งโครงการพัฒนาองค์ความรู้และศึกษานโยบายการจัดการทรัพยากรชีวภาพในประเทศไทย (BRT) ได้สนับสนุนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมในจังหวัดแม่ฮ่องสอนหลายโครงการเช่นกัน คาดว่าโครงการวิจัยเหล่านี้น่าจะมีผลต่อการพัฒนาทักษะในด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะด้านการพัฒนาและวางแผนการท่องเที่ยวในระดับชุมชน

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

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ มนัส สุวรรณ ก็ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพและปริมาณของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ภายในประเทศ ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังไม่น่าพอใจ ครูอาจารย์ที่ทำหน้าที่ผลิตนักศึกษาในสาขานี้ยังมีปัญหาในเชิงคุณภาพอยู่เป็นอันมาก และโดยที่กรอบทักษะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตเปลี่ยนแปลงไปมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์และวิสัยทัศน์ทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป (Imtiaz, 2000)

4.3 วิถีประชาสังคม : กลไกการขับเคลื่อนทักษะการทำงานการท่องเที่ยว

สังคมในศตวรรษใหม่นี้ แบบแผนความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relations) และความสัมพันธ์ทางอำนาจ (Power relations) ระหว่างกลุ่มคนเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด ระบบการเมืองแบบรัฐสภา ระบบประชาธิปไตยแบบตัวแทน (Representative democracy) ได้รับการยอมรับน้อยลงไป ดังที่ แดเนียล เบล (Daniel Bell) ระบุว่า รัฐเล็กลงไปและไร้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาใหญ่ ๆ ขณะเดียวกันรัฐก็ใหญ่เทอะทะจนแก้ปัญหาเล็กไม่ได้ การบริหารยุทธศาสตร์แบบเดิม ๆ โดยในหลักสั่งการ หรืออำนาจนิยม จะมีประสิทธิภาพน้อยลงไปตามลำดับ ดังคำกล่าวของ นพ.ประเวศ วะสี ที่ว่า “Power is less and less effective” (มติชน, 14 ก.พ. 2545) แนวคิดเรื่องการเมืองภาคประชาชน (Politics for people) และภาคสังคมที่เข้มแข็ง ได้รับการกล่าวถึงและนำมาปฏิบัติมากขึ้น

แนวคิดเรื่องประชาสังคม (Civil society) ได้รับการกล่าวถึงในสังคมไทยตั้งแต่แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา อเนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543) ให้ความหมายของประชาสังคมว่าหมายถึง “เครือข่าย กลุ่ม ชมรม สมาคม มูลนิธิ สถาบัน และชุมชนที่มีกิจกรรม หรือมีการเคลื่อนไหวอยู่ระหว่างรัฐ (State) กับปัจเจกชน (Individuals) โดยจุดเน้นของประชาสังคม ได้แก่ การไม่ชอบและไม่ยอมให้รัฐครอบงำหรือบงการ แม้ว่าจะยอมรับความช่วยเหลือจากรัฐ และมีความร่วมมือกับรัฐได้ แต่ก็สามารถชี้นำ กำกับ และคัดค้านรัฐได้พอสมควร ประชาสังคมจะไม่ชอบลัทธิปัจเจกชนนิยมสุดขั้ว ซึ่งส่งเสริมให้คนเห็นแก่ตัว ต่างคนต่างอยู่ แกร่งแย่งแข่งขันกันจนไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม หากแต่สนับสนุนให้ปัจเจกชนรวมกลุ่มรวมหมู่ และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยไม่ปฏิเสธการแสวงหาหรือปกป้องผลประโยชน์เฉพาะส่วนเฉพาะกลุ่ม”

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

ประชาสังคมจึงมีฐานะเป็นกลไกขับเคลื่อนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบพร้อมกับสร้างความตระหนักให้กับสังคมในวงกว้างด้วย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดุลอำนาจระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคสังคม จะเป็นกลไกสำคัญในการหนุนเสริมต่อรอง เสนอแนะ และตรวจสอบภาครัฐในแผนงานโครงการและนโยบายการพัฒนาต่างๆ ตลอดจนก่อให้เกิดการเรียนรู้การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ฝ่ายต่างๆ ด้วย

อีกนัยหนึ่ง แนวทางประชาสังคมจะมีฐานะสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์หลักของการสร้างชุมชนในการจินตนาการ (Imagined community) หรือเมืองน่าอยู่ (Healthy cities)

องค์ประกอบที่สำคัญของประชาสังคมมี 3 ประการคือ การมีจิตสำนึกสาธารณะ (Civic consciousness) การมีองค์กรประชาสังคม (Civic organizations) และมีเครือข่าย (Civic network) ภาวะการเข้าสู่ประชาสังคมมิได้ทั้งเกิดภาวะวิกฤตในสังคมขึ้นก่อนแล้วชุมชนเห็นความจำเป็นจึงใช้วิถีทางประชาสังคมในการจัดการกับปัญหา ซึ่งเรียกว่า “by crisis” หรือเป็นสำนึกร่วมในชุมชนที่มีได้มีปัญหาคิดๆ รุนแรง แต่ต้องการใช้แนวทางนี้เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเรียกว่า “by design”

กล่าวจำเพาะประชาคมการท่องเที่ยว นั้น หมายถึงการผสานแนวคิดด้านประชาสังคมเข้ากับการท่องเที่ยวซึ่งเป็นสหวิทยาการใหม่สาขาหนึ่ง เป็นการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ใช้แนวทางร่วมมือกันในแนวราบ มีปฏิสัมพันธ์ผ่านปฏิบัติการร่วมกัน (Horizontal interactive learning through action) โดยมีภาคี (Partners) ที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคสังคม หรือภาคประชาชนร่วมกันและมุ่งให้เกิดพลังทวีคูณ (Social synergy) ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว เป็นไปได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นเหตุทำให้เกิดภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งขึ้นในชุมชน หรือในทางกลับกันภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งอยู่แล้วในชุมชนทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนได้

4.4 ทักษะการท่องเที่ยวระดับประชาคม

ในส่วนของการศึกษาในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพของบุคลากรไทย ยังไม่สนองต่อการจัดการท่องเที่ยวตามแนวทาง 3 S ที่เน้น Security, Sanitary และ Satisfaction ดังเช่นงานวิจัยของมนัส สุวรรณ (Imtiaz, 2000) ที่ชี้ให้เห็นว่ามีความจำเป็นที่ประเทศไทยจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวหากประสงค์จะให้ประเทศไทยเป็นเป้าหมายปลายทางในการท่องเที่ยวระดับโลกโดยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพและปริมาณของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ภายในประเทศในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังไม่น่าพอใจ ครูอาจารย์ที่ทำหน้าที่ผลิตนักศึกษาในสาขานี้ยังมีปัญหาในเชิงคุณภาพอยู่เป็นอันมาก และโดยที่กรอบทักษะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคตเปลี่ยนแปลงไปมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์และวิสัยทัศน์ทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ทักษะประชาคมท่องเที่ยวที่เข้มแข็งต้องอาศัยวิธีคิดแบบ Strategic thinking ด้วย เพื่อให้เกิดพลังมหาศาล เพราะสังคมต้องเผชิญกับปัญหาใหญ่ๆ แต่กำลังของผู้คนมีน้อย ดังนั้น ในกระบวนการทำงานจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้น 3 เรื่อง ใหญ่ๆ คือ 1) การยกเครื่องตัวเอง (Self organization) คือการกลับมาทบทวนตนเอง ตั้งสติ และจัดปรับตนเอง คือ ทั้ง Reflect, Rethink และ Reorganize เพื่อทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “คุณภาพใหม่” 2) ตัวตนขององค์กรท้องถิ่น องค์กรประชาคม เป็นเรื่องของการสื่อสาร การทำความเข้าใจและการเชื่อมโยงกันใน 3 ส่วน คือ เรื่องสื่อ การสร้างองค์ความรู้ และการเคลื่อนไหว และ 3) การเชื่อมโยงกับระดับโครงสร้าง ในความหมายของการฉกฉวย ใช้สถานการณ์กระแสสังคม เช่น กระแสปฏิรูปสังคมในประเด็นต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ หรือทำให้ประเด็นที่กลุ่มหรือองค์กรประชาคมสนใจเป็นประเด็นสาธารณะเข้าสู่การเคลื่อนไหวผลักดันการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายเพื่อขยายตัวตนขององค์กร (คณะกรรมการนโยบายสังคมแห่งชาติ, 2542) จึงอาจกล่าวได้ว่าในการทำงานเชิงประชาคมแล้ว ประเด็นที่มีความสำคัญยิ่ง ก็คือ ประเด็นการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Communication for social change)

4.5 ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล

ทักษะในระดับปัจเจกบุคคล แฮร์ริส (Harris, 1963 อ้างถึงในประหยัด คงเจริญ, 2543 และ สมบัติ โหมยิตวานิช, 2542) ได้นำเอาทฤษฎี 3 ทักษะของ เคทซ์ (Katz) มาอธิบายแยกแยะรายละเอียดถึงทักษะในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ทักษะด้านความคิด (Conceptual skill) หมายถึง ความสามารถด้านความคิด การประสานงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ประกอบด้วย

- การมองเห็นภาพพจน์โดยรวม

- การวิเคราะห์
- การวินิจฉัย
- การรู้จักวิพากษ์วิจารณ์
- การรู้จักถามคำถาม

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาหรือ พินิจพิเคราะห์ ประกอบด้วย

- ความเข้าใจ
- การรู้จักวิธีสัมภาษณ์
- การรู้จักสังเกต
- การรู้จักนำการอภิปราย
- ความสามารถสะท้อนความรู้สึและความคิดออกมา
- การมีส่วนร่วมในการอภิปราย
- การปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมได้เหมาะสม

3) ทักษะด้านเทคนิควิธี (Technical skill) หมายถึง ความสามารถในการใช้เครื่องมือ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการต่างๆ ที่จำเป็น ประกอบด้วย

- รู้จักอ่าน เขียน ฟัง พูด
- จัดลำดับเรื่องเป็น
- สาริตได้
- เขียนแผนภูมิได้และวาดภาพได้
- คำนวณเป็น
- เป็นประธานที่ประชุมได้

ในส่วนของการวัดระดับทักษะของปัจเจกบุคคลเพื่อประเมินคุณสมบัติของปัจเจกบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวว่าจะมีระดับการพัฒนาทักษะในระดับใดนั้น จากรายงานความก้าวหน้า โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี โดยสำนักงานวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า (2545) ได้ระบุถึงดัชนีการวัดทักษะในระดับต่าง ๆ 3 ระดับ ตามหลักการของ บลูม (Bloom, 1956) คือ 1) ระดับต่ำสุด คือ เลียนแบบ (Imitation) นั่นคือ ยังทำไม่เป็น ต้องดูตัวอย่าง ของการปฏิบัติอยู่ตลอด 2) ระดับสูงขึ้นมา คือ ทำได้เองแต่ต้องมีคนคอยกำกับ (Control) ยังไม่คล่องแคล่ว อาจเรียกว่าพอทำได้เองบ้าง และ 3) ระดับสูงสุด คือทำได้ด้วยตนเองโดยอัตโนมัติ (Automation) คือมี ความคล่องแคล่ว เข้าใจ และทำเองได้ อาจจะสามารปรับปรุงเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้นไปอีก สรุปคือ มีความเชี่ยวชาญ

ทักษะที่จำเป็นสำหรับปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะมีลักษณะเฉพาะขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ปัจเจกบุคคลนั้นปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น มัคคุเทศก์ จำเป็นต้องมีคุณสมบัติ 4 ประการ และมีจรรยาบรรณ 10 ประการ ดังนี้ (วิลาสวงศ์ พงศบุตร, มปป. อ้างในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏภูเก็ต, มปป.)

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ที่ดี 4 ประการ ได้แก่ 1) ควรจะมีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้การได้ดี สื่อภาษากับนักท่องเที่ยวรู้เรื่อง เข้าใจ 2) มีอารมณ์มั่นคง มีสติและไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และมีความรอบคอบ 3) มีศิลปะในการพูด รู้จังหวะและรู้ว่าควรจะพูดอธิบายเวลาใดเรื่องอะไรก่อนและหลัง 4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี นอกเหนือจากควมมีใจรักในการทำงาน มีศิลปะในการพูดที่ดี และมีบุคลิกภาพที่ดี

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ 10 ประการ ได้แก่ 1) จริงใจ ทั้งต่ออาชีพ ตนเอง ดันสังกัดลูกค้า และหน่วยงานที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้อง รวมทั้งจริงใจต่อเพื่อนร่วมอาชีพ 2) จริงจัง ต้องทำงานด้วยความจริงจังไม่เห็นเป็นเรื่องเล่น 3) สัตย์ซื่อ ความซื่อตรงไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบลูกค้า 4) มีสะอาด ไม่ลักขโมยหรือหยิบของลูกค้าโดยพลการ 5) จิตดี พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน และไม่โกหก ถ้าไม่แน่ใจอย่าสัญญา 6) มีคุณธรรม อย่างกับลูกค้าที่เป็นหญิง หรือแสดงตัว แสดงกิริยาให้ลูกค้าเข้าใจผิด ไม่เล่นการพนันกับลูกค้าและห้ามดื่มของมึนเมาในขณะที่ทำงาน 7) บุติธรรม วางตัวให้เป็นกลาง รักษาผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย 8) จำทนอด กินทีหลังอิ่มก่อน นอนทีหลังตื่นก่อน 9) ต้องทน มีจิตใจหนักแน่น คำนับของลูกค้าเข้าหูซ้ายทะลุหูขวา และหาวิธีชนะใจคน ๆ นั้น 10) อดกลั้น ต้องรู้หลบเป็นปีก รู้หลีกเป็นหาง เป็นมัคคุเทศก์ต้องมีศักดิ์ศรี ไม่ใช่คนรับใช้ แต่เป็นการบริการให้ลูกค้าพอใจ

4.6 งานวิจัยด้านท่องเที่ยวที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน

ในส่วนองงานวิจัยด้านการท่องเที่ยวที่ใช้ชุมชนเป็นฐานในการวิจัยนั้น เมื่อปี พ.ศ.2539 มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอส.) ได้จัดพิมพ์เอกสาร “สรุปบทเรียน Ecotourism การจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน” ที่มุ่งนำเสนอแนวคิดการท่องเที่ยวทางเลือก ให้การศึกษาทางวัฒนธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในการที่มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างมีความเคารพต่อกัน มีความรับผิดชอบไม่ท่องเที่ยวแบบทำลายแต่ให้มุ่งการท่องเที่ยวเป็นทางเลือกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (ศรีศักร วัลลิโภดม, 2543) ในช่วงหลังมานี้ เริ่มมีการวิจัยในพื้นที่เฉพาะในแนวทางนี้หลายชิ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการสนับสนุนของ สกว. เช่น งานของชูสิทธิ์ ชูชาติ (2543) เรื่อง โครงการ “รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตลุ่มน้ำแม่วาว” งานของไกรสิทธิ์ สิทธิโชคและคณะ (2543) เรื่อง “โครงการวิจัยเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอำเภอ” และ งานของขนิษฐา พอนอ่วมและสาทิศ สุขพ่องศรี (2543) เรื่อง “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีชุมชนสิริวัง ตำบลกำโลน อ.ลานสกา จ.นครศรีธรรมราช” งานของบุญงค์ เกศเทศ (2542) เรื่อง “เสริมสร้างภูมิปัญญา พัฒนาหัตถกรรมอีสานได้ไปสู่การท่องเที่ยวเชิง



อนุรักษ์” งานของสมศักดิ์ เตชะเฮอร์วณ (2544) เรื่อง “การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง ถึงอำเภอแม่ฮอน จังหวัดเชียงใหม่” งานของ นำชัย ทนุผลและคณะ (2543) เรื่อง “การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโปง ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่” เป็นต้น นอกจากนี้ในส่วนของงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทมีการศึกษาไว้เช่นกัน เช่น งานของ ประดับ เรือนประยูร (2541) เรื่อง “การศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งแวดล้อม แหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนตลาดน้ำตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” งานของนิพล เชื้อเมืองพาน (2542) เรื่อง “แนวทาง การจัดการแหล่งท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกรณีศึกษา : วนอุทยานภูชี้ฟ้าจังหวัดเชียงราย” และงานของนฤมล เทียงวิบูลย์วงศ์ (2542) เรื่อง “การศึกษาปัญหาและแนวทางจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศึกษากรณีการท่องเที่ยวเอกชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน” เป็นต้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

- การทบทวนวรรณกรรม
- การคัดเลือกประชากรการทอ่งเที่ยว
- การศึกษาเบื้องต้น
- การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย
- การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
- การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงานการศึกษา
- การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น
- รายงานการศึกษาลบสมบูรณั

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการผสมผสาน (Mixed methodology) แนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Qualitative and quantitative research) เข้าด้วยกันในเชิงเสมอภาคและคู่ขนาน การได้มาซึ่งแนวคิดและดัชนีด้านทักษะการทำงาน ได้จากการมีส่วนร่วมในการกำหนดของผู้มีประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีใช้กำหนดโดยผู้วิจัยแต่ฝ่ายเดียว ขั้นตอนการดำเนินงานจึงกำหนดเป็นกรอบกว้าง ๆ ดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรม คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทิศทาง แนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคตของโลก ประเทศไทยและในพื้นที่การวิจัย รวมทั้งกระแสการพัฒนากการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

1.2 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวทางเลือก

1.3 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดหลักการประชาคมและประชาคมการท่องเที่ยว ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass tourism) และทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable tourism) รวมทั้งทบทวนรายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. การคัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยว

จากการทบทวนวรรณกรรมในข้อ 1 ทำให้คณะผู้วิจัยได้เกณฑ์เบื้องต้นประกอบการเลือกประชาคมท่องเที่ยวโดยมีการพิจารณาทั้งในระดับกลุ่มประชาคมและระดับปัจเจกบุคคล ดังนี้คือ

2.1 ระดับกลุ่มประชาคม (Civic group) ควรมีลักษณะดังนี้

2.1.1 มีการทำงานร่วมกันในลักษณะกลุ่มพหุภาคี (Partnership) ซึ่งอาจจะประกอบด้วยองค์กรภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัด ทั้งที่เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน (ได้แก่ องค์กรสาธารณประโยชน์ที่เกิดจากการรวมตัวของประชาชน จะจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เช่น สมาคม มูลนิธิ องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มท่องเที่ยว คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นต้น) องค์กรชุมชน(ได้แก่ องค์กรที่เกิดจากการรวมตัวตามความถนัดและความสนใจของประชาชน เช่น กลุ่มสวัสดิการชุมชน กลุ่มธุรกิจชุมชน กลุ่มพัฒนา กลุ่มอนุรักษ์ รวมทั้งการรวมตัวกันตามธรรมชาติในลักษณะอื่นๆ ด้วย) องค์กรธุรกิจ (ได้แก่ บริษัท ห้างร้าน โรงแรม ศูนย์การค้า ชุมชนนักธุรกิจ สหกรณ์และองค์กรธุรกิจรูปแบบอื่นๆ) และองค์กรวิชาการ

(ได้แก่ สถาบันการศึกษา ศูนย์วัฒนธรรม รวมทั้งบุคคลที่เป็นผู้นำ ทั้งที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางราชการ และโดยธรรมชาติ เช่น พระสงฆ์ ผู้นำทางศาสนา ศิลปินแห่งชาติ ผู้มีผลงานดีเด่นด้านวัฒนธรรม ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญการในวิชาชีพ)

2.1.2 มีการเรียนรู้ (Learning) หรือร่องรอยแนวโน้มว่าจะมีการเรียนรู้ทั้งภายในกลุ่มประชาคม และระหว่างกลุ่มประชาคม (Network)

2.1.3 รูปแบบความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มค่อนข้างจะมีปฏิสัมพันธ์กัน (Interaction) และเป็นไปอย่างฉันทมิตรหรือแนวนอน (Horizontal) พอสมควร

2.1.4 ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ที่ผ่านมาหรือแนวโน้มในอนาคตซึ่งถึงศักยภาพความสามารถของกลุ่ม (Competency) ในการเป็นชุมชนท่องเที่ยวแนวใหม่

2.2 ระดับปัจเจกบุคคล

2.2.1 มีบุคคลแกนนำที่มีสำนึกเอื้อเฟื้อส่วนรวมอยู่จำนวนหนึ่ง มีความเสียสละ มีอาชีพหลากหลาย มีการสื่อสาร (Communication) และมีทัศนคติเชิงบวกและไว้วางใจเพื่อนหรือผู้ร่วมงานในประชาคมท่องเที่ยวด้วยกัน

2.2.2 สมาชิกในชุมชนจำนวนหนึ่งมีความสมานสามัคคีร่วมมือร่วมใจกัน

2.2.3 มีบุคลากรในชุมชนที่พอจะมีความรู้ในการบริหารจัดการ

3. การศึกษาเบื้องต้น (Pre-survey)

3.1 จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น จะเป็นกรอบให้คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจเบื้องต้นเพื่อจำแนกประชาคมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ประสานงานเพื่อหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มประชาคมที่มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยผ่านหน่วยงานและหรือเครือข่ายหลักที่ดำเนินการเกี่ยวกับประชาคมในจังหวัดเชียงราย เช่น เครือข่ายโครงการกองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม (SIF) เครือข่ายของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ ศูนย์ประสานงานจังหวัดเชียงราย ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขาจังหวัดเชียงราย วิทยุชุมชนจังหวัดเชียงราย (รายการร่วมด้วยช่วยกัน) และนักวิชาการจากสถาบันราชภัฏเชียงราย

3.2 หลังจากนั้นจึงได้ดำเนินการสำรวจพื้นที่เบื้องต้นในระหว่างวันที่ 17-19 กรกฎาคม 2544 ผลการสำรวจพื้นที่ทำให้ได้กลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว จำนวน 5 กลุ่ม คือ

- 1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาปี อ.แม่สรวย
- 2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแง (วัดถ้ำปลา) หมู่ที่ 5 ต.โป่งงาม อ.แม่สาย
- 3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยแม่ซ้าย (บ้านอาตุ) หมู่ที่ 11 ต.แม่ยาว อ.เมือง
- 4) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านกิวสะโต ต.ป่าตึง อ.แม่จัน
- 5) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านเล่าชีกัวย ต.ป่าตึง อ.แม่จัน

3.3 เมื่อกำหนดกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวในเบื้องต้นได้ 5 กลุ่มแล้ว คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกลุ่มสนทนา (Focused group) แก่นำของประชาคมท่องเที่ยวทั้ง 5 แห่ง และสัมภาษณ์แนวคิดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ในระหว่างวันที่ 10-14 กันยายน 2544 เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างและกลไกของกลุ่มประชาคม ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งผลโดยสรุปมีดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปลักษณะประชาคมการท่องเที่ยว 5 แห่ง ของจังหวัดเชียงราย ได้ดังนี้ คือ

พื้นที่	ลักษณะขององค์กร
1. บ้านห้วยขี้เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาวี อ.แม่สรวย	- กลุ่มแกนหลักในการจัดการท่องเที่ยว เป็นสมาชิกในชุมชนประกอบด้วย อบต. ผู้นำทางการ ผู้นำตามธรรมชาติ และชาวบ้าน - มีกลุ่ม/องค์กรอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการท่องเที่ยวในชุมชน ในลักษณะของการเป็นพี่เลี้ยงทางวิชาการให้แก่ชุมชน ได้แก่ สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอำเภอจ.เชียงราย (องค์กรพัฒนาเอกชน) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ และสถาบันราชภัฏเชียงราย - มีการประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยวที่นำนักท่องเที่ยวเข้าไปในชุมชน - สมาชิกในชุมชนมีความกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน
2. บ้านห้วยปูแกง หมู่ที่ 5 ต.โป่งงาม อ.แม่สาย	- กลุ่มแกนหลักในการจัดการท่องเที่ยว เป็นสมาชิกในชุมชนประกอบด้วย อบต. ผู้นำทางการ ผู้นำตามธรรมชาติ ครูพระสงฆ์ ข้าราชการเกษียณ กลุ่มสตรีและสมาชิกในชุมชน - มีกลุ่ม/องค์กรอื่น ๆ เข้าร่วมบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนในลักษณะองค์กรพี่เลี้ยง ได้แก่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ และสถาบันราชภัฏเชียงราย - สมาชิกในชุมชนบางส่วนเริ่มเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

ตารางที่ 1 สรุปลักษณะประชาคมการท่องเที่ยว 5 แห่ง ของจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

พื้นที่	ลักษณะขององค์กร
3. บ้านห้วยแม่ซ้าย หมู่ที่ 11 ต.แม่ยาว อ.เมือง	- กลุ่มแกนหลักในการจัดการท่องเที่ยว เป็นสมาชิกในชุมชน ประกอบด้วย อบต. ผู้นำทางการ ผู้นำตามธรรมชาติ กลุ่มเยาวชนและสมาชิกในชุมชน - มีกลุ่ม/องค์กรอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนในลักษณะของการเป็นพี่เลี้ยงทางวิชาการให้แก่ชุมชน ได้แก่ กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา (องค์กรพัฒนาเอกชน) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ และสถาบันราชภัฏเชียงราย
4. บ้านกิวะไต ต.ป่าตึง อ.แม่จัน	- กลุ่มแกนหลักในการจัดการท่องเที่ยวเป็นสมาชิกในชุมชน - มีกลุ่ม/องค์กรอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนในลักษณะของ หน่วยงานจัดการหลัก ได้แก่ ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมชาวเขา จ.เชียงราย โดยสมาชิกในชุมชนเป็นเพียงผู้เข้าร่วมโครงการ
5. บ้านเล่าซีก้วย ต.ป่าตึง อ.แม่จัน	

3.4 จากผลการศึกษาเบื้องต้นใน 5 ประชาคมท่องเที่ยวดังกล่าว พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นเท่านั้น นอกจากนั้นในแต่ละประชาคมก็ยังมีระดับของความเข้มแข็งแตกต่างกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าว การคัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงเลือกเฉพาะประชาคมการท่องเที่ยวที่ปัจจุบันยังคงดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในลักษณะของกลุ่มประชาคมและหรือเป็นกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มจะมีการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนในลักษณะของกลุ่มประชาคมในอนาคตได้ ดังนั้น จึงทำให้ได้กลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 3 แห่ง คือ

- 1) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านห้วยขี้เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาปี อ.แม่สรวย
- 2) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านห้วยปูแงง (วัดถ้ำปลา) หมู่ที่ 5 ต.โป่งงาม อ.แม่สาย
- 3) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านห้วยแม่ซ้าย (บ้านอาตุ) หมู่ที่ 11 ต.แม่ยาว อ.เมือง

4. การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

4.1 จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในแบบมวลชน (Mass tourism) และทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประกอบกับการวิเคราะห์กลไก บทบาทหน้าที่ของประชาคมการท่องเที่ยวด้วย การวิเคราะห์ทักษะการทำงานที่สำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว (ตามกิจกรรมในข้อ 3.3) ทำให้คณะผู้วิจัยได้กรอบในการพัฒนาตัวชี้วัดทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคล ดังนี้

4.1.1 ทักษะการทำงานระดับองค์กร

4.1.1.1 ทักษะด้านกลยุทธ์ ได้แก่ ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วย

- 1) กระบวนการจัดทำแผน
- 2) คุณภาพของแผน
- 3) การปฏิบัติตามแผน
- 4) การติดตามและประเมินผลแผน
- 5) การปรับแผน

4.1.1.2 ทักษะด้านบริการจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

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

4.1.1.3 ทักษะด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- 1) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- 2) ทักษะการจัดการการเงิน
- 3) ทักษะทางการตลาด
- 4) ทักษะการสื่อสาร
- 5) ทักษะการให้บริการ
- 6) ทักษะการจัดระเบียบชุมชน

4.1.2 ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล

4.1.2.1 ทักษะทางด้านเทคนิค ประกอบด้วย

- 1) ทักษะการบริหารการท่องเที่ยว
- 2) ทักษะการบริหารจัดการ

4.1.2.2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร

4.1.2.3 ทักษะด้านความคิด

4.2 พัฒนาเครื่องมือตามกรอบตัวชี้วัดดังกล่าว ทำให้ได้เครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือที่ศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับองค์กรประชาคม 4 ชุด และเครื่องมือศึกษาทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล 2 ชุด อย่างไรก็ตามทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กรและปัจเจกบุคคลที่ปรากฏอยู่ในกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างนั้น จะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดทางหนึ่งอาจพิจารณาได้จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับบริการจากกลุ่มโดยตรง นอกจากนั้น ทักษะของนักท่องเที่ยวต่อความสำคัญของทักษะการทำงานด้านต่างๆ จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคลได้ในอนาคต ดังนั้น ในการศึกษารั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงได้พัฒนาเครื่องมือเป็นแบบประเมินทักษะการทำงานของนักท่องเที่ยวเพิ่มเติมอีก 1 ชุด จึงทำให้มีเครื่องมือในการวิจัยรวมทั้งสิ้น 7 ชุด ดังนี้คือ

- 1) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : บริหารการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว (แบบ OR 1)
- 2) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับกลยุทธ์ (แบบ OR 2)
- 3) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับการบริหารจัดการองค์กร (แบบ OR3)
- 4) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับปฏิบัติการ (แบบ OR4)
- 5) แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล : ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน (แบบ IN 1)
- 6) แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล : ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน (แบบ IN 2)
- 7) แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทักษะจากนักท่องเที่ยว (แบบ TR 1) สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ

4.3 นำเครื่องมือทั้ง 7 ชุด ดังกล่าวไปทดลองใช้ ณ ประชาคมการท่องเที่ยวตำบลตะพง อ.เมือง จ.ระยอง ในวันที่ 29 พฤศจิกายน 2544 และประชาคมการท่องเที่ยวตำบลปลายโพงพาง อ.อัมพวา

จ.สมุทรสงคราม ในวันที่ 16 ธันวาคม 2544 แล้วปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ ให้เนื้อหา มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในประชาคมการ ท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่งที่เป็นตัวอย่าง ตามรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 7 ชุด ในระหว่างวันที่ 12-17 มกราคม 2545 โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม (แบบ OR1, OR 2, OR3, OR4) ใช้วิธี การจัดกลุ่มสนทนา (Focused group) แกนนำกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

5.2 แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล (แบบ IN1) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แนวลึก (In-depth interview) กับผู้ที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน เช่น ให้บริการด้านที่จัด ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม ด้านการนำทาง ด้านขนส่ง ด้านการขายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น

5.3 แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล (แบบ IN 2) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แนวลึก (In-depth interview) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแต่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน

5.4 แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทศนะจากนักท่องเที่ยว (แบบ TR1) ใช้วิธีการ สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวจากประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง จะถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพ และปริมาณ เพื่อสรุปผลเขียนเป็นรายงานการศึกษาเบื้องต้นต่อไป

7. การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมเพื่อเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อสาธารณะและประชาคมการ ท่องเที่ยวตัวอย่าง และผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเชียงราย ในวันที่ 11 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเวียงอินทร์ อ.เมือง จ.เชียงราย มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อผลการศึกษา รวมทั้งแนวทางในการ พัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นไปได้ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของท้องถิ่น นอกจากนั้น การประชุมดังกล่าวยังมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกัน ในระหว่างกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวด้วยกันเอง และระหว่างกลุ่ม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวที่ดำเนินการอยู่ในจังหวัดเชียงราย ซึ่งจะเอื้อและนำไปสู่การสร้างเครือข่ายกลุ่มการท่องเที่ยว ของจังหวัดให้เป็นจริงในอนาคต ดังนั้น ผู้เข้าร่วมประชุมจึงประกอบด้วย ผู้แทนจากกลุ่มประชาคมการ ท่องเที่ยวตัวอย่าง ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจากภาครัฐ (เช่น สำนักงานจังหวัด สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานการท่องเที่ยว

แห่งประเทศไทยภาคเหนือ เขต 2) ภาครัฐกิจเอกชน และนักวิชาการในท้องถิ่น (เช่น สถาบันราชภัฏ เชียงราย) (รายชื่อในภาคผนวก) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ออกแบบการประชุมให้ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรม คือ ภาคเช้า เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นโดยคณะผู้วิจัย จากนั้นผู้เข้าร่วมประชุมจะให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อผลการศึกษา และภาคบ่ายเป็นการประชุมกลุ่มย่อยระดมสมองเพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม การท่องเที่ยว (รายละเอียดของกำหนดการประชุม ประเด็นการอภิปรายและให้ข้อสังเกตต่อผลการวิจัย รวมทั้งประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย ในภาคผนวก)

8. รายงานการศึกษาดัชนี

คณะผู้วิจัยจัดทำรายงานการศึกษาดัชนี เพื่อนำเสนอต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ในวันที่ 29 เมษายน 2545 และวันที่ 23 กันยายน 2545 ณ โรงแรมนารายณ์ กรุงเทพมหานคร

บทที่ 4

ผลการวิจัย

- ผลการศึกษารายประชาคมการท่องเที่ยว
- ผลการศึกษาภาพรวมของประชาคมการท่องเที่ยว จ.เชียงราย
- ข้อสังเกตและบทเรียนจากการศึกษา
- ข้อเสนอแนะจากการนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ แสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กรประชาคม และทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล และปัจจัยและเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเชิงคุณภาพและวิธีการเชิงปริมาณ เข้าด้วยกันในเชิงเสมอภาคและคู่ขนาน ผลการวิจัยที่ได้จะนำเสนอโดยจำแนกเป็นประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว
2. สถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่
3. ทักษะการทำงานระดับองค์กร
4. ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล
5. ปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
6. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การนำเสนอผลการวิจัยตามประเด็นดังกล่าว คณะผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดของแต่ละประเด็นเป็นรายประชาคมการท่องเที่ยวเป็นลำดับแรกก่อน หลังจากนั้นเป็นการนำเสนอการสังเคราะห์ภาพรวมของทักษะการทำงานระดับองค์กร ระดับปัจเจกบุคคล และปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นลำดับต่อมา ในลำดับสุดท้ายจะเป็นข้อสรุปที่ได้จากการนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อสาธารณะและประชาคมการท่องเที่ยวด้วย

1. ผลการศึกษารายประชาคมการท่องเที่ยว

1.1 ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยซี้เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาปี อ.แม่สรวย จ.เชียงราย

1.1.1 บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

บ้านห้วยซี้เหล็กมีระยะทางห่างจากตัวอำเภอแม่สรวย ประมาณ 22 กิโลเมตร มีประชากรจำนวนทั้งหมด 565 คน มีจำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น 91 ครัวเรือน อาชีพหลัก คือเกษตรกรรม ปลูกข้าว ทำไร่ หางของป่า สมุนไพร

เอกลักษณ์ที่เป็นจุดเด่นของพื้นที่ คือ

- ประเพณีวัฒนธรรมชนเผ่าและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่พึงพิงป่าที่ยังรักษาไว้เป็นอย่างดี
- แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทรัพยากรที่สำคัญและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ ป่าธรรมชาติที่ยังมีความอุดมสมบูรณ์ มีสัตว์ป่าตามธรรมชาติ เป็นแหล่งสมุนไพร และทัศนียภาพที่สวยงาม
- มีผู้รู้/ผู้นำตามธรรมชาติที่มีความชำนาญเฉพาะด้านอยู่เป็นจำนวนมากและเป็นที่เคารพของสมาชิกในชุมชน (ชาวบ้านนับถือผู้นำทางธรรมชาติมากกว่าผู้นำโดยการแต่งตั้ง)
- ชาวบ้านให้ความร่วมมือ มีความกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ

ลักษณะการจัดการท่องเที่ยว

บ้านห้วยซี้เหล็ก เป็นพื้นที่ตั้งของชนเผ่าอาข่า การท่องเที่ยวในชุมชนเริ่มเมื่อประมาณ 20 – 30 ปีที่ผ่านมาโดยมีนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นชาวต่างชาติเข้ามาในชุมชนผ่านบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อศึกษาวัฒนธรรมวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชาวอาข่า และมีการพักค้างคืนกับชาวบ้าน (Home stay) ระยะแรก ๆ จำนวนนักท่องเที่ยวมีไม่มากนัก ผลประโยชน์ส่วนใหญ่เป็นของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ขณะที่ชุมชนไม่ได้รับประโยชน์เนื่องจากชาวบ้านไม่มีความรู้ในด้านการจัดการมาก่อนและไม่มีความรู้ว่ามีนักท่องเที่ยวแล้วชาวบ้านจะได้ประโยชน์อะไร

ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (1 มิถุนายน 2540) ชุมชนเริ่มมีการจัดการด้านการท่องเที่ยวด้วยตนเอง มีการริเริ่มจัดระบบบริหารจัดการโดยได้ตั้งกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งมีมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอศ.) และสมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมชาวอาข่าจังหวัดเชียงราย (AFECT) เป็นพี่เลี้ยง อันเนื่องมาจากมีปัญหาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปในชุมชนและเมื่อกลับออกมา มักจะนำเรื่องราวเกี่ยวกับชุมชนไปเล่าต่ออย่างไม่ถูกต้อง ประกอบกับมีเด็กในชุมชนที่ได้มาเรียนหนังสือในเมืองมีความรู้มากขึ้นเมื่อกลับเข้าไปในชุมชน ก็เริ่มมองเห็นถึงสภาพสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมความเชื่อและวิถีชีวิตของชุมชนที่เริ่มเปลี่ยนแปลงไป จึงมีความต้องการที่จะรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของชาติพันธุ์ตนเองไว้ โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่า สิ่งที่ชุมชนต้องรักษาไว้คือ วัฒนธรรมที่ดีงาม ซึ่งผลพลอยได้ที่จะตามมา คือ การท่องเที่ยวที่นำรายได้มาสู่ชุมชน ดังนั้น ชุมชนจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจในเรื่องการท่องเที่ยวให้ถูกต้อง การจัดการในระยะแรกมีหลักว่านักท่องเที่ยวเมื่อเข้าไปในชุมชนแล้ว ต้องได้รับความรู้ที่ถูกต้อง เช่น ความรู้ในเรื่องประเพณี เริ่มมีการวางกฎระเบียบ เช่น ในป่ามีสมุนไพร เข้าชม/ศึกษาได้แต่ห้ามนำออกจากป่า เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการจัดกลุ่ม/องค์กรในด้านต่าง ๆ ตามกิจกรรมดั้งเดิมของชุมชน ได้แก่ กลุ่มสมุนไพร กลุ่มหัตถกรรม กลุ่มประเพณีพิธีกรรม กลุ่มวัฒนธรรม กลุ่มจักสาน กลุ่มการแสดง กลุ่มช่างตีเหล็ก เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่มีมาแต่เดิม เพียงแต่ไม่มีการรวมกลุ่มอย่างชัดเจนเท่านั้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมชาวอำเภอเชียงราย มีความสนใจที่จะศึกษาเรื่ององค์ความรู้ ภูมิปัญญา พิธีกรรมประเพณีที่มีต่อวิถีชีวิตชนเผ่า สิ่งแวดล้อมตลอดจนการพัฒนา รูปแบบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอำเภอ โดยเลือกบ้านห้วยซ้อเหล็กเป็นพื้นที่ศึกษาและได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ เนื่องจากเห็นถึงความสนใจของชุมชนในด้านการเรียนรู้ที่จะแก้ไขปัญหาของชุมชนเอง ประกอบกับมีการดำเนินกิจกรรมแล้วในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ชุมชนยังมีความสนใจและกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ โครงการดังกล่าวยังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน

ลักษณะการบริหารจัดการท่องเที่ยว กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมีวัตถุประสงค์ในการจัดการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่ทิศทางความยั่งยืน กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกความเข้าใจ ที่ถูกต้องต่อการท่องเที่ยว คงไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณี เอกลักษณ์ชนเผ่าอำเภอ อนุรักษ์ปกป้องป่าชุมชน (แหล่งสมุนไพร) เสริมรายได้แก่ชุมชน โดยดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการบริหารท่องเที่ยวบ้านห้วยซ้อเหล็ก ประกอบด้วย คณะอนุกรรมการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น 11 คน มีการร่างกฎระเบียบของหมู่บ้านและนักท่องเที่ยว ร่างระเบียบของกลุ่มท่องเที่ยว 4 หมวด มีระบบการจัดสรรรายได้และมีการประเมินผล

1.1.2 สถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่

จำนวนนักท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยประมาณ 20 คนต่อเดือน ส่วนใหญ่เดินทางเป็นหมู่คณะ

ช่วงเวลาของการท่องเที่ยว คือ ช่วงฤดูหนาว และฤดูร้อน (ฤดูฝนไม่สะดวกในการเดินทางเข้าพื้นที่) โดยเฉพาะในช่วงปิดภาคการศึกษาและเทศกาลปีใหม่จะมีนักท่องเที่ยวเข้าไปมาก

ผลประโยชน์ที่ได้จากการท่องเที่ยว ที่ผ่านมารายได้ส่วนใหญ่จะเป็นของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ชุมชนได้รับประโยชน์น้อย ปัจจุบันเมื่อมีการจัดระบบบริหารจัดการโดยชุมชน ทำให้ชุมชนได้รับประโยชน์มากขึ้น

รายได้ที่ชุมชนได้รับ ได้แก่ ค่าบริการที่พัก ค่ามัคคุเทศก์นำทาง ค่าจัดการแสดง และการขายของที่ระลึกของชุมชน เช่น เสื้อผ้า ถ้วยย่าม รวมถึงอุปกรณ์สัตว์เลี้ยง เช่น หน้ไม้ที่ไม่ได้ผลิตเพื่อขาย แต่นักท่องเที่ยวชอบและขอซื้อเป็นประจำ

1.1.3 ทักษะการทำงานระดับองค์กร

1.1.3.1 ทักษะด้านกลยุทธ์

ทักษะการทำงานระดับองค์กรในด้านกลยุทธ์นั้น พบว่า ที่ผ่านมาระดับหมู่บ้าน ไม่มีการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ การจัดการของชุมชนเป็นรูปแบบที่เรียนรู้กันมาแต่ดั้งเดิม ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวเป็นผู้กำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน ต่อมาสมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมชาวอำเภอจังหวัดเชียงราย โดยการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ได้

ดำเนินการโครงการวิจัยเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอำเภอ โดยมีการเก็บข้อมูลชุมชนเพื่อการวางแผนการท่องเที่ยวชุมชน จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดทำแผนบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน ลักษณะของแผนเป็นข้อตกลงของกลุ่ม/องค์กรประชาคมกลุ่มย่อยอย่างไม่เป็นทางการ เน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (กำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยว) และพัฒนาคน (การอบรมความรู้และจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ) โดยมีการปรับแผนมาแล้ว 3 ครั้ง สำหรับทิศทางการท่องเที่ยวของชุมชนในอนาคตจะเน้นกระบวนการจัดการท่องเที่ยวโดยให้ชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการจัดทำแผนขององค์กรดังกล่าว จะอยู่ภายใต้กรอบที่กำหนดร่วมกับองค์กรพี่เลี้ยง นอกจากนั้นการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนในเชิงเศรษฐกิจยังมีความเป็นไปได้ไม่มากนัก เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าไปท่องเที่ยวในชุมชนยังมีค่อนข้างน้อย

1.1.3.2 ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กร

พบว่า องค์กรมีระบบการบริหารจัดการองค์กรในรูปคณะกรรมการ ภาคร่วมที่เป็นพี่เลี้ยง คือ สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมชาวอำเภอจังหวัดเชียงรายและนักวิชาการในท้องถิ่น มีการกำหนดโครงสร้างกลุ่ม บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน มีการกำหนดกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชน รายการท่องเที่ยว อัตราค่าบริการ กฎระเบียบต่างๆ สำหรับชุมชนและนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น

1) การจัดตั้งคณะกรรมการบริหาร จำนวน 11 คน โดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นประธานโดยตำแหน่ง

2) การจัดตั้งสมาชิกกลุ่มการท่องเที่ยว เช่น

- กลุ่มบ้านพัก
- กลุ่มผู้รู้ยาสมุนไพร
- กลุ่มจักสาน
- กลุ่มหัตถกรรม
- กลุ่มลูกหาบและผู้นำเที่ยว
- กลุ่มประเพณีวัฒนธรรม
- กลุ่มงานช่างดีเหล็ก
- กลุ่มสหกรณ์ร้านค้า

3) การจัดตั้งกรรมการการเงินการบัญชี โดยมีการกำหนดการจัดสรรรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวในชุมชน ดังนี้

- จัดสรรให้กลุ่มการท่องเที่ยวร้อยละ 60 ของรายได้ทั้งหมด
- จัดสรรให้โรงเรียนบ้านห้วยจี่เหล็ก ร้อยละ 15 ของรายได้ทั้งหมด

- จัดสรรให้กองทุนกลางบ้านห้วยจี่เหล็ก ร้อยละ 15 ของรายได้ทั้งหมด
- จัดสรรให้หอการค้าการบริหารส่วนตำบลลาวี ร้อยละ 10 ของรายได้ทั้งหมด

4) การร่างระเบียบของกลุ่มการท่องเที่ยว

- หมวดที่ 1 ว่าด้วยคุณสมบัติของสมาชิกกลุ่มการท่องเที่ยว
- หมวดที่ 2 ว่าด้วยวาระของกรรมการบริหาร
- หมวดที่ 3 ว่าด้วยการสิ้นสุดการเป็นสมาชิก
- หมวดที่ 4 ว่าด้วยบทบาทและหน้าที่

5) การร่างกฎระเบียบของนักท่องเที่ยวที่ต้องปฏิบัติ

6) การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว

- ศึกษาวิถีชีวิต การเกษตรบนที่สูง และขนบธรรมเนียมวัฒนธรรม 3 วัน 2 คืน
- ศึกษาวิถีชีวิต และธรรมชาติ ขาสมุนไพร 2 วัน 1 คืน

7) กำหนดระยะเวลาของการท่องเที่ยว

- ฤดูกาลท่องเที่ยวที่รับนักท่องเที่ยว คือ เดือน พฤษภาคม - ตุลาคมของทุกปี หรือไม่เกิน 8 ครั้ง/ปี
- จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนรับได้ไม่เกินครั้งละ 15 คน

นอกจากนั้นกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวยังมีการประชุมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในกิจกรรมการท่องเที่ยว มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นฐานข้อมูลของชุมชน อย่างไรก็ตามก็พบว่าองค์กรยังไม่มีแผนการประสานแผนการท่องเที่ยว หรือ ขยายเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรอื่น รวมทั้งการประสานทรัพยากร เนื่องจากยังอยู่ในระยะเตรียมความพร้อมของชุมชนในทุกด้าน

เป็นที่น่าสังเกตว่าในการเลือกคณะกรรมการหรือสมาชิกกลุ่มท่องเที่ยว องค์กรเลือกคนมีคุณสมบัติที่ดีที่สุดในด้านนั้น โดยดูจากความพร้อมและความสนใจ

1.1.3.3 ทักษะด้านปฏิบัติการ

สำหรับทักษะการทำงานในด้านปฏิบัติการนั้น พบว่า องค์กรมีทักษะการทำงานดังต่อไปนี้

- 1) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น การปรับปรุงทัศนียภาพ กำหนดจุดชมวิวก การเพิ่มเส้นทางท่องเที่ยวในพื้นที่ป่า เพิ่มความโดดเด่นด้วยการจัดพิธีกรรมบวชป่า
- 2) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม เช่น การสืบสานประเพณีความเชื่อ

3) การพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ การให้ความรู้ประวัติชุมชน ความหมายทางพิธีกรรม ประเพณี และกิจกรรมนันทนาการ

4) มีทักษะการจัดการการเงิน ได้แก่ การจัดทำบัญชี (อย่างง่าย) การบริหารผลประโยชน์ และการตรวจสอบ

5) ทักษะการให้บริการ ได้แก่ การนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ ให้ความรู้ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม) ทักษะที่พักแรม

ในส่วนของทักษะที่องค์กรต้องการเพิ่มเติม ได้แก่ ทักษะการประชาสัมพันธ์ การตลาด การพัฒนาสินค้าและกำหนดราคา ทักษะการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

1.1.4 ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล

เมื่อจำแนกทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคลออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ทักษะด้านเทคนิค วิธีการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยทักษะการบริการการท่องเที่ยวและทักษะการบริหารจัดการ 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และ 3) ทักษะด้านการคิด จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในชุมชน ได้แก่ ผู้ประกอบการบ้านพัก (Home stay) มัคคุเทศก์ พบว่า ผู้ประกอบการกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนทั้งหมดระบุว่าตัวเองมีทักษะด้านเทคนิคเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ ทักษะด้านความคิด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1.4.1 ทักษะด้านเทคนิค ได้แก่

- 1) ทักษะการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- 2) ทักษะการบริการด้านที่พัก
- 3) ทักษะการบริการด้านการนำทาง
- 4) ทักษะการบริการด้านการขายสินค้าที่ระลึก

1.1.4.2 ทักษะด้านการคิด ได้แก่

- ทักษะการถ่ายทอดความรู้/ภูมิปัญญาเกี่ยวกับสมุนไพร

ในส่วนที่มาของทักษะดังกล่าว พบว่า เกิดจากการเรียนรู้ระหว่างคนในชุมชนเป็นการถ่ายทอดและส่งต่อความรู้ของคนในชุมชน

สำหรับทักษะระดับปัจเจกบุคคลที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในชุมชน ระบุว่าต้องการมีเพิ่มเติม คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ซึ่งที่ผ่านมาเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของผู้ประกอบการท่องเที่ยว และมีการแก้ปัญหาดังกล่าวโดยใช้ภาษาท่าทางในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

1.1.5 ปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

ปัจจัยและเงื่อนไขสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กรและปัจเจกบุคคลในพื้นที่บ้านห้วยจี้เหล็ก คือ

- 1) การเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนของคนในชุมชน
- 2) ความต้องการอนุรักษ์วัฒนธรรมและวิถีชีวิตให้ดำรงอยู่
- 3) กระแสการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม

1.1.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ทักษะการทำงานในระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคลที่มีอยู่ดังกล่าวมาข้างต้นนั้น จะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ทางหนึ่งอาจพิจารณาได้จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับบริการจากชุมชนโดยตรง นอกจากนั้น ทักษะของนักท่องเที่ยวต่อความสำคัญของทักษะการท่องเที่ยวด้านต่างๆ จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวขององค์กรและปัจเจกบุคคลได้ในอนาคตเช่นเดียวกันจากการสอบถามนักท่องเที่ยวที่ได้ไปใช้บริการการท่องเที่ยวจากองค์กรประชาคมท่องเที่ยวบ้านห้วยจี้เหล็ก พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อกิจกรรมการแสดงผลนิทรรศการและการสืบทอดประเพณีและภูมิปัญญาของชุมชน สำหรับการให้บริการท่องเที่ยวและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาตินั้น นักท่องเที่ยวระบุว่ามีความพึงพอใจ ในส่วนของการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและการคมนาคม พบว่า นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ

ในทักษะของนักท่องเที่ยวแล้ว ทักษะที่มีความสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนมีดังต่อไปนี้

1.1.6.1 ทักษะที่มีความสำคัญมาก ได้แก่

- 1) ทักษะการสืบทอดประเพณีวัฒนธรรม
- 2) ทักษะการสื่อสาร
- 3) ทักษะในการประชาสัมพันธ์
- 4) ทักษะความสามารถในการให้บริการ (ทุกด้าน)

1.1.6.2 ทักษะที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่

- 1) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (ทุกด้าน)
- 2) ทักษะความสามารถในการจัดการการเงิน (ทุกด้าน)
- 3) ทักษะความรู้และนันทนาการ
- 4) ทักษะการรักษาความปลอดภัย
- 5) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (การจัดพิพิธภัณฑ์)

1.2 ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแงง (วัดถ้ำปลา) หมู่ที่ 5 ต.โป่งงาม อ.แม่สาย จ.เชียงราย

1.2.1 บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

ชุมชนบ้านโป่งงามเท่าที่สืบค้นได้ มีอายุ 100 ปีเศษ บรรพบุรุษอพยพมาจากจังหวัดลำพูน สังคมของคนในชุมชนมีลักษณะผสมผสานทางวัฒนธรรมระหว่าง 5 ชนเผ่า ได้แก่ จีนฮ่อ อาข่า ไทยใหญ่ ไทพื้เมือง และลาหู่(มูเซอ) ปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ 12 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น 1,762 ครัวเรือน มีประชากรรวม 10,253 คน อาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม ทำนาและทำไร่ กระเทียม ถั่วเหลือง ข้าวโพด และแตงโม อาชีพรอง คือ รับจ้างทั่วไป

เอกลักษณ์ที่เป็นจุดเด่นของพื้นที่ คือ

- แหล่งและเส้นทางการท่องเที่ยว ทรัพยากรที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ คือ ถ้ำ ซึ่งมี ความสวยงามจำนวนมากกว่า 10 แห่ง ได้แก่ วัดถ้ำปลา ถ้ำปูแก้ว ถ้ำเสาหินพญานาค ถ้ำผาหิน ฯลฯ และมีเส้นทาง/เขตติดต่อกับเขตอำเภอแม่ฟ้าหลวง ที่มีวัฒนธรรม ชนเผ่าต่างๆ เช่น อาข่า ลาหู่ (มูเซอ) และไร้กาเผ่ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางเกษตร

- มีวัฒนธรรมประเพณี ชุมชนโป่งงาม มีประเพณีสำคัญประจำปี เช่น วันสงกรานต์ ลอยกระทง การแห่เทียนพรรษา การทำบุญสลากภัต

นอกจากนั้นชุมชนบ้านโป่งงามยังมีความพร้อมด้านศักยภาพของคนในชุมชนในด้านที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน ดังนี้

- มีกลุ่มสตรีที่เข้มแข็ง ประธานกลุ่มพัฒนาสตรีตำบลปัจจุบันได้รับเลือกให้เป็นประธาน กลุ่มพัฒนาสตรีอำเภอ และเป็นรองประธานกลุ่มพัฒนาสตรีในระดับจังหวัด

- มีผู้นำที่เข้มแข็งจำนวนหนึ่ง ได้แก่ กำนัน เจ้าอาวาส คณะกรรมการวัด ปลัด อบต. ครู ฯลฯ

- มีมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นคนในท้องถิ่น เช่น ในหมู่ที่ 4 บ้านถ้ำสันติสุข ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัย ของชาวจีนฮ่อ สภาพที่ตั้งของหมู่บ้านไม่มีที่ดินทำเกษตรกรรม จึงมีผู้ย้ายถิ่นไปทำงาน ส่วนหนึ่งทำงาน เป็นมัคคุเทศก์จะพานักท่องเที่ยวกลับเข้ามาเที่ยวในชุมชนและมีการเชื่อมเครือข่ายเส้นทางท่องเที่ยว จากเชียงใหม่ผ่าน อ.แม่สาย ไปจนถึง อ.แม่จัน

- มีผู้รู้และชำนาญในการรักษาด้วยสมุนไพร เช่น กลุ่มหมอเมือง

ลักษณะการจัดการท่องเที่ยว

การจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนที่ผ่านมาไม่มีการจัดการใด ๆ และไม่มีองค์กรใดเข้ามา ดำเนินการ สิ่งที่ชุมชนได้จากการท่องเที่ยว คือ รายได้จำนวนหนึ่ง จากการขายอาหาร/เครื่องดื่มและ อาหารปลา ซึ่งรายได้จะเกิดขึ้นกับเฉพาะผู้ที่ขายสินค้าได้เท่านั้น

หลังจากที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม ในปี พ.ศ.2540 จึงเริ่มเกิดความคิดว่าควรจะมีการจัดการในเรื่องการท่องเที่ยว เพราะถือว่าเป็นแหล่งรายได้หนึ่งของชุมชน เพราะที่ผ่านมาในอดีต ผู้ที่ได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยว คือ แม่ค้าพ่อค้า และบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวเพียงไม่กี่ราย โดยที่ชุมชนไม่ได้ประโยชน์อะไร ผู้ริเริ่มในการก่อรูปการจัดการของชุมชนด้านการท่องเที่ยวได้แก่ คณะกรรมการวัดร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล จึงเริ่มหารือกันพิจารณาศักยภาพของชุมชนว่ามีอะไรเป็นจุดเด่นที่จะนำมาเป็นจุดขายด้านการท่องเที่ยว และพบว่าชุมชนมีศักยภาพเพียงพอที่จะจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง จากนั้น จึงเริ่มดำเนินการโดยการสร้างความเข้าใจกับชาวบ้าน ด้วยวิธีการชี้แจงผ่านการประชุมในวาระต่าง ๆ มีการชักชวนให้ชาวบ้านมาร่วมกันทำกิจกรรม โดยมี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามเป็นผู้นำ

ในระหว่างการสร้าง ความเข้าใจกับชุมชน กิจกรรมที่ทำควบคู่กันไป การสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยการทำโครงการวิจัยขอรับการสนับสนุนจาก สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนจำนวนหนึ่ง (ประมาณ 300,000 บาท) เพื่อศึกษาและพัฒนา รูปแบบและแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม โครงการแบ่งการศึกษาเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรก เป็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นทั้งหมด และระยะที่ 2 เป็นการพัฒนารูปแบบและแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม ปัจจุบันการดำเนินการอยู่ในช่วงสุดท้ายของระยะที่ 1 (มกราคม 2545)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในเชิงพื้นที่แล้ว บ้านห้วยปูแงยังมีข้อจำกัด คือ พื้นที่มีขนาดเล็ก บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวอาจไม่ให้ความสนใจจัดเข้าเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยว ประกอบกับมลพิษของ บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวไม่ได้รับประโยชน์ใดๆ จากการนำนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่

1.2.2 สถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่

จำนวนนักท่องเที่ยว ประมาณ 50,000 คน/ปี โดยวันธรรมดามีนักท่องเที่ยวเฉลี่ย 300 คน/วัน และ ช่วงเทศกาล (เดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม) มีนักท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 10,000 คน

ช่วงเวลาของการท่องเที่ยว เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถเที่ยวได้ตลอดปี

สัดส่วนของนักท่องเที่ยว พบว่า ในวันธรรมดา นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ (สิงคโปร์, ไต้หวัน) มากกว่า ชาวไทย ส่วนใน ช่วงเทศกาล นักท่องเที่ยวชาวไทยจะมากกว่าชาวต่างประเทศ (3 : 1)

ผลประโยชน์ที่ได้จากการท่องเที่ยว พบว่าบุคคลภายนอก (บริษัทธุรกิจท่องเที่ยว) จะได้ประโยชน์ประมาณร้อยละ 80 ในส่วนของชุมชน (พ่อค้าแม่ค้า ซึ่งมีประมาณร้อยละ 30 จากครัวเรือนทั้งหมด) พบว่าได้ประโยชน์จากการขายอาหาร ประมาณร้อยละ 20

ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว/คน ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จะใช้จ่ายในชุมชนเป็นค่าอาหาร/เครื่องดื่ม และอาหารเลี้ยงปลา คนละประมาณ 30-50 บาท ส่วนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ จะใช้จ่ายไม่มากนัก

สถานการณ์ของการท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2544 และแนวโน้มปี พ.ศ.2545 พบว่า นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเพิ่มจำนวนมากขึ้นการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนจะมีบทบาทมากขึ้น

1.2.3 ทักษะการทำงานระดับองค์กร

1.2.3.1 ทักษะด้านกลยุทธ์

ในอดีตที่ผ่านมา ชุมชนมิได้มีการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบการจัดการส่วนใหญ่จึงมีลักษณะเป็นรูปแบบที่เรียนรู้และสืบทอดทำต่อกันมาและปรับแก้เมื่อมีปัญหา ต่อมาเมื่อชุมชนได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยภาคเหนือ ให้จัดทำโครงการการพัฒนาารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดทำแผนบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนขึ้น ปัจจุบันชุมชนมีแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวระยะ 5 ปี (พ.ศ.2545-2549) มีการประสานงานร่วมในรูปศูนย์ประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียงรวม 8 แห่ง นอกจากนั้น ชุมชนยังมีความพยายามประสานแผนการท่องเที่ยวของชุมชนกับโครงการพัฒนาอุทยาน

1.2.3.2 ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กร

ในส่วนของการบริหารจัดการองค์กรนั้น พบว่าปัจจุบันยังไม่มีมีการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว เนื่องจากอยู่ในระหว่างการจัดตั้งองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว ซึ่งคาดว่าจะมีองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามเป็นหน่วยงานหลัก นอกจากนั้นยังมีภาคีอื่นๆ ที่อาจเข้าร่วมในประชาคมการท่องเที่ยว เช่น โรงเรียน วัดในชุมชน เป็นต้น

1.2.3.3 ทักษะด้านปฏิบัติการ

ชุมชนโป่งงาม ยังไม่มีการดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวในรูปแบบของประชาคมการท่องเที่ยว เนื่องจากยังอยู่ในช่วงของการจัดทำแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวและการจัดตั้งองค์กร อย่างไรก็ตาม ชุมชนได้มีการกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวไว้เป็นแนวทางเบื้องต้นดังนี้

1) การท่องเที่ยวภายใน 1 วัน จะใช้เส้นทางท่องเที่ยวจากบ้านโป่งงาม ผ่านไปทางเขตติดต่ออำเภอแม่ฟ้าหลวง ผ่านไร่กาแฟ เข้าสู่หมู่บ้านอาข่า บ้านลาหู่ ใช้เวลาอย่างต่ำประมาณ 3 ชั่วโมง

2) การท่องเที่ยวพักค้าง เป็นเรื่องที่จะเตรียมการในอนาคต โดยจะใช้รูปแบบ

Home stay

1.2.4 ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล

จากการสอบถามผู้ประกอบการค้าขายอยู่ในชุมชน ประชาชนโดยทั่วไปในชุมชน เกี่ยวกับทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคลที่ควรมีในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนนั้น พบว่า มีการระบุถึงทักษะต่อไปนี้

- 1) การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- 2) การบริการด้านการนำทาง
- 3) การบริการด้านการดูแลความปลอดภัย
- 4) การบริการด้านการขายสินค้า
- 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์
- 6) ด้านการสื่อสาร
- 7) มีการจัดการและประสานงานที่ดี
- 8) มีความคิดก้าวหน้า

1.2.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ในส่วนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการบริการการท่องเที่ยวในชุมชน พบว่า นักท่องเที่ยวระบุว่า มีความพึงพอใจมากต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ทั้งในด้านการเพิ่มความโดดเด่นของทรัพยากรการท่องเที่ยว และการปรับปรุงทัศนียภาพที่ไม่พึงพอใจในด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เนื่องจากไม่มีผู้แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และการรักษาความปลอดภัยสำหรับทักษะการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญที่ชุมชนควรมีในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน มีดังนี้

1.2.5.1 ทักษะที่มีความสำคัญมาก ได้แก่

- 1) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (ความเพิ่มความโดดเด่นของทรัพยากรการท่องเที่ยว)
- 2) ทักษะความสามารถด้านการตลาด (การกำหนดราคา)
- 3) ทักษะการสื่อสาร
- 4) ทักษะในการพัฒนานักกิจกรรมท่องเที่ยว (การเสริมความรู้และนันทนาการ)
- 5) ทักษะความสามารถในการให้บริการ

1.2.5.2 ทักษะที่มีความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่

- 1) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (การปรับปรุงทัศนียภาพ, การเพิ่มเส้นทาง)
- 2) ทักษะความสามารถในการจัดการการเงิน (การจัดการผลประโยชน์, การตรวจสอบ)

1.2.5.3 ทักษะที่มีความสำคัญน้อย ได้แก่

- 1) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (การจัดพิพิธภัณฑ์)
- 2) ทักษะความสามารถในการจัดการการเงิน (การทำบัญชี)
- 3) ทักษะความสามารถในการให้บริการ (การพัฒนารูปแบบที่พัก)

1.3 ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยแม่ซ้าย (บ้านอาตุ) หมู่ที่ 11 ต.แม่ยาว อ.เมือง จ.เชียงราย

1.3.1 บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

บ้านอาตุ เป็นชุมชนย่อยหนึ่งในบ้านห้วยแม่ซ้าย ซึ่งประกอบด้วยชุมชนย่อย 7 กลุ่มบ้าน (ป๊อก) ได้แก่ บ้านจะแล บ้านชะฟู บ้านห้วยแม่ซ้าย บ้านอาตุ บ้านอาจำ บ้านอาผ่า และบ้านปู่เขาะ มีอาชีพหลักคือ เกษตรกรรม ปลูกข้าว ทำไร่ และหาของป่า

เอกลักษณ์ที่เป็นจุดเด่นของพื้นที่ คือ

- วัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชนเผ่า ที่มีความหลากหลายแตกต่างกันใน 7 ชุมชน
- ศาสนา/พิธีกรรมและงานฝีมือที่แสดงถึงวัฒนธรรมชนเผ่ายังคงมีหลงเหลืออยู่ (แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงไปมากก็ตาม)
- แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญ คือ น้ำตกห้วยแม่ซ้าย ป่าธรรมชาติซึ่งมีทัศนียภาพงดงามตลอดเส้นทางที่เชื่อมต่อระหว่างชุมชนโดยรอบ
- ภูมิศาสตร์ที่ตั้ง มีเส้นทางเชื่อมโยงกับพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ โดยรอบ

ลักษณะการจัดการท่องเที่ยว

การจัดการท่องเที่ยวของชุมชน พบว่า บ้านห้วยแม่ซ้าย ในอดีตเมื่อ 20 ปีเศษที่ผ่านมา เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรมที่สำคัญของจังหวัดเชียงราย มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากและส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ โดยวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือ เพื่อศึกษาวัฒนธรรมวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวเขาเผ่าต่างๆ แต่ต่อมาได้มีการย้ายชุมชนจากพื้นที่ต้นน้ำบริเวณเหนือห้วยแม่ซ้ายลงมาอยู่พื้นที่ล่างใกล้ตัวเมืองมากขึ้น ซึ่งการย้ายชุมชนมาอยู่ในเมืองใหญ่ที่มีความเจริญ ทำให้วิถีชีวิตของคนในชุมชนเปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับชุมชนยังประสบปัญหาในเรื่องต่างๆ เช่น มัคคุเทศก์จากบริษัทให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ตลอดจนผลประโยชน์ที่ชุมชนได้รับนั้นค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ทำให้เกิดความขัดแย้งกันภายในชุมชนเองและขัดแย้งกับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว เป็นผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวมีน้อยลง แต่ปัจจุบันได้มีความพยายามที่จะฟื้นฟูการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรมให้กลับคืนมาโดยทำเป็นโครงการ

วิจัย ซึ่งมีกลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา (องค์กรพัฒนาเอกชน) เป็นพี่เลี้ยง และขอรับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภาคเหนือ เพื่อศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวในระดับชุมชนที่เหมาะสมและยั่งยืนโดยใช้หลักการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนเพื่อจะนำไปสู่การเป็นประชาคมท่องเที่ยวในที่สุด

สำหรับบ้านอาคุ ได้เริ่มจัดการท่องเที่ยวในลักษณะประชาคมการท่องเที่ยวตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ซึ่งก่อนหน้านี้ (ประมาณ 20 ปีที่ผ่านมา) ก็เป็นพื้นที่ที่มีการท่องเที่ยวอยู่แล้ว แต่ในระยะหลังในชุมชนมีการระบาดของยาเสพติดมาก บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวจึงมีการถอนตัวไป แต่ก็ยังมีการท่องเที่ยวในชุมชนอยู่บ้าง โดยนักท่องเที่ยวที่มาส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติที่ประสงค์จะเข้ามาเสปยาและมัลลเทศก์ที่พามาบางครั้งก็นำยาเสพติดกลับไปด้วย ทำให้ชุมชนถูกกล่าวว่าเป็นแหล่งพักและส่งยาเสพติด ดังนั้น เมื่อกลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงาร่วมกับชุมชนบ้านห้วยแม่ซ้าย จัดทำโครงการวิจัยการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรมในบ้านห้วยแม่ซ้าย จึงมีบ้านอาคุเป็นชุมชนหนึ่งในโครงการวิจัยดังกล่าว โดยกลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงาได้เข้ามาสนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน ดำเนินการให้มีการพัฒนาหมู่บ้าน ประกอบด้วย ประชาน รองประชาน กรรมการ และเหรัญญิก ซึ่งกรรมการชุดดังกล่าวนี้ มีหน้าที่พัฒนาหมู่บ้านรวมถึงการจัดการการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งมีได้มีการแยกออกมาเป็นกรรมการการท่องเที่ยวชุดใหม่ต่างหาก

ในส่วนของรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยว ชุมชนได้มีการตกลงร่วมกันว่า ในกรณีเป็นบ้านพัก (Home stay) หากนักท่องเที่ยวเข้าพักบ้านหลังใด เจ้าของบ้านนั้น จะต้องจัดการอาหารและดูแลความสะดวก ความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว สำหรับเรื่องอาหารของนักท่องเที่ยว นั้น ส่วนใหญ่แล้วมัลลเทศก์มักเป็นผู้นำมาปรุงเอง แต่ในกรณีที่เป็นการขันโตก จะมอบหมายให้กลุ่มแม่บ้านเป็นผู้ดูแล รายได้ที่ได้รับจัดสรรให้กองทุนหมู่บ้านร้อยละ 50 กลุ่มแม่บ้านได้ร้อยละ 50 ในส่วนของการแสดงถ้ามีเงินบริจาคจัดสรรรายได้ร้อยละ 50 ให้นักแสดง ร้อยละ 50 เข้ากองทุน หากมีเงินเหลือในช่วงปลายปีจะมีปันผลให้สมาชิก โดยในปีแรกได้จัดซื้อผ้ามาตัดเสื้อเผ่าให้ทุกคนในชุมชน เพื่อเป็นการส่งเสริมการแต่งกายประจำเผ่าเวลาที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามา รวมทั้งเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรม เป็นต้น

สำหรับการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงาจะเป็นผู้ประสานงานการจัดเวทีเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยให้ชาวบ้านเป็นผู้กำหนดกิจกรรมเองว่าจะทำอย่างไร เช่น ในเรื่องของการแสดงชาวบ้านกำหนดเองว่าจะแสดงอะไรบ้าง

1.3.2 สถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่

จำนวนนักท่องเที่ยว ไม่มีการบันทึกข้อมูลไว้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาอยู่กับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวโดยมีมัลลเทศก์ของบริษัทเป็นผู้นำทาง

ช่วงเวลาของการท่องเที่ยว คือ ช่วงฤดูหนาว ประมาณเดือนตุลาคม - กุมภาพันธ์ (ฤดูฝนไม่สะดวกในการเดินทางเข้าพื้นที่) หากเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาทุกวัน วันละ 2-10 คน แต่ถ้าไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยวสัปดาห์หนึ่งจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามา 2 ครั้ง วันอังคารและวันพุธ วันละประมาณ 15 คน สัปดาห์ละ 30 คน ส่วนใหญ่ (ประมาณร้อยละ 90) นักท่องเที่ยวเป็นชาวต่างชาติ และคนไทยประมาณร้อยละ 10

เส้นทางของการท่องเที่ยว มี 3 เส้นทาง ได้แก่

1. เส้นทางบ้านรวมมิตร → บ้านจะแล (มูเซอคำ) → น้ำตกห้วยแม่ซ้าย → บ้านอาตุเก่า
2. บ้านอาตุใหม่ → บ้านอาตุเก่า → บ้านกลาง → บ้านอาเจือะ → ที่ทำการกลุ่มกระเจกเงา → บ้านอาตุใหม่
3. บ้านเข้า → บ้านอาผ่า → บ้านจะแล → น้ำตกห้วยแม่ซ้าย → บ้านอาตุใหม่

โดยกำหนดระยะเวลาในการท่องเที่ยว 3 แบบ คือ 1) 2 วัน 1 คืน 2) 3 วัน 2 คืน และ 3) วันเดียว (นักท่องเที่ยวชาวขจร)

ผลประโยชน์ที่ได้จากการท่องเที่ยว รายได้ส่วนใหญ่ตกเป็นของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ชุมชนได้รับประโยชน์ค่อนข้างน้อย โดยเป็นรายได้จากการขายของที่ระลึก อุปกรณ์ในการหาเลี้ยงชีพ เสื้อผ้า เครื่องประดับที่แสดงถึงความเป็นชนเผ่า คำที่ฝึกและการแสดง เป็นต้น

1.3.3 ทักษะการทำงานระดับองค์กร

1.3.3.1 ทักษะด้านกลยุทธ์

ชุมชนยังไม่มีจัดการแผนการท่องเที่ยวโดยชุมชนเองอย่างเป็นทางการ แต่มีแผนในลักษณะผนวกอยู่ในแผนพัฒนาหมู่บ้านที่กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงาเป็นผู้ดำเนินการให้ แต่อย่างไรก็ดีในส่วนของชุมชนเองที่แม้จะไม่มีแผนอย่างเป็นทางการ แต่ได้มีการดำเนินการกำหนดแนวทางการดำเนินงานในลักษณะเป็นข้อตกลงต่างๆ ที่ชุมชนได้จัดทำขึ้น รวมทั้งมีการกำหนดกรอบของแผนในอนาคต ดังนี้

- 1) พิพิธภัณฑสถานฯ แสดงวิถีชีวิต เครื่องแต่งกาย ประเพณีต่างๆ
- 2) ป้ายบอกสถานที่ในชุมชนและแผนที่
- 3) กิจกรรมรวมทั้งตารางการแสดงของกลุ่มพ่อบ้าน แม่บ้าน และเด็ก

- 4) ปฏิทินชีวิตและวัฒนธรรมในลักษณะปฏิทินการท่องเที่ยวของชาวเขา (อาข่า)
- 5) อบรมการทอผ้า ย้อมผ้า เกี่ยวข้าว

1.3.3.2 ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กร

ชุมชนบ้านอาข่ายังไม่มี การจัดตั้งองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการ เนื่องจากอยู่ในช่วงระยะเวลาของการเริ่มต้นจัดทำแผนการท่องเที่ยวโดยชุมชน

1.3.3.3 ทักษะด้านปฏิบัติการ

พบว่าชุมชนบ้านอาข่า มีทักษะการทำงานด้านปฏิบัติการ ดังนี้

1) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

- แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ได้แก่ การเพิ่มเส้นทาง
- แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ การสืบสานประเพณี ความเชื่อ และวัฒนธรรม (การแสดง ทอผ้า ปักผ้า ย้อมผ้า) และขณะนี้มีการเริ่มฟื้นฟูความเชื่อและวัฒนธรรมต่าง ๆ ขึ้นมา หลังจากที่มีการทำลายไปตามแนวคิดของศาสนา เช่น ประตูด้า การไล่ชิงช้า

2) การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว

- การจัดเลี้ยงอาหารแบบขันโตก มีการแสดงการร้องเพลงประกอบทำรำ
- การปัก ทอผ้า

โดยทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการเพิ่มเติม

- การบริหารจัดการในกลุ่มคณะกรรมการ
- การบริการที่พัก (Home stay) อย่างมีคุณภาพ
- ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ธรรมชาติ

3) การจัดการการเงิน

- เริ่มดำเนินการโดยจัดทำบัญชีแบบง่าย ให้เหรียญของกลุ่มเป็นคนทำหน้าทีนี้
- การจัดการผลประโยชน์

โดยทักษะการจัดการการเงินที่ชุมชนต้องการเพิ่มเติม

- อบรม/พัฒนาความรู้ด้านบัญชีและการจัดผลประโยชน์เพิ่มเติม โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มเข้าร่วม

นอกจากนี้ ชุมชนยังขาดทักษะด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด โดยในปัจจุบันมีกลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกนาเป็นพี่เลี้ยง รวมทั้งการขาดทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ เนื่องจากยังไม่มี

มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความรู้ความสามารถจริง ๆ แต่ชุมชนได้มีการดำเนินการคัดเลือกเยาวชนจำนวน 2 คน เข้ารับการอบรม ซึ่งก็ยังไม่ได้เริ่มทำหน้าที่อย่างจริงจัง

1.3.4 ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล

ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านอาตุ เช่น ผู้ประกอบการที่พัก, มัคคุเทศก์ ได้รับรู้ถึงทักษะการทำงานที่ผู้ประกอบการควรมี คือ

- 1) การบริการด้านที่พัก ได้แก่ การต้อนรับนักท่องเที่ยวเข้าพัก, ความเป็นส่วนตัว, ความปลอดภัยในที่พัก และการให้บริการห้องน้ำ
- 2) การบริการด้านการนำทาง ได้แก่ ความชัดเจนในการแนะนำเส้นทาง
- 3) การวางแผนธุรกิจท่องเที่ยว
- 4) การสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ภาษาไทยกลาง และภาษาอังกฤษ

จากผลการศึกษารายประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างทั้ง 3 แห่งที่ได้นำเสนอมาแล้วข้างต้น อาจสรุปได้ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาทักษะการทำงานระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคลของประชาคมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษา	บ้านห้วยจี้เหล็ก	บ้านห้วยปูแง	บ้านอาตุ
1. บริบทพื้นที่ 1.1 เอกลักษณ์ที่เป็นจุดเด่นของพื้นที่	- วัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตชนเผ่า - สภาพนิเวศและทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ - ผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง - การมีส่วนร่วมของชุมชน	- ความหลากหลายของชนเผ่า - แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติจำนวนมาก - ผู้นำชุมชนที่เข้มแข็ง - การมีส่วนร่วมของชุมชน	- วัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตชนเผ่า - สภาพนิเวศและทรัพยากรธรรมชาติ - องค์กรชุมชนที่เข้มแข็ง - การมีส่วนร่วมของชุมชน
1.2 ลักษณะการจัดการท่องเที่ยว	- ในอดีตจัดการโดยบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว - ปัจจุบันจัดการโดยองค์กรชุมชน	- ในอดีตจัดการโดยบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว - ปัจจุบันองค์กรชุมชนเริ่มต้นรวมตัวกันเพื่อจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง	- ในอดีตจัดการโดยบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว - ปัจจุบันองค์กรชุมชนเริ่มต้นรวมตัวกันเพื่อจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาทักษะการทำงานระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคลของประชาคม
การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ผลการศึกษา	บ้านห้วยจี้เหล็ก	บ้านห้วยปูแกง	บ้านอาดู
2. สถานการณ์การท่องเที่ยว			
2.1 จำนวนนักท่องเที่ยว	- โดยเฉลี่ย 20 คนต่อเดือน ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว	- ประมาณ 50,000 คน ต่อปี	- โดยเฉลี่ย 20-30 คนต่อ เดือน ในช่วงฤดูกาล ท่องเที่ยว
2.2 ช่วงเวลาการท่องเที่ยว	- ฤดูหนาวและฤดูร้อน	- ตลอดทั้งปี	- ฤดูหนาวและฤดูร้อน
2.3 ผลประโยชน์จากการ ท่องเที่ยว	-ชุมชนได้รับประโยชน์ เป็นส่วนใหญ่	-บริษัทธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นส่วนใหญ่	-บริษัทธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นส่วนใหญ่
3. ทักษะระดับองค์กร			
3.1 ด้านกลยุทธ์ :			
- ทักษะการวางแผนการ ท่องเที่ยว			ระหว่างดำเนินการ
1) กระบวนการจัดทำแผน	✓	✓	-
2) คุณภาพของแผน	✓	✓	-
3) การปฏิบัติตามแผน	✓	ระหว่างดำเนินการ	-
4) การติดตามและ ประเมินผลแผน	-	-	-
5) การปรับแผน	-	-	-
3.2 ด้านบริหารจัดการ องค์กร			
1) การวางระบบงาน	✓	✓	-
2) การบริหารบุคลากร	✓	✓	-
3) การบริหารข้อมูล	✓	✓	-
4) การใช้เทคโนโลยีใน การบริหารจัดการ	-	-	-
5) การประสานงาน	-	-	-
6) การเจรจาต่อรอง	-	-	-
7) การจัดการความขัดแย้ง	✓	-	✓

ตารางที่ 2 สรุปผลการศึกษาทักษะการทำงานระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคลของประชาคม
การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ผลการศึกษา	บ้านห้วยจี้เหล็ก	บ้านห้วยปูแงง	บ้านอาดู
3.3 ด้านปฏิบัติการ			
1) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	✓	✓	✓
2) การจัดการการเงิน	✓	-	-
3) การตลาด	-	-	-
4) การสื่อสาร	-	-	-
5) การให้บริการ	✓	✓	✓
6) การจัดระเบียบชุมชน	✓	-	-
4. ทักษะระดับปัจเจกบุคคล			
4.1 ด้านเทคนิค			
1) การบริหารการท่องเที่ยว	✓	✓	✓
2) การบริหารจัดการ	✓	-	-
4.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์			
1) การสื่อสาร	-	-	-
4.3 ด้านความคิด	✓	✓	✓
5. ทักษะที่ต้องการได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม			
5.1 ระดับองค์กร			
1) การจัดทำแผน	-	-	✓
2) การสื่อสาร	✓	✓	✓
3) การตลาด	✓	✓	✓
4) การประชาสัมพันธ์	✓	✓	✓
5) การพัฒนาสินค้าและกำหนดราคา	✓	✓	✓
5.2 ระดับปัจเจกบุคคล			
- การสื่อสาร	✓	✓	✓

2. ผลการศึกษาภาพรวมของประชาคมการท่องเที่ยว จ.เชียงราย

2.1 บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

จากการศึกษาสภาพบริบทของพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 ประชาคม คือ ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยซี้เหล็ก บ้านห้วยปูแง และบ้านอาคู้ พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง มีทุนของชุมชนที่สำคัญคือ ทุนทางนิเวศทรัพยากรธรรมชาติ (Ecological capital) ทุนทางวัฒนธรรม (Cultural capital) และทุนมนุษย์ (Human capital) ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะเป็นพื้นฐานต่อการนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวในชุมชน กล่าวคือ ในส่วนของทุนทางนิเวศและทรัพยากรธรรมชาตินั้น พบว่า ในทุกพื้นที่ที่ยังคงมีสภาพธรรมชาติที่คงความอุดมสมบูรณ์อยู่ มีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เช่น ป่าไผ่ น้ำตก ถ้ำ เป็นต้น ทุนทางวัฒนธรรม พบว่า ความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ และความสามารถในการรักษาวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตของแต่ละกลุ่มชนเผ่าไว้ได้นั้น เป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวจากภายนอกต้องการเข้าไปสัมผัสและเรียนรู้วัฒนธรรมและประเพณีดังกล่าว สำหรับทุนมนุษย์นั้น พบว่า ในทุกประชาคมการท่องเที่ยวจะมีลักษณะร่วมกันคือ การมีผู้นำตามธรรมชาติ/ผู้นำทางที่มีความเข้มแข็งและมีสำนึกต่อส่วนรวมอยู่จำนวนหนึ่ง มีภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น หมอยา หมอเมือง และกลุ่มคนที่มีอาชีพที่เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยว เช่น มัคคุเทศก์ ตลอดจนความสามัคคีและการเสียสละของสมาชิกในชุมชน จากทุนของชุมชนดังกล่าว จึงทำให้ทั้ง 3 พื้นที่มีศักยภาพสูงต่อการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนในลักษณะประชาคมการท่องเที่ยว

2.2 สถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่

ฤดูกาลท่องเที่ยวของพื้นที่ พบว่า ใน 2 พื้นที่ คือ บ้านห้วยซี้เหล็กและบ้านอาคู้ จะมีช่วงเวลาของการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างจำกัดอยู่เฉพาะในช่วงฤดูหนาวและฤดูร้อนเท่านั้น เนื่องจากสภาพของการคมนาคมที่ไม่เอื้อต่อการท่องเที่ยวในช่วงฤดูฝน ขณะที่บ้านห้วยปูแง นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี

ลักษณะของการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวใน 2 พื้นที่ คือ บ้านห้วยซี้เหล็กและบ้านอาคู้ จะมีลักษณะการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและวัฒนธรรม โดยมีการพักค้างคืนในชุมชน (Home stay) สำหรับการท่องเที่ยวในบ้านห้วยปูแงนั้น ลักษณะการท่องเที่ยวเป็นการชมสภาพธรรมชาติแล้วเดินทางกลับภายในวันเดียวกัน

จำนวนนักท่องเที่ยว ด้วยสภาพฤดูกาลท่องเที่ยว ลักษณะการท่องเที่ยวในพื้นที่ มีผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก กล่าวคือ บ้านห้วยปูแงมีจำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยประมาณ 50,000 คนต่อปี ขณะที่บ้านห้วยซี้เหล็กและบ้านอาคู้มีจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 20-30 คนต่อเดือน

ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวใน 3 พื้นที่ ที่ผ่านมาการจัดการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ถูกกำหนดโดยบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยวจึงเป็นของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหลัก คนในชุมชนได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนน้อยมาก แต่เมื่อชุมชนเริ่มเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวทั้งในด้านบวก (เพิ่มรายได้แก่คนในชุมชน) และด้านลบ (การทำให้วัฒนธรรมประเพณีของชุมชนสูญสลาย ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรม) โดยเข้ามาจัดการท่องเที่ยวในลักษณะของประชาคมการท่องเที่ยว ทำให้สัดส่วนของผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ คนในชุมชนจะได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

2.3 ทักษะการทำงานระดับองค์กร

2.3.1 ทักษะด้านกลยุทธ์

พบว่าประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็กในปัจจุบัน (มกราคม 2546) มีแผนการท่องเที่ยวของชุมชน และได้ดำเนินการทดลองปฏิบัติกิจกรรมตามแผนไปได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูเ่งได้ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทส่งเสริมการท่องเที่ยวระยะ 5 ปี (พ.ศ.2545-2549) เสร็จเรียบร้อยแล้วและอยู่ในช่วงของการเริ่มต้นดำเนินการปฏิบัติตามแผน ในส่วนของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาคูนัน ปัจจุบันยังไม่มีมีการจัดทำแผนการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน แต่ได้มีการผนวกเรื่องการท่องเที่ยวไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาหมู่บ้าน รวมทั้งมีแนวทางที่จะจัดทำแผนยุทธศาสตร์การจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนไว้เช่นกัน

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างทั้ง 3 ประชาคม ได้มีการจัดทำและมีแนวโน้มที่จะจัดทำแผนการท่องเที่ยวของชุมชนที่เป็นระบบขึ้นและเป็นแผนในระดับชุมชน แม้ว่าระดับความสำคัญของแผนการท่องเที่ยวจะมีความแตกต่างกัน (มีแผนการท่องเที่ยวโดยเฉพาะหรือผนวกเรื่องการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาหมู่บ้าน) รวมทั้งความก้าวหน้าของการนำแผนไปปฏิบัติหรือดำเนินการจริงที่แตกต่างกันก็ตาม แต่อาจกล่าวได้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง มีทักษะและมีแนวโน้มที่จะมีทักษะในการจัดทำแผน โดยทักษะดังกล่าวเกิดขึ้นจากการมีองค์กรพี่เลี้ยง (ได้แก่สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมชาวอำเภอจังหวัดเชียงราย กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยภาคเหนือ สถาบันราชภัฏเชียงราย) ที่เข้าไปดำเนินการโครงการวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชนและองค์กรพัฒนาเอกชน (เช่น มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม) ที่มีกิจกรรมการพัฒนาอยู่ในพื้นที่

2.3.2 ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กร

ปัจจุบันมีเพียงประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็กเท่านั้น ที่มีการจัดตั้งเป็นองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวที่ชัดเจนและเป็นระบบ กล่าวคือ มีการกำหนดโครงสร้างกลุ่ม บทบาทหน้าที่

และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารและสมาชิกขององค์กรไว้อย่างชัดเจน ส่วนอีก 2 ประชาคมการท่องเที่ยว คือ บ้านห้วยปูแงและบ้านอาคูนัน ยังไม่มีการจัดตั้งเป็นองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวที่ชัดเจน เนื่องจากอยู่ในระหว่างการก่อรูปและการจัดตั้งองค์กร แต่มีแนวโน้มว่าจะจัดตั้งเป็นประชาคมการท่องเที่ยวได้ในระยะเวลาอันสั้น เพราะชุมชนได้มีการกำหนดกลุ่ม/องค์กร ตัวบุคคลในชุมชน เช่น คณะกรรมการหมู่บ้าน กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มเยาวชน องค์กรบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน หมอเมือง มัคคุเทศก์ในท้องถิ่น พระสงฆ์ ครู เป็นต้น ตลอดจนภาคีอื่นๆ ภายนอกชุมชนที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกของประชาคมการท่องเที่ยวไว้แล้ว ดังนั้น ทักษะการทำงานระดับองค์กรด้านการบริหารจัดการองค์กรครั้งนี้ จึงอาจพิจารณาได้เฉพาะในประชาคมการท่องเที่ยวที่มีการจัดตั้งองค์กรเป็นรูปแบบที่ชัดเจนแล้วเท่านั้น โดยในการวิจัยครั้งนี้มีเพียงแห่งเดียว คือ ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็ก ซึ่งพบว่าทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กรที่มีอยู่ คือ

1) ทักษะการวางระบบงาน พบว่า

- องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างของประชาคมการท่องเที่ยวไว้อย่างชัดเจน เช่น มีคณะกรรมการบริหาร จำนวน 11 คน โดยมีผู้ใหญ่บ้านเป็นประธานโดยตำแหน่ง
- มีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการและสมาชิกของกลุ่มไว้อย่างชัดเจน โดยจัดทำเป็นระเบียบของกลุ่ม
- มีการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นรายการหรือโปรแกรมการท่องเที่ยว
- องค์กรจะจัดให้มีการประชุมกลุ่มทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อพูดคุยเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน

2) ทักษะการบริหารบุคลากร พบว่า

- ในการคัดเลือกคณะกรรมการบริหารกลุ่มหรือสมาชิกของกลุ่ม จะพิจารณาคนที่ดีที่สุดที่สุดในชุมชน คือ มีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุดกับงานหรือกิจกรรมที่ต้องรับผิดชอบ นอกจากนั้นยังต้องมีความสมัครใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ประชาชนทั่วไปในชุมชนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของกลุ่มว่า ครอบครัวยังไม่พร้อมที่จะทำกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากสภาพบ้านพักไม่พร้อม ไม่มีห้องน้ำ เป็นต้น
- คณะกรรมการบริหารและสมาชิกกลุ่มที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมกิจกรรม บางส่วนจะได้รับการพัฒนาศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน โดยการศึกษาดูงานการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่บ้านศิรีวง จ.นครศรีธรรมราช เมื่อกลับมาจึงได้ทดลองจัดการท่องเที่ยวในชุมชนนำร่องขึ้น และเมื่อกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวได้เข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยการสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สมาชิกของกลุ่ม

ก็ยังได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องด้วย เช่น การได้รับการอบรมการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น การอบรมความรู้และทักษะเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นต้น

3) ทักษะการบริหารข้อมูล พบว่า

องค์กรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับพิธีกรรม ประเพณี ภูมิปัญญา วิถีชีวิตของคนในชุมชน ตลอดจนข้อมูลทางนิเวศวิทยาทั้งทางชีวภาพและกายภาพ ในแหล่งท่องเที่ยว (ซึ่งพบในประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูเฒ่าด้วยเช่นกัน) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาเป็นพื้นฐานประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน

4) ทักษะการจัดการความขัดแย้ง

เนื่องจากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนนั้น มีสมาชิกหรือคนในชุมชนบางส่วนเท่านั้น (คนที่มีความสามารถและความพร้อมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว) ที่ได้รับผลประโยชน์จากการจัดการท่องเที่ยว ดังนั้น เพื่อเป็นการกระจายรายได้ดังกล่าวให้กับคนในชุมชนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยว องค์กรจึงได้มีการจัดสรรรายได้จากการท่องเที่ยวบางส่วนให้กับกองทุนพัฒนาหมู่บ้าน องค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต.) หรือโรงเรียนในชุมชน เป็นต้น การจัดการดังกล่าวช่วยลดปัญหาความขัดแย้งของคนในชุมชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการสัมพันธภาพประชาชนทั่วไปในชุมชนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร ที่ระบุว่าครัวเรือนของตนเองได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวในชุมชนทางอ้อม คือ ทำให้กองทุนหมู่บ้านมีเงินไว้ใช้ในการพัฒนาหมู่บ้านให้เจริญและมีความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น

2.3.3 ทักษะด้านปฏิบัติการ

เนื่องจากพื้นที่ทั้ง 3 พื้นที่ดังกล่าว เคยเป็นแหล่งท่องเที่ยวอยู่ก่อนที่จะมีการจัดการการท่องเที่ยวโดยประชาคมการท่องเที่ยว การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการท่องเที่ยว (เช่น การตลาด การเงิน การสื่อสาร) และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (การกำหนดแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว) ส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ต่อมาเมื่อชุมชนได้เข้ามาจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเอง พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวหรือองค์กรชุมชน (ที่อาจยังไม่อยู่ในรูปของประชาคมการท่องเที่ยว) ก็มีทักษะการจัดการการท่องเที่ยวในด้านปฏิบัติการเช่นเดียวกัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากการถ่ายทอดสืบต่อกันมาในชุมชนเอง และบางส่วนได้รับการจัดการท่องเที่ยวของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวที่ผ่านมา รวมทั้งการได้รับการฝึกอบรมหรือเสนอแนะจากองค์กรพี่เลี้ยงที่มีอยู่ในชุมชน ทักษะการทำงานที่พบ คือ

- ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น การปรับปรุงภูมิทัศน์ กำหนดจุดชมวิวก การเพิ่มเส้นทางท่องเที่ยวในพื้นที่ป่า เพิ่มความโดดเด่นด้วยการจัดพิธีกรรมบวชป่า
- ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม เช่น การสืบสานประเพณีความเชื่อ

- การพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ การให้ความรู้ประวัติชุมชน ความหมายทางพิธีกรรม ประเพณี และกิจกรรมนันทนาการ
- มีทักษะการจัดการการเงิน ได้แก่ การจัดทำบัญชี (อย่างง่าย) การบริหารผลประโยชน์ และการตรวจสอบ
- ทักษะการให้บริการ ได้แก่ การนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ ให้ความรู้ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม) ทักษะที่พักแรม

อย่างไรก็ตาม แม้พบว่าประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่งดังกล่าว มีทักษะการทำงานในระดับองค์การอยู่จำนวนหนึ่งที่มีความแตกต่างหลากหลาย ทั้งในเชิงจำนวนของทักษะและคุณภาพของทักษะการทำงานที่เป็นไปตามสภาพและความเข้มแข็งของประชาคมก็ตาม แต่ก็พบว่าประชาคมการท่องเที่ยวยังต้องได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม โดยทักษะการทำงานระดับองค์กรที่สำคัญที่ทั้ง 3 ประชาคมระบุสอดคล้องกันว่าต้องการได้รับการพัฒนา คือ

- ทักษะการสื่อสาร (การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ)
- ทักษะการตลาด (การประชาสัมพันธ์ การพัฒนารูปแบบและกำหนดราคาสินค้า)
- ทักษะการวางแผน
- ทักษะการจัดการการเงิน (การทำบัญชี)
- ทักษะการให้บริการ (การเป็นมัคคุเทศก์)

ความต้องการได้รับการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว นั้น สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ให้บริการการท่องเที่ยวจากชุมชนทั้ง 3 แห่ง กล่าวคือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ระบุว่า มีปัญหาในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชน (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยกลาง) ซึ่งนักท่องเที่ยวได้เสนอแนะว่าทักษะการทำงานที่สำคัญที่ประชาคมการท่องเที่ยวควรมีในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน คือ

- ทักษะด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์
- ทักษะการสื่อสาร
- ทักษะด้านการให้บริการ (ในทุกด้าน)
- ทักษะการสืบทอดประเพณีวัฒนธรรม

2.4 ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล

ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคลในที่นี้หมายถึง ความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประชาชนที่ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งความรู้ความสามารถดังกล่าว อาจได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ การเรียนรู้ในชุมชน ตลอดจนการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม การศึกษาครั้งนี้พบว่า ประชาชนที่ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในชุมชน

ในพื้นที่ทั้ง 3 แห่ง มีทักษะด้านเทคนิควิธีการทำงานเป็นส่วนใหญ่ โดยเป็นทักษะการบริการการท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งได้แก่ การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการด้านที่พัก ด้านการนำทาง ด้านการขายสินค้าที่ระลึก ส่วนทักษะที่ผู้ประกอบการคิดว่ายังมีปัญหาอยู่และต้องการได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมคือ ทักษะด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยกลาง)

2.5 ปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

สำหรับปัจจัยและเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวได้ โดยสรุปมีดังนี้

1. กระแสการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรม (Ecotourism)
2. ความต้องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน
3. การเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยชุมชน
4. สภาพพื้นที่ที่มีศักยภาพต่อการท่องเที่ยวสูง เช่น มีสภาพธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม มีชนบทธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่นและมีความหลากหลายในตัวเอง
5. การมีผู้นำชุมชนทั้งผู้นำทางการ เช่น ผู้ใหญ่บ้าน อบต. และผู้นำตามธรรมชาติ เช่น ผู้นำทางความเชื่อ จำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้องและเข้าใจถึงการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
6. การมีกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่เข้มแข็งอยู่ก่อนแล้วในชุมชน เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน
7. การมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนค่อนข้างสูง
8. ความเข้าใจของสมาชิกในชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
9. การมีองค์กรที่เล็งจากภายนอกชุมชนที่มีวิสัยทัศน์และวิธีการทำงานชุมชนในเชิงประชานิยม รวมทั้งมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
10. การเคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวแบบเดิมมาก่อน

3. ข้อสังเกตและบทเรียนจากการศึกษา

จากการศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดและประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง พบว่า จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง มีความได้เปรียบของสภาพธรรมชาติ ภูมิอากาศและชนบทธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณี แต่การจัดการด้านการท่องเที่ยวในเชิงประชานิยมยังอาจอยู่ในระยะเริ่มต้นและมีข้อจำกัดในการดำเนินการอยู่หลายประการ ทำให้ประชาคมการท่องเที่ยวที่เลือกมาเป็นพื้นที่ศึกษา ยังไม่สามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ทั้งๆ ที่มีความได้เปรียบในเชิงพื้นที่ดังกล่าว และแม้ว่าจะมีบางประชาคมที่มีความเข้มแข็งอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว แต่โดยภาพรวมยังต้องมีการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ อยู่หลายประการด้วยกัน คือ

1. ทักษะการประสานงานเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรภายในและภายนอกชุมชน โดยที่การจัดการด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การจัดการของภาครัฐกิจท่องเที่ยว ซึ่งมองชุมชนว่าเป็นเพียงสินค้าการท่องเที่ยว ทำให้ชุมชนไม่มีอำนาจในการต่อรอง จึงตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบภาคเอกชน ตลอดมา การประสานความร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ จะช่วยให้ชุมชนมีอำนาจในการต่อรองและกำหนดบทบาทในการจัดการด้านการท่องเที่ยวด้วยตนเองมากขึ้น

2. ทักษะการพัฒนาบุคลากร ในด้านภาษาเพื่อการสื่อสารและการสร้างมัคคุเทศก์ท้องถิ่น จากการศึกษาในประชาคมทั้ง 3 แห่ง พบว่า ปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวเป็นปัญหาที่พบร่วมกันในทุกประชาคม โดยเฉพาะประชาคมที่จัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิต การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพทำให้การสื่อความหมายทางวัฒนธรรมคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง แม้ว่าส่วนหนึ่งของนักท่องเที่ยวต้องการให้ชุมชนรักษาความเป็นธรรมชาติไว้ให้มากที่สุด แต่หากมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะสร้างความเข้าใจที่ดีและการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้อง

3. ทักษะด้านการประชาสัมพันธ์/การตลาด ประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อจำกัดเรื่องการประชาสัมพันธ์และการตลาด จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง

4. การสร้างความตื่นตัวของชาวบ้านเรื่องการท่องเที่ยว ประชาคมการท่องเที่ยวบางแห่งสมาชิกในชุมชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยว จำเป็นต้องสร้างความตื่นตัวและความเข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

5. ทักษะการถ่ายทอด/การเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง ต่างก็มีศักยภาพด้านภูมิปัญญาและมีผู้รู้ในด้านต่างๆ อยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังขาดความรอบรู้เรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่น เพราะไม่มีการแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอดความรู้ในหมู่ผู้เกี่ยวข้อง

6. ทักษะด้านการเงินและการจัดทำระบบบัญชี กิจกรรมด้านการท่องเที่ยวไม่ว่าจะด้วยวัตถุประสงค์ใด จะเป็นผลพลอยได้มาจากการอนุรักษ์หรือกระทำในเชิงธุรกิจก็ตาม แต่ก็เป็นกิจกรรมที่มีเรื่องผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง หากระบบการจัดการไม่ดีขาดความโปร่งใส อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะทำลายความเป็นชุมชนของตนเอง ดังนั้น ประชาคมการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำบัญชีที่เป็นระบบและโปร่งใส เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้

7. การวางแผนจัดการท่องเที่ยวชุมชน มีความจำเป็นสำหรับประชาคมการท่องเที่ยวเพราะจะเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบและทิศทางการท่องเที่ยวของชุมชนว่าต้องการให้เป็นไปในทิศทางใด ซึ่งแผนการจัดการท่องเที่ยวชุมชนจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมบนฐานความต้องการของชุมชน

8. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกแก่นักท่องเที่ยวและใช้ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์

4. ข้อสรุปจากการนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมเพื่อเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อสาธารณะและประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง ในวันจันทร์ที่ 11 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเวียงอินทร์ อ.เมือง จ.เชียงราย เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อผลการศึกษา รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นไปได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น

การจัดประชุมเพื่อเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นดังกล่าว มีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้นจำนวน 18 ราย ประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้แทนจากประชาคมการท่องเที่ยว 2 แห่ง ได้แก่ ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็กและบ้านห้วยปูแงะ ยกเว้นประชาคมบ้านอาตุ ซึ่งมีปัญหาด้านการคมนาคมทำให้ไม่สามารถมาร่วมประชุมได้ และคณะผู้วิจัย (รายชื่อในภาคผนวก)

การประชุมใช้เวลา 1 วัน ตั้งแต่เวลา 08.30 - 15.00 น. แบ่งการประชุมเป็น 2 ภาค คือ

ภาคเช้า เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นโดยคณะผู้วิจัย และเปิดการอภิปรายแสดงความคิดเห็นโดยให้ผู้แทนประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างทั้ง 2 ประชาคม เป็นผู้อภิปรายให้ข้อสังเกตต่อผลการวิจัยและให้ความเห็นในประเด็น “ดูจากอะไร จึงจะรู้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวสามารถจัดการการท่องเที่ยวได้ดี” หลังจากนั้นผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐให้ข้อสังเกตต่อผลการศึกษา และเปิดอภิปรายทั่วไปโดยผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

- **ความคิดเห็นที่มีต่อผลการศึกษา**

ผู้เข้าร่วมประชุมโดยเฉพาะผู้แทนจากประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 2 แห่งและองค์กรพี่เลี้ยงที่สนับสนุนการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน ให้ความเห็นว่างานวิจัยนี้มีประโยชน์ทั้งในเชิงเนื้อหาและการนำไปใช้

“มองในเชิงเนื้อหาและการใช้ผลประโยชน์ของการวิจัย เห็นว่า ชุมชนน่าจะนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก ทำให้ชุมชนได้รู้ว่าชุมชนมีศักยภาพด้านใดบ้าง โดยเฉพาะในเรื่องทุน ซึ่งเป็นเรื่องใหม่สำหรับชุมชน”

(ผู้แทนประชาคมบ้านห้วยจี่เหล็ก/องค์กรพี่เลี้ยง)

- **ในประเด็น “ดูจากอะไร จึงจะรู้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวสามารถจัดการการท่องเที่ยวได้ดี”**

ตัวชี้วัดความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวที่ผู้ร่วมประชุมได้เสนอ พบว่า มีหลายตัวชี้วัดด้วยกัน ได้แก่

สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอาข่า

- การรักษาวรรณกรรมและวิถีชีวิตของชุมชนไว้ได้
- การรักษารัฐธรรมนูญและสิ่งแวดล้อม

ผู้แทนประชาคมบ้านห้วยจี่เหล็ก

- คู่มือการแก้ปัญหาและการจัดการผลประโยชน์ของชุมชน

สถาบันราชภัฏเชียงราย

- ดูจากชื่อเสียงว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักทั้งไทยและต่างประเทศ
- คนในชุมชนรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเอง

ผู้แทนประชาคมบ้านห้วยปูแงง

- ตัวแหล่งท่องเที่ยวและการเข้าถึง

ผู้แทน ททท.

- การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
- การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเป็นวงรอบ

แรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดเชียงราย

- คำนึงของคนชุมชนที่มีต่อการท่องเที่ยว

สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงราย

- ชุมชนมีการวางกฎระเบียบ

ภาคบ่าย เป็นการระดมความคิดของกลุ่มย่อยเพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงราย ซึ่งเดิมกำหนดจะแบ่งผู้ร่วมประชุมออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้หลักเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม กำหนดให้แต่ละกลุ่มมีความหลากหลายจากตัวแทนภาคีทุกส่วน ได้แก่ ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรเอกชน และชุมชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และชุมชน ซึ่งอาจจะนำไปสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานของกลุ่มประชาคมในอนาคตนั้น แต่ด้วยข้อจำกัดที่ผู้แทนจากประชาคมบ้านอาคู้ไม่สามารถเดินทางมาร่วมประชุมได้ คณะผู้วิจัยจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบจากการระดมความคิดของกลุ่มย่อยเป็นการให้ผู้ร่วมประชุม (ยกเว้นคณะผู้วิจัย) ร่วมกันระดมความคิดในประเด็นดังกล่าวแทน

ประเด็นในการระดมความคิดเห็น กำหนดไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. ทักษะความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวที่ประชาคมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย
มีเพิ่ม คือทักษะใดบ้าง
2. ทำอย่างไรจึงจะมีทักษะในข้อ 1. เพิ่มขึ้นได้ และ
3. รูปแบบความร่วมมือที่ควรพัฒนาขึ้นในจังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนาทักษะการทำงาน
ด้านการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างยั่งยืน

หลังจากที่ผู้เข้าร่วมประชุมระดมความคิดเห็นเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้นำเสนอผลการระดม
ความคิดและเปิดอภิปรายโดยทั่วไป ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

ทักษะที่ประชาคมการท่องเที่ยวควรมีเพิ่มเติมและวิธีการพัฒนาทักษะ

1. ทักษะที่ควรเพิ่ม

- 1.1 ทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาพม่า จีน อังกฤษ ฝรั่งเศส
ลาว
- 1.2 ระบบข้อมูลข่าวสาร
- 1.3 การอนุรักษ์สถาปัตยกรรมท้องถิ่น

วิธีการพัฒนาทักษะ

- จัดอบรมภาษาต่างประเทศให้แก่ เด็ก เยาวชน ประชาชนในชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้
อาจเพิ่มเติมในหลักสูตรการศึกษาในระบบ นอกกระบบ หรือตามอัธยาศัย หรืออาจมีการจัดพาไปดูงาน
- การเตรียมความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การศึกษาดูงานหรือจัดระเบียบชุมชน และรักษาความสะอาด

2. ทักษะที่ต้องพัฒนา

2.1 ทักษะการประชาสัมพันธ์ / การตลาด

- เพิ่มทักษะด้านกระบวนการ
- ประสานงานภาครัฐ ด้านงบประมาณ
- มีการสร้างเครือข่าย

2.2 ทักษะการพัฒนาคุณภาพสินค้าชุมชน

- พัฒนารูปแบบและการบรรจุ/การพัฒนาประเภทของสินค้า
- เพิ่มเทคนิควิธีการผลิตให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

2.3 ทักษะการวางแผนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับจังหวัดและระดับประชาคม ในด้านต่างๆ ดังนี้

- แผนงาน
- แผนเงิน
- การประสานแผนและการประเมินผล

2.4 ทักษะการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี รวมถึงระบบการตรวจสอบด้านการ เงินและบัญชีด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

- โครงสร้างและกลไกของประชาคมการท่องเที่ยว
- ทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว
- ปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
- บทเรียนที่สำคัญจากการประชุมเพื่อนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น
- แนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประชาคมการท่องเที่ยว
- ข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องทักษะการทำงานและปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งระดับกลุ่ม/องค์กรประชาคมและทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล และปัจจัยและเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยวเป็นพื้นที่ศึกษาจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็ก ต.วาวี อ.แม่สรวย ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแง ต.โป่งงาม อ.แม่สาย และประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ ต.แม่ยาว อ.เมือง แม้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่งจะอยู่ในระยะเริ่มต้น และยังมีระดับความเข้มแข็งที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ดีอาจกล่าวได้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวที่เลือกเป็นพื้นที่ศึกษาครั้งนี้เป็นประชาคมการท่องเที่ยวอันดับต้นๆ ของจังหวัด แม้อาจกล่าวได้ว่าเป็นประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นตัวแบบได้อย่างสมบูรณ์ แต่ก็อาจสามารถสะท้อนถึงศักยภาพหรือแนวโน้มของความเป็นประชาคมการท่องเที่ยว ภายใต้บริบทที่แตกต่างกัน

การนำเสนอบทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในส่วนนี้ ดำเนินการบนฐานข้อมูลผลการศึกษาที่นำเสนอไว้แล้วในตอนต้นร่วมกับข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อสาธารณะและประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเวียงอินทร์ จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกเป็นประเด็นต่อไปนี้

1. โครงสร้างและกลไกของประชาคมการท่องเที่ยว
2. ทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว
 - 2.1 ทักษะระดับองค์กร
 - 2.2 ทักษะระดับปัจเจกบุคคล
3. ปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
4. บทเรียนที่สำคัญจากการประชุมนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น
5. แนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประชาคมการท่องเที่ยว
6. ข้อเสนอแนะ
 - 6.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงาน
 - 6.2 ข้อเสนอแนะต่อวิธีวิทยาในการศึกษา

1. โครงสร้างและกลไกของประชาคมการท่องเที่ยว

ประชาคมการท่องเที่ยว 3 แห่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีลักษณะที่ค่อนข้างแตกต่างกันหลากหลาย กล่าวคือ มีทั้งชุมชนที่อยู่ใกล้เมืองและที่อยู่ห่างไกลจากเมือง สภาพพื้นที่ที่มีลักษณะทั้งพื้นที่ราบและพื้นที่สูง เป็นชุมชนที่มีขนาดใหญ่และขนาดเล็ก มีวิธีการผลิตแบบยังชีพและวิธีการผลิตแบบผสมผสาน ก้ำกึ่งระหว่างการผลิตเพื่อยังชีพและเพื่อการค้า เมื่อพิจารณาจากบริบทการท่องเที่ยวที่ผ่านมาอาจจำแนกประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างออกเป็น 2 ประเภท คือ ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยบุ่งแวง เป็นพื้นที่ที่มีการจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass tourism) ส่วนประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก และประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ เป็นพื้นที่ที่มีการจัดการท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรม ศึกษาวิถีชีวิตชุมชน (Ecotourism) ความแตกต่างดังกล่าว มีนัยหมายถึงทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้ง 2 ประเภทที่จะแตกต่างกันด้วย เนื่องจากการท่องเที่ยวแบบมวลชนให้ความสนใจต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มุ่งในการสร้างรายได้เป็นหลัก ขณะที่การท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ มุ่งทั้งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจของชุมชน การสร้างรายได้มิใช่เป้าหมายหลัก แต่ท่ามกลางความแตกต่างในบริบทของประชาคมการท่องเที่ยวเหล่านี้ กลับพบว่า มีลักษณะร่วมที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่หลายประการ คือ

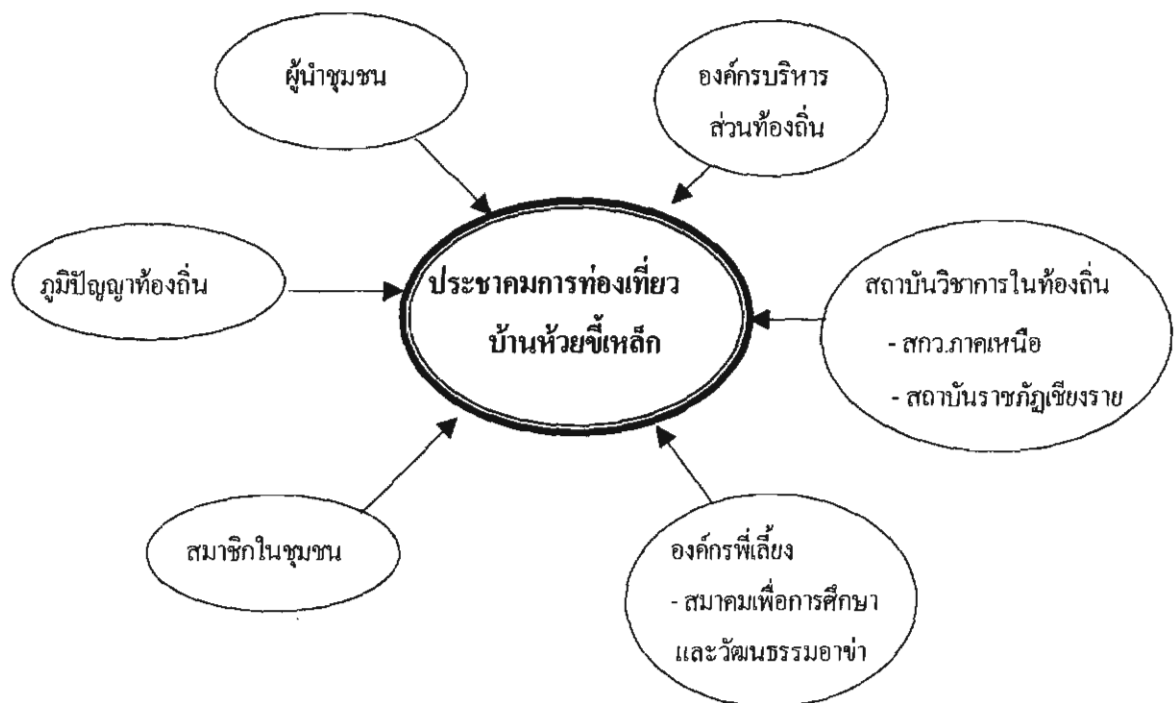
1. ประชาคมการท่องเที่ยว มีทุนของชุมชนที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ทุนทางนิเวศ คือ มีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม มีสภาพป่าที่อุดมสมบูรณ์ ทุนทางวัฒนธรรม คือ มีความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ มีทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพอยู่อย่างหลากหลาย ซึ่งถือว่าเป็นทุนและเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะเข้ามาท่องเที่ยว และบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวก็ได้ใช้ประโยชน์จากฐานทรัพยากรของชุมชนมาโดยตลอด ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้ มีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับวิธีการผลิตซึ่งเป็นฐานเศรษฐกิจหลักของชุมชน

2. การเกิดขึ้นของประชาคมการท่องเที่ยวและบทบาทขององค์กรเครือข่ายประชาคมการท่องเที่ยว จากการศึกษาเชิงประวัติศาสตร์ของประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง พบว่า ทุกแห่งล้วนผ่านประสบการณ์การเป็นแหล่งท่องเที่ยวในลักษณะของการท่องเที่ยวแบบมวลชนมาก่อนแล้วทั้งสิ้น การดำเนินการในลักษณะประชาคมการท่องเที่ยวเกิดจากการได้รับการสนับสนุนทางวิชาการจากองค์กรพี่เลี้ยงที่เป็นภาคร่วมการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน (ซึ่งยังอยู่ในระยะเริ่มต้น) นอกจากนั้นยังมีจุดกำเนิดการรวมตัวในเชิงประชาคมอันเป็นผลมาจากการได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่ผ่านมาในอดีตเช่นเดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในรายละเอียดของผลกระทบที่เกิดขึ้น กล่าวคือ

จุดเริ่มต้นของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก เกิดจากความตระหนักต่อปัญหาการสื่อสารเรื่องราวของชุมชนของนักท่องเที่ยวที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้คนใน

ชุมชนหันกลับมามองตนเองและพบว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่เสื่อมถอยลงทั้งด้านสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ความเชื่อและวิถีชีวิตชุมชน ชุมชนตระหนักดีว่าไม่อาจด้านทานกระแสการเปลี่ยนแปลงได้ แต่จะอย่างไรให้การเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นช้าที่สุด จึงริเริ่มที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์ของชาติพันธุ์ตนเองไว้ โดยได้รับการสนับสนุนทางวิชาการจากองค์กรพี่เลี้ยง ซึ่งได้แก่ สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอาข่า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสถาบันราชภัฏเชียงราย และหากพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบ จะพบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็กมีโครงสร้างของประชาคมการท่องเที่ยวที่ชัดเจน และมีกลไกที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะการทำงานมากกว่าอีก 2 ประชาคมการท่องเที่ยว นอกจากนี้ที่สำคัญคือ สมาชิกในชุมชนมีความกระตือรือร้นต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนค่อนข้างมาก ด้วยเงื่อนไขปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นจุดแข็งของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก

โดยสรุปแล้ว โครงสร้างของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก อาจนำเสนอได้ตามแผนภูมิดังนี้



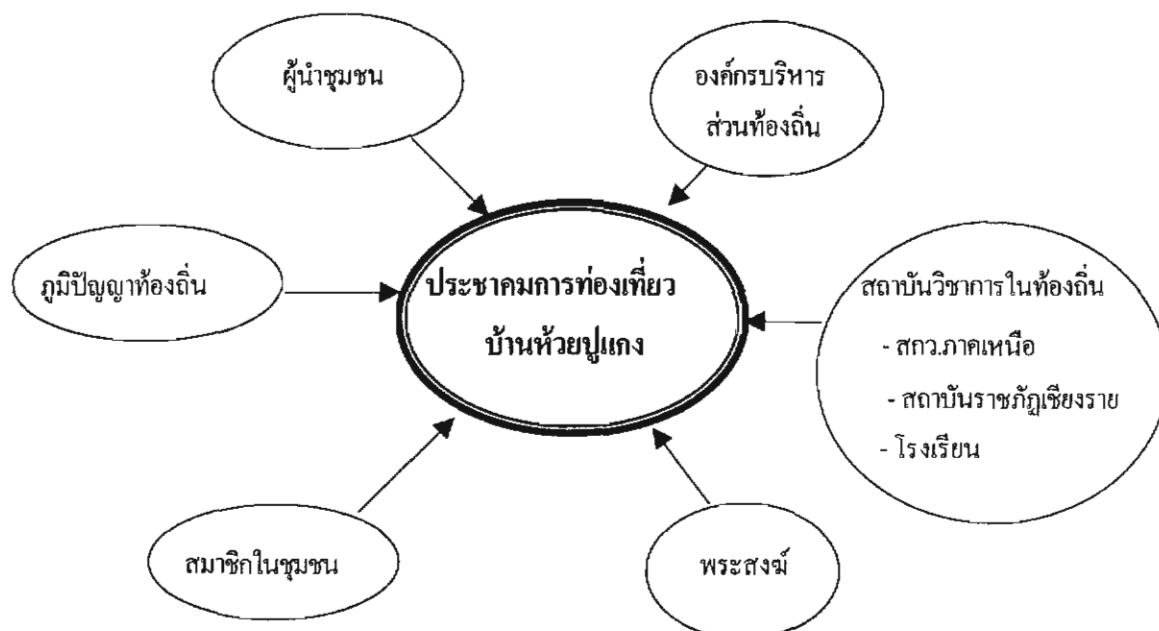
ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก มีประสบการณ์เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างยาวนาน แต่ขาดการบริหารจัดการในเชิงประชาคม ผลประโยชน์ส่วนใหญ่จึงตกอยู่กับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว จุดเริ่มต้นของประชาคมเกิดจากการผลักดันขององค์กรบริหารส่วนตำบล ที่ต้องการรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวของชุมชนให้คนในชุมชนได้รับประโยชน์จากการเป็นเจ้าของทรัพยากรนั้น นอกจากนั้นผลกระทบของ

ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจเมื่อกลางปี 2540 ส่งผลกระทบต่อฐานะทางเศรษฐกิจของคนส่วนใหญ่ในชุมชน การประกอบอาชีพฝืดเคือง รายได้ลดลง สมาชิกในชุมชนจึงเริ่มกลับมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้ แม้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแงจะอยู่ในระยะเริ่มต้นของการจัดการท่องเที่ยว โดยประชาคมการท่องเที่ยว แต่บริบทในด้านกลไกและพื้นที่ของบ้านห้วยปูแงมีปัจจัยทางบวกที่สนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวหลักอยู่ 2 ประการ คือ

1) โครงสร้างและกลไกของประชาคมบ้านห้วยปูแง มีความเข้มแข็ง และมีการประสานงานของพหุภาคีที่ค่อนข้างชัดเจน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ (เช่น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล) ซึ่งมีศักยภาพ เอาใจใส่เป็นธุระและเข้ามามีบทบาท มีส่วนร่วมสนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวกับภาคประชาชนและชุมชนอย่างชัดเจน ทำให้โครงสร้างของประชาคมและ กลไกต่าง ๆ มีความสมบูรณ์เป็นเอกภาพค่อนข้างมาก และในอนาคตอาจมีอำนาจในการต่อรองกับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน

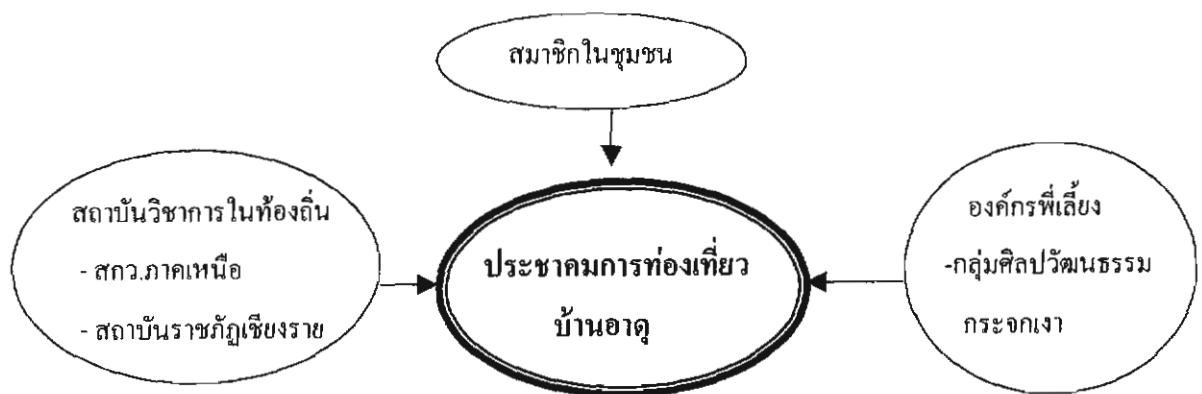
2) ระยะเวลาการท่องเที่ยว บริบททางด้านพื้นที่ของบ้านห้วยปูแง มีความได้เปรียบในเรื่องช่วงเวลาของการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาเที่ยวได้ตลอดทั้งปี แม้จะเป็นการเที่ยวเพียงวันเดียว หรือช่วงเวลาเดียวก็ตาม แต่พื้นที่ที่มีความสวยงาม มีความแปลกและมีเสน่ห์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้พอสมควร และที่สำคัญคือ มีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เพราะรถทุกชนิดสามารถเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ นักท่องเที่ยวจึงมีได้ทั้งผู้สูงอายุ เยาวชน และนักท่องเที่ยวทั่วไป ซึ่งเป็นจุดได้เปรียบในเชิงพื้นที่ของประชาคมดังกล่าวนี้

จากจุดแข็งของพื้นที่และโครงสร้างของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแง น่าจะเป็นปัจจัยเสริมให้การจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่นี้มีการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป โดยสรุปแล้วโครงสร้างของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแง อาจนำเสนอได้ดังแผนภูมิต่อไปนี้



สำหรับประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ่นั้น เนื่องจากยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการในลักษณะของประชาคม ดังนั้นโครงสร้างของกลุ่มจึงยังไม่ชัดเจนมากนัก ประกอบกับยังมีจุดด้อยตรงที่มีปัจจัยทางลบเรื่องยาเสพติดเข้ามาแทรกซ้อน การรวมตัวกันในรูปแบบประชาคมจึงเป็นไปอย่างค่อนข้างหลวม และยังไม่มีการประสานเครือข่ายกับองค์กรหรือภาคีภายนอกโดยเฉพาะกับหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงาที่เป็นพี่เลี้ยงและกลุ่มบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวเท่านั้น นอกจากนี้บริบทของการท่องเที่ยวในพื้นที่ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องฤดูกาลท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นบางช่วงเวลาเท่านั้นไม่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดปี ในด้านความเป็นเอกภาพของชุมชนไม่เด่นชัดแต่ก็มีแนวโน้มว่าจะมีการพัฒนาต่อไปได้ เพราะปัจจุบันมีกลุ่มแม่บ้านที่รวมตัวกันเพื่อให้บริการด้านอาหารโดยทำอาหารขันโตกเลี้ยงนักท่องเที่ยว กลุ่มการแสดง กลุ่มสื่อความหมาย และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความตั้งใจ มีศักยภาพและมีจิตใจในการบริการ (Service mind) อยู่ค่อนข้างมาก ดังนั้น หากมีการจัดโครงสร้างและกลไกของประชาคมให้ชัดเจน มีสถาบัน/กลุ่มพี่เลี้ยงที่เข้มแข็งคอยสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และแก้ไขจุดด้อยของพื้นที่และประชาคมการท่องเที่ยวได้ ก็น่าจะมีการพัฒนาต่อไปได้

ซึ่งอาจสรุปโครงสร้างของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ ได้ดังแผนภูมิต่อไปนี้



2. ทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

2.1 ทักษะระดับองค์กร

ด้วยเหตุที่ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่งที่เป็นพื้นที่ศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาคมการท่องเที่ยวในระยะเริ่มต้น รวมทั้งยังมีระดับความเข้มแข็งที่แตกต่างกัน ดังนั้นทักษะการทำงานของประชาคมจึงมี

ความแตกต่างกันทั้งในเชิงจำนวนของทักษะการทำงานที่มี และระดับคุณภาพของทักษะดังกล่าวมาแล้วข้างต้น อย่างไรก็ตามอาจสรุปทักษะการทำงานระดับองค์กรของทั้ง 3 ประชาคมการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

- ทักษะด้านกลยุทธ์ ได้แก่ การมีแผนและมีแนวโน้มที่จะมีแผนการท่องเที่ยวของชุมชน
- ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ ทักษะการวางระบบงาน ทักษะการบริหารบุคลากร ทักษะการบริหารข้อมูล และทักษะการจัดการความขัดแย้ง
- ทักษะด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทักษะการจัดการการเงิน ทักษะการให้บริการ และทักษะการจัดระเบียบชุมชน

เมื่อพิจารณาถึงที่มาของทักษะดังกล่าวในภาพรวมของประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 พื้นที่ พบว่า ทักษะระดับองค์กรของประชาคมการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ได้มาจาก ประสบการณ์การจัดการการท่องเที่ยวที่ผ่านมา ทั้งที่เป็นการเรียนรู้และถ่ายทอดสืบต่อกันมาภายในชุมชนเอง รวมทั้งการเรียนรู้จากการจัดการท่องเที่ยวของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน ตลอดจนการได้รับคำแนะนำจากองค์กรพี่เลี้ยงและองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีกิจกรรมการพัฒนาอยู่ในพื้นที่ โดยทักษะด้านกลยุทธ์และด้านการบริหารจัดการองค์กรของประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง ส่วนใหญ่ได้มาจากคำแนะนำขององค์กรพี่เลี้ยงเป็นหลัก แต่แตกต่างกันในลักษณะของการดำเนินการ กล่าวคือ ลักษณะการดำเนินงานของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยซี้เหล็กเป็นการกำหนดร่วมกันกับองค์กรพี่เลี้ยง (สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอำเภอ จ.เชียงราย) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูเฒ่าเป็นการเรียนรู้และกำหนดร่วมกันระหว่างชุมชนกับกลุ่มผู้ริเริ่ม (องค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการชุมชน) โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยภาคเหนือ ให้มีการวิจัยพัฒนารูปแบบการจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่ ส่วนประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาดุนั้น มีลักษณะการดำเนินงานภายใต้กรอบแนวทางขององค์กรพี่เลี้ยง (กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจงกา) สำหรับทักษะด้านปฏิบัติการนั้น พบว่า ทั้ง 3 ประชาคมการท่องเที่ยวได้มาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านมาของชุมชน

2.2 ทักษะระดับปัจเจกบุคคล

โดยสรุปแล้ว ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง มีทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคลเพียงทักษะเดียว คือ ทักษะด้านเทคนิค ซึ่งประกอบด้วย 1) ทักษะการบริการการท่องเที่ยว ได้แก่ การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่พัก นำทาง และการขายสินค้าที่ระลึก และ 2) ทักษะการบริหาร ได้แก่ ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยการได้มาของทักษะระดับปัจเจกบุคคลดังกล่าว จะพบว่า สมาชิกในชุมชนบ้านห้วยซี้เหล็ก ได้มาจากการประสบการณ์ การเรียนรู้ระหว่างคนในชุมชน และเรียนรู้จากนักท่องเที่ยว ส่วนสมาชิกในชุมชนบ้านห้วยปูเฒ่า ได้จากการฝึกตนเอง การมีพื้นฐานจากโรงเรียน ดูตัวอย่างจากผู้อื่นและเรียนรู้จากนักท่องเที่ยว สำหรับสมาชิกในชุมชนบ้านอาดุนั้น เกิดจากการ

จุดประกายความคิดขององค์กรพี่เลี้ยง จากที่มาของทักษะต่างๆ ของปัจเจกบุคคลดังกล่าวสะท้อนถึงระดับทักษะที่แตกต่างกันของสมาชิกในประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง หากพิจารณาโดยใช้เกณฑ์การวัดทักษะในระดับต่างๆ ตามหลักของ บลูม (Bloom, 1956) ซึ่งแบ่งระดับทักษะเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับต่ำสุด คือการเลียนแบบ (Imitation) นั่นคือ ยังทำไม่เป็น ต้องดูตัวอย่างของการปฏิบัติอยู่ตลอด 2) ระดับสูงขึ้นมา คือ ทำได้เองแต่ต้องมีคนคอยกำกับ (Control) และ 3) ระดับสูงสุด คือ มีความเชี่ยวชาญ ทำได้ด้วยตนเองโดยอัตโนมัติ (Automation) แล้ว จะเห็นได้ว่า สมาชิกประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็กและบ้านห้วยปูแงมีทักษะในระดับที่สูงกว่าสมาชิกประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุโดยเปรียบเทียบ กล่าวคือ สมาชิก 2 ประชาคมแรก มีทักษะในทุกระดับคือจากระดับต่ำสุดคือการเลียนแบบหรือดูตัวอย่างจากผู้อื่นจนถึงระดับสูงคือทำได้ด้วยตนเองโดยอัตโนมัติ ขณะที่สมาชิกประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ มีทักษะในระดับต่ำสุดและพัฒนาทักษะได้สูงสุดเพียงแค่ระดับที่ 2 ต้องอาศัยองค์กรพี่เลี้ยงคอยกำกับให้คำแนะนำ ยังไม่สามารถดำเนินการเองได้โดยอัตโนมัติ

แม้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 พื้นที่ จะมีทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคลอยู่ส่วนหนึ่งแล้ว แต่จะพบว่า ทักษะดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะทำให้สามารถจัดการท่องเที่ยวในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ในการประชุมเพื่อนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นในวันที่ 11 มีนาคม 2545 ที่ผ่านมา ประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จึงได้นำเสนอทักษะการทำงานที่ต้องการได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ทักษะที่ควรเพิ่มเติม

1.1 การสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาพม่า จีน อังกฤษ ฝรั่งเศส ลาว โดยมีวิธีการพัฒนาทักษะ คือ จัดอบรมภาษาต่างประเทศให้แก่ เด็ก เยาวชน ประชาชนในชุมชน ทั้งนี้ อาจเพิ่มเติมในหลักสูตรการศึกษาในระบบ นอกกระบบ หรือตามอัธยาศัย หรืออาจจัดให้มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงาน/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

1.2 ระบบข้อมูลข่าวสาร โดยการเตรียมความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 การอนุรักษ์สถาปัตยกรรมท้องถิ่น โดยจัดให้มีการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการจัดระเบียบชุมชน และรักษาความสะอาด

2. ทักษะที่ต้องพัฒนา

2.1 ทักษะการประชาสัมพันธ์ / การตลาด

- เพิ่มทักษะด้านกระบวนการ
- ประสานงานภาครัฐ ด้านงบประมาณ
- มีการสร้างเครือข่ายกัน

2.2 ทักษะการพัฒนาคุณภาพสินค้าชุมชน

- พัฒนารูปแบบและการบรรจุ/การพัฒนาประเภทของสินค้า
- เพิ่มเทคนิควิธีการผลิตให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

2.3 ทักษะการวางแผนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับจังหวัดและระดับประชาคม ในด้านต่างๆ ดังนี้

- แผนงาน
- แผนเงิน
- การประสานแผนและการประเมินผล

2.4 ทักษะการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี รวมถึงระบบการตรวจสอบด้านการเงินและบัญชีด้วย

3. ปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

สำหรับปัจจัยและเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวได้ โดยสรุปมีดังนี้

1. กระแสการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรม (Ecotourism)
2. ความต้องการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน
3. การเห็นถึงความสำคัญเรื่องจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยชุมชน
4. สภาพพื้นที่มีศักยภาพต่อการท่องเที่ยวสูง เช่น มีสภาพธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์ มีขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่นและมีความหลากหลายในตัวเอง
5. การมีผู้นำชุมชนทั้งผู้นำทางการ เช่น ผู้ใหญ่บ้าน อบต. และผู้นำตามธรรมชาติ เช่น ผู้นำทางความเชื่อจำนวนหนึ่งที่เสียสละและเข้าใจถึงการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
6. การมีกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่เข้มแข็งอยู่ก่อนแล้วในชุมชน เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน
7. การมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนค่อนข้างสูง
8. ความเข้าใจของสมาชิกในชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
9. การมีองค์กรพี่เลี้ยงจากภายนอกชุมชนที่มีวิธีคิดและวิธีการทำงานชุมชนในเชิงประชามรวมทั้งมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
10. การเคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวแบบเดิมมาก่อน

4. บทเรียนที่สำคัญจากการประชุมเพื่อนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น

การจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อสาธารณะและประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างในวันที่ 11 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเวียงอินทร์ อ.เมือง จ.เชียงราย เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อผลการศึกษา รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นไปได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่นนั้น คณะผู้วิจัยพบว่า นอกจากจะมีการนำเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขผลการศึกษาให้สอดคล้องกับความเป็นจริงของพื้นที่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะการทำงานที่สำคัญ และวิธีการพัฒนาทักษะการทำงานต่อประชาคมการท่องเที่ยวแล้ว ยังมีบทเรียนที่สำคัญอันเป็นผลสืบเนื่องจากการจัดการประชุมดังกล่าว ดังนี้

4.1 เป็นการเปิดพื้นที่สาธารณะให้กับประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง เนื่องจากการจัดการท่องเที่ยวกระแสหลักของจังหวัดเชียงรายที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ยังคงเป็นแบบการท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass tourism) ที่เกือบทั้งหมดดำเนินการผ่านองค์กรภาคธุรกิจเอกชน ดังนั้น การจัดการประชุมวิชาการครั้งนี้ จึงเท่ากับเป็นการเปิดโอกาสให้สาธารณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายได้ทราบว่ามีการจัดการท่องเที่ยวในลักษณะของประชาคมอยู่ ณ พื้นที่ใดบ้าง ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะผลักดันการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวของจังหวัด รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนสู่สังคมภายนอก

4.2 เป็นช่องทางหนึ่งของการสร้างกระแสหรือความตื่นตัวเรื่องการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน/ประชาคมต่อสาธารณะ ด้วยการนำเสนอการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) ของจังหวัดเชียงราย คือ การท่องเที่ยวในชุมชน โดยชุมชนและเพื่อชุมชนอย่างแท้จริง

4.3 เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบประชามร่วมกันระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง ซึ่งจะเอื้อและนำไปสู่การสร้างเครือข่ายท่องเที่ยว (Network) ในชุมชนของจังหวัดเชียงรายได้ในอนาคต และหากประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างสามารถดำเนินการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวให้เป็นจริงได้ ก็จะสามารถร่วมกันสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวที่เป็นวงรอบ (Loop) ได้ ซึ่งนอกจากจะทำให้นักท่องเที่ยวได้ใช้ระยะเวลาการท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่ของจังหวัดเชียงรายได้ยาวนานขึ้นแล้ว (Long stay) ยังเป็นการสนองตอบต่อนโยบายการท่องเที่ยวของรัฐบาลในชุดปัจจุบัน

4.4 เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดเชียงราย ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความร่วมมือเพื่อการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนของจังหวัดเชียงรายในรูปแบบของประชาคมการท่องเที่ยวที่มีความเป็นพหุภาคี (Partners) เพิ่มขึ้นและจะส่งผลให้เกิดพลังทวีคูณ (Social synergy) ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวของชุมชนต่อไป

4.5 เป็นกระบวนการทำให้ “การวิจัยเป็นกระบวนการทางสังคม” (Social movement) ที่เริ่มต้นด้วยการสร้างองค์ความรู้ท้องถิ่นให้กับชุมชน(ทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว ตัวอย่าง) การสื่อสารความรู้จากการวิจัยให้กับชุมชนและสาธารณะ (การจัดประชุมเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อสาธารณะและประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง) เพื่อให้มีการนำผลการวิจัยหรือองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้กำหนดนโยบายสาธารณะหรือทำให้เกิดปฏิบัติการทางสังคมต่อไป (Social communication) (นำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงแผนหรือการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน รวมทั้งการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง) ซึ่งพบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เข้าร่วมประชุม ระบุว่าจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปประกอบการตัดสินใจเพื่อจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนในแต่ละส่วนที่เป็นความรับผิดชอบต่อไป

5. แนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประชาคมการท่องเที่ยว

การพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อให้เป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้นั้น ควรพิจารณาถึงองค์ประกอบหลัก 4 ประการ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543) คือ

- 1.การดำเนินกิจการการท่องเที่ยวในขอบเขตความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว
2. การตระหนักในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน
3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่มีต่อการท่องเที่ยว
4. การประสานความต้องการทางเศรษฐกิจ การคงอยู่ของสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

จากองค์ประกอบดังกล่าว เมื่อนำมาใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์แนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประชาคมการท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษาทั้ง 3 แห่ง พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็ก มีการดำเนินการด้านการท่องเที่ยวของชุมชนที่มีแนวโน้มแสดงให้เห็นว่าจะมีลักษณะของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต เนื่องจากพบองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านในชุมชน กล่าวคือ มีการวางกฎระเบียบในการท่องเที่ยวของชุมชนที่ห้ามมิให้นักท่องเที่ยวทำลายทรัพยากรธรรมชาติ คำนึงถึงขีดความสามารถของชุมชนในการรองรับนักท่องเที่ยวโดยการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว นอกจากนั้น การคมนาคมที่ไม่สะดวก ทำให้มีช่วงการท่องเที่ยวที่จำกัดทรัพยากรธรรมชาติจึงมีโอกาสปักพื้นตัวในส่วนขององค์ประกอบที่ 2 ความตระหนักถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อชุมชนนั้น ประชาคมท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็กมีบทเรียนจากประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนมาแล้ว จึงมีความระมัดระวังต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรักษาวัฒนธรรมชุมชนให้คงอยู่ตลอดไป

ประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น สำหรับประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี้เหล็ก ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการค่อนข้างสูง ในทุกกลุ่มประชากร ตั้งแต่ผู้สูงอายุ วัยแรงงาน แม้กระทั่งเยาวชน ทุกคนล้วนมีบทบาทและหน้าที่ในการท่องเที่ยวของชุมชน ประเด็นสุดท้ายการประสานความต้องการทางเศรษฐกิจนั้น ชุมชนมีระบบการจัดสรรผลประโยชน์ที่เป็นธรรม คนในชุมชนได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม

ประชาคมบ้านห้วยปูแงง มีแนวโน้มว่าจะจัดการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืนเช่นกัน แม้ว่าผลการดำเนินกิจกรรมยังไม่เด่นชัดเท่าประชาคมบ้านห้วยจี้เหล็ก แต่การมีองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นองค์กรหลักในการบริหารท้องถิ่นเป็นแกนนำในการจัดการ เป็นหลักประกันที่ดีประการหนึ่งผนวกกับการได้รับความร่วมมือจากสถาบันต่างๆ ในชุมชน เช่น วัด โรงเรียน แสดงให้เห็นถึงพลังของชุมชนในการจัดการท้องถิ่นได้ในอนาคต นอกจากนั้น ความพยายามผลักดันให้มีการจัดทำแผนท่องเที่ยวของชุมชน ทำให้ชุมชนสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของตนเองได้ แต่สิ่งที่ต้องระมัดระวังคือ บริบทการท่องเที่ยวของชุมชนที่ผ่านมามีลักษณะเป็นการท่องเที่ยวมวลชน ซึ่งประชาชนมีความคุ้นเคยกับการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้ ประกอบกับอีกสาเหตุหนึ่งที่คนในชุมชนให้ความสนใจการท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ จึงพยายามหาทางเลือกในการสร้างรายได้ นั้น อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์และรูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ให้กับสมาชิกในชุมชนให้ชัดเจนก่อนที่จะเริ่มดำเนินการจัดการท่องเที่ยว

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ พัฒนาการของประชาคมการท่องเที่ยวยังอยู่ในระยะก่อรูปและสร้างความชัดเจนในแนวทางการดำเนินงาน บทบาทของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวยังไม่เห็นเด่นชัดนัก จึงไม่อาจคาดคะเนแนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ในขณะนี้

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดและทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง 3 แห่ง อาจสรุปสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

สถานการณ์ที่สนับสนุนการท่องเที่ยว

- สถานการณ์การท่องเที่ยวในภาพรวม พบว่า จังหวัดเชียงราย มีศักยภาพและโอกาสที่จะยกฐานะการท่องเที่ยวได้สูงมาก กล่าวคือ นอกจากจะมีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีคุณค่า ทั้งทางด้านศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่บริสุทธิ์สวยงามเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวแล้ว การเป็นพื้นที่จังหวัดชายแดนที่มีเขต

ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น จีนและพม่า นับเป็นการเพิ่มโอกาสให้ธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายเติบโตและขยายตัวสูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

- สถานการณ์การท่องเที่ยวในระดับชุมชน การจัดการการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่ของชุมชน พบว่า ปัจจุบันนี้ชุมชนมีความตื่นตัวและมีความต้องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงความต้องการโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนด้วยตนเองมากขึ้น ประกอบกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกชุมชนที่มีวิถีคิดและวิธีการทำงานในเชิงประชาคม ทำให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยชุมชน และเพื่อชุมชน

สถานการณ์ที่เป็นข้อจำกัดของการพัฒนาการท่องเที่ยว

- ถึงแม้ว่าจังหวัดเชียงรายจะมีศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว แต่การพัฒนาของจังหวัดที่ผ่านมาให้ความสำคัญต่อการค้าและพาณิชย์ชายแดน รวมทั้งการท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass tourism) มากกว่าให้ความสำคัญต่อการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยว จึงทำให้ขาดระบบควบคุมและชี้นำการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การท่องเที่ยวขยายตัวอย่างไร้ทิศทาง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตกอยู่ในการชี้นำของภาคธุรกิจ ซึ่งมองผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลักมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ทำให้เกิดผลกระทบด้านวัฒนธรรม และความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ การสูญเสียทัศนียภาพ เอกลักษณ์ของท้องถิ่น และอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีอยู่อย่างหลากหลายในพื้นที่ สภาพเช่นนี้หากไม่มีการวางแผนแก้ไขจะกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในอนาคต

- ความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างภาคีต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีค่อนข้างน้อย และยังมีลักษณะความสัมพันธ์ในแนวดิ่งมากกว่าแนวราบ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจและการมองอนาคตร่วมกันต่อการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนอย่างเป็นองค์รวม

- ในภาคของท้องถิ่น แม้ว่าชุมชนจะมีความตื่นตัวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน แต่การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ คือ

1) ความรู้ความเข้าใจการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในชุมชน ความต้องการพัฒนาการท่องเที่ยวตามแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวแบบทางเลือกใหม่ยังมีขอบเขตจำกัดอยู่ในวงแคบ

2) ชุมชนยังขาดทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคลในหลาย ๆ ด้าน เช่น ทักษะการสื่อสาร การตลาด การวางแผน การจัดการการเงิน และการให้บริการ เป็นต้น

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวดังกล่าว พบว่ากับข้อเสนอแนะจากการจัดประชุมนำเสนอ ผลการศึกษาเบื้องต้น ทำให้คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน 2 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว และ 2) ข้อเสนอแนะต่อวิธีวิทยาในการศึกษา

6.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวครั้งนี้ ได้จำแนก ออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน กล่าวคือ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการ ท่องเที่ยวทั้ง 3 พื้นที่ในภาพรวม ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานของรายประชาคมการ ท่องเที่ยว และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบประชาคมการท่องเที่ยว

6.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในภาพรวม

ข้อค้นพบจากการศึกษาภาคสนามของคณะผู้วิจัย และข้อสรุปจากการประชุมนำเสนอผลการ ศึกษาเบื้องต้นต่อสาธารณะและประชาคมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นพื้นที่ศึกษา พบว่า มีทักษะระดับองค์กรที่ สำคัญที่ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่งต้องการได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม คือ 1) ทักษะด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการตลาด ประชาสัมพันธ์ และการพัฒนาสินค้าและกำหนดราคา และ 2) ทักษะด้านบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ ทักษะการประสานงาน ซึ่งคณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการ พัฒนาทักษะการทำงานดังกล่าว ดังต่อไปนี้

6.1.1.1 ทักษะด้านปฏิบัติการ

1) ทักษะการสื่อสาร

การที่จะพัฒนาให้สมาชิกในประชาคมการท่องเที่ยวมีความรู้ ความชำนาญใน การใช้ภาษาสากล (ภาษาอังกฤษ) หรือภาษาเฉพาะถิ่นของนักท่องเที่ยว (เช่น ภาษาจีน ฝรั่งเศส และ เยอรมัน) เพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้นั้น มีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการศึกษาอบรมการใช้ภาษา ดังกล่าวให้กับสมาชิกในประชาคม ซึ่งจะต้องมีการพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

- เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรจะต้องเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในชุมชนที่จำเป็นเท่านั้น เช่น การใช้ภาษาเพื่อการแนะนำสถานที่ วัฒนธรรมประเพณี การให้บริการ อาหาร ที่พัก การนำทาง รวมทั้งความยากง่ายว่าต้องเหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ของคนในชุมชน

- สมาชิกที่เข้ารับการอบรม ควรมีการคัดเลือกคนที่มีศักยภาพหรือมีความพร้อม ก่อน เช่น เยาวชนที่ผ่านการศึกษาในระบบโรงเรียน ผู้นำกลุ่มกิจกรรมการท่องเที่ยว หรือสมาชิกที่มี พื้นฐานความรู้ภาษาต่าง ๆ อยู่ก่อนแล้ว ซึ่งจะทำให้การฝึกอบรมไม่ต้องใช้ระยะเวลามากเกินไป

- ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษาชั้นสูงในท้องถิ่น เช่น สถาบันราชภัฏเชียงราย ซึ่งเปิดสอนโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือ องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอาข่า จ. เชียงราย กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา มาเป็นองค์กรพี่เลี้ยงในการจัดฝึกอบรมดังกล่าว

- ในช่วงระยะเวลาที่สมาชิกในประชาคมการท่องเที่ยวยังไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้นั้น สิ่งที่ประชาคมการท่องเที่ยวต้องพิจารณา คือ การใช้มัลติเทคส์ของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวและหรือจากองค์กรต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน (ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนไทย) เป็นผู้สื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับสมาชิกในชุมชน แต่จะต้องมั่นใจได้ว่า มัลติเทคส์ดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตของคนในชุมชน โดยประชาคมการท่องเที่ยวอาจจะต้องมีการให้ความรู้หรือข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องให้กับมัลติเทคส์ก่อน ซึ่งอาจจะผ่านการบอกเล่าหรือจัดเตรียมไว้เป็นเอกสาร หรือคู่มือการท่องเที่ยวของชุมชน

2) ทักษะการตลาด ประชาสัมพันธ์

- ประชาคมการท่องเที่ยวอาจทำการตลาดหรือประชาสัมพันธ์โดยตรง โดยจัดทำเอกสารหรือคู่มือการท่องเที่ยวของชุมชนขึ้น เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการการท่องเที่ยวและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องที่จำเป็น แล้วนำเอกสารหรือคู่มือดังกล่าวเผยแพร่ในจุดหรือสถานที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวมาใช้บริการ เช่น ท่าอากาศยาน โรงแรม ที่พัก สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น

- ในทางอ้อม ประชาคมการท่องเที่ยวควรมีการประสานงานกับองค์กรของรัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด องค์กรธุรกิจท่องเที่ยว เช่น บริษัทธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมมัลติเทคส์ สมาคมโรงแรม หรือ องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอยู่แล้ว เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการการท่องเที่ยวและความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของชุมชน โดยให้องค์กรดังกล่าวทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของชุมชน รวมทั้งการเป็นหน่วยงานหลักในการประสานระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยว

- ประชาคมการท่องเที่ยวควรมีการประสานงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นพี่เลี้ยงอยู่ในพื้นที่ เช่น สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอาข่า กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา เพื่อจัดทำ Home-page ผ่านระบบ Internet ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่รายการการท่องเที่ยวของชุมชน

- ประชาคมการท่องเที่ยว ควรมีการศึกษาดูงานด้านการตลาด ประชาสัมพันธ์ จากประชาคมการท่องเที่ยวในพื้นที่หรือจังหวัดอื่นๆ ที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวโดย

ชุมชน เช่น เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน และน่าน เพื่อเรียนรู้ถึงยุทธศาสตร์และกระบวนการด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในชุมชน

- ควรมีการพัฒนาและจัดตั้งศูนย์ข้อมูลในชุมชน เพื่อเป็นที่รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญา พื้นบ้านต่างๆ รายการการท่องเที่ยว ตลอดจนระเบียบ ข้อตกลงต่างๆ ในการปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยว เมื่ออยู่ในชุมชน เป็นต้น ซึ่งศูนย์ข้อมูลนี้จะใช้เป็นจุดศูนย์รวมของนักท่องเที่ยว เพื่อให้บริการข้อมูล โดยภาพรวมของชุมชนก่อน ดังนั้น ประชาคมการท่องเที่ยวจะต้องมีการจัดเตรียมเนื้อหาต่างๆ ข้างต้น ที่จะนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว โดยอาจอยู่ในรูปของเอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ วัสดุทัศนียภาพ ตลอดจนการ บรรยายของตัวแทนชุมชน

3) ทักษะการพัฒนาสินค้าและการกำหนดราคา

- เอกลักษณ์ที่เป็นจุดเด่นของพื้นที่ทั้ง 3 ประชาคมการท่องเที่ยว คือ สภาพ ทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์ วัฒนธรรมประเพณีและวิถีชีวิตของชนเผ่าต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวให้อยากเข้าไปสัมผัสและเรียนรู้ ดังนั้น การพัฒนาสินค้า ของที่ระลึก และบริการท่องเที่ยว ต่างๆ จะต้องอยู่บนพื้นฐานทุนดังกล่าวของประชาคม (เช่น การทำของที่ระลึกจากไม้ไผ่ การปักผ้า อาหารยูนนาน สมุนไพร) เพราะนอกจากจะได้สินค้าที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ยังเป็นการกระจายผลประโยชน์ เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ในชุมชนจะมีโอกาสได้รับผลประโยชน์จากการ จัดการท่องเที่ยวแล้ว การท่องเที่ยวยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยดำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์

- ในส่วนของการยกระดับฝีมือและคุณภาพของสินค้า การพัฒนาหีบห่อบรรจุภัณฑ์ (Package) และการกำหนดราคาสินค้านั้น ประชาคมการท่องเที่ยวควรมีการประสานงานกับองค์กร ภาครัฐ เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรมการพัฒนาชุมชน หรือ องค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นพี่เลี้ยง เพื่อจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาด้านการบรรจุหีบห่อ ตลอดจนการ ยกระดับคุณภาพสินค้าและอาหารแปรรูปต่างๆ ที่ชาวบ้านมีความรู้และความสามารถอยู่แล้ว ให้เป็นที่ ดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวยิ่งขึ้น

6.1.1.2 ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กร

1) ทักษะการประสานงาน

- ควรมีการประสานงานระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวในพื้นที่ด้วยกัน เพื่อสร้าง เป็นเครือข่ายการท่องเที่ยว ซึ่งจะให้มีรายการการท่องเที่ยวที่หลากหลายและดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการยกระดับเป็นเครือข่ายการท่องเที่ยวระหว่างชุมชน ยังทำให้ชุมชนมีพลังที่จะ ต่อรองกับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวได้มากขึ้น ที่สำคัญเครือข่ายจะเป็นศูนย์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการ

ท่องเที่ยวระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกอยู่ด้วย การประสานงานดังกล่าวระยะแรกอาจผ่านองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นองค์กรพี่เลี้ยงอยู่ในพื้นที่ หรือสถาบันวิชาการในท้องถิ่น เช่น สถาบันราชภัฏเชียงราย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยภาคเหนือ โดยการจัดเวทีเพื่อให้ประชาคมการท่องเที่ยวได้มาเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนร่วมกัน

- ควรมีการประสานงานกับองค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวโดยตรง รวมทั้งมีงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยว ปัจจุบัน ททท. ได้ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมากขึ้น โดยกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขึ้นในปี พ.ศ. 2541 และได้จัดทำแผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ ซึ่งมีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 - 2549 ดังนั้น การประสานความร่วมมือกับ ททท. จะทำให้ประชาคมการท่องเที่ยวสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างเป็นระบบ สู่มาตรฐานสากลได้มากขึ้น รวมทั้งยังสอดคล้องกับทิศทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับประเทศ

- ควรมีการประสานความร่วมมือกับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยว รายการท่องเที่ยวของชุมชน ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวจะต้องอยู่บนฐานของการจัดสรรผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย (ชุมชน บริษัทธุรกิจการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว) และที่สำคัญยิ่งคือการประสานความพอดีระหว่างการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยวกับอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์

- ควรมีการประสานความร่วมมือกับองค์กรพี่เลี้ยง ซึ่งอาจเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานพัฒนาอยู่ในพื้นที่ และหรือสถาบันวิชาการในท้องถิ่น เพื่อขอความร่วมมือในเชิงวิชาการเป็นที่ปรึกษาและอาจเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน

6.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวรายประชาคม

6.1.2.1 ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก

จากการศึกษาที่พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็กมีทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร โดยเฉพาะในด้านกลยุทธ์และด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ชัดเจน แต่ด้านปฏิบัติการนั้น ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็กยังต้องการได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการตลาด ประชาสัมพันธ์ และการพัฒนาสินค้าและกำหนดราคา คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาทักษะการทำงานดังกล่าว ดังต่อไปนี้

1) ทักษะการสื่อสาร

ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะด้านภาษาเพื่อการสื่อสาร โดยจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ภาษาโดยเฉพาะภาษาสากล (ภาษาอังกฤษ) และภาษาไทยกลางให้กับสมาชิกในประชาคม

ซึ่งเนื้อหาที่ควรใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ การใช้ภาษาเพื่อการแนะนำสถานที่ วัฒนธรรมประเพณี การให้บริการอาหาร ที่พัก การนำทาง โดยจัดอบรมให้กับกลุ่มที่มีศักยภาพและความพร้อม ได้แก่ เยาวชน และผู้นำกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน การดำเนินการจัดอบรม ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษาชั้นสูงในท้องถิ่น เช่น สถาบันราชภัฏเชียงราย ซึ่งมีโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือ องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว หรือองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นพี่เลี้ยงอยู่ในพื้นที่ เช่น สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอาข่า มาเป็นองค์กรพี่เลี้ยง ในการจัดฝึกอบรมดังกล่าว

2) ทักษะการตลาด ประชาสัมพันธ์

- ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็ก อาจทำการตลาดหรือประชาสัมพันธ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทำเอกสารหรือคู่มือการท่องเที่ยวของชุมชนขึ้น เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการการท่องเที่ยวและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องที่จำเป็น แล้วนำเอกสารหรือคู่มือดังกล่าวเผยแพร่ในสถานที่สำคัญ โดยประสานความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ทั้งองค์กรภาครัฐ องค์กรธุรกิจการท่องเที่ยว องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอยู่แล้ว เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการการท่องเที่ยวและความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของชุมชน โดยให้องค์กรดังกล่าวทำหน้าที่เป็นสื่อกลางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของชุมชน รวมทั้งการเป็นหน่วยงานหลักในการประสานระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยว

- ควรมีการประสานงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นพี่เลี้ยงอยู่ในพื้นที่ เช่น สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอาข่า เพื่อจัดทำ Home-page ผ่านระบบ Internet ในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่รายการการท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องจากประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็กเป็นพื้นที่ที่มีการจัดการการท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ คือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรม ศึกษาวิถีชีวิตชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ดังนั้น จึงควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของชุมชนผ่าน Internet จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วขึ้น

3) ทักษะการพัฒนาสินค้าและการกำหนดราคา

สินค้าที่สำคัญซึ่งสะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็ก คือ เสื้อผ้าและของใช้ที่แสดงถึงอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์ ภูมิปัญญา สัตว์ และสมุนไพร ในการพัฒนาทักษะการผลิตสินค้าและการกำหนดราคาซึ่งเป็นทักษะที่ชุมชนต้องการพัฒนาเพิ่มเติม จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากองค์กรภายนอก ดังนั้น ประชาคมการท่องเที่ยวจึงควรมีการประสานงานกับองค์กรภาครัฐ เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรมการพัฒนาชุมชน หรือองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นพี่เลี้ยง เพื่อจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาด้านการยกระดับคุณภาพ

สินค้าและการแปรรูปสินค้า (เช่น การแปรรูปอาหารที่มีส่วนผสมของสมุนไพร) ให้เป็นที่ดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวยิ่งขึ้น

6.1.2.2 ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแงง

การจัดการการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแงงยังอยู่ในระยะเริ่มต้นจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวของชุมชนและยังไม่มีมาตรการปฏิบัติตามแผน ดังนั้น ทักษะต่างๆ ทั้งในด้านกลยุทธ์ ด้านการบริหารจัดการองค์กร และด้านปฏิบัติการ จึงยังไม่ปรากฏชัดเจน จากการศึกษาภาคสนามและการประชุมนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2545 ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแงง ระบุทักษะที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การเตรียมชุมชน การสื่อสาร และการประสานงาน ซึ่งคณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะดังกล่าว ดังนี้

1) การเตรียมความพร้อมของชุมชน

มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการดำเนินการเตรียมความพร้อมของชุมชน เนื่องจากที่ผ่านมาชุมชนไม่ได้มีส่วนในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ทำให้ผลประโยชน์ส่วนใหญ่ตกอยู่กับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว และชุมชนไม่ได้รับผลประโยชน์เท่าที่ควร ประกอบกับพื้นที่นี้มีลักษณะการท่องเที่ยวแบบมวลชนมาก่อน สมาชิกในชุมชนเคยชินกับการท่องเที่ยวแบบการสร้างรายได้ ดังนั้น หากจะดำเนินการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามแผนแม่บทที่วางไว้ จึงจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจกับสมาชิกในชุมชนเพื่อประสานให้เกิดความพอดีระหว่างรายได้กับการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติของชุมชน โดยผ่านกระบวนการจัดเวทีที่สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่มีโอกาสร่วมคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน การดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมของชุมชนนอกจากจะต้องสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับสมาชิกชุมชนในวงกว้างแล้ว อีกวิธีการหนึ่งคือ การทดลองปฏิบัติตามแผน โดยทดลองจัดการท่องเที่ยววันร่องเพื่อดูผลที่เกิดขึ้น หากประสบความสำเร็จนอกจากจะเป็นการทดสอบแผนแม่บทชุมชนที่กำหนดไว้แล้ว ยังเป็นการสร้างกำลังใจและดึงดูดใจให้สมาชิกร่วมมือมากขึ้น แต่หากไม่ประสบความสำเร็จ ชุมชนจะมีบทเรียนเพื่อการปรับกลยุทธ์ในการจัดการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของแผนที่วางไว้

2) ทักษะการสื่อสาร

บ้านห้วยปูแงงประกอบด้วยชนเผ่าที่หลากหลาย จึงมีข้อได้เปรียบด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาจีน นอกจากมีบุคลากรที่มีความชำนาญภาษาในพื้นที่แล้ว ยังมีคนในชุมชนออกไปประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ให้กับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวและนำนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน นอกจากนั้นโรงเรียนเอกชนบางแห่งในพื้นที่ยังมีการเปิดสอนภาษาจีนแก่เยาวชน ดังนั้น การพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนอาจดำเนินการโดยการถ่ายทอดกันเองระหว่างคนในชุมชน ยกเว้นภาษาสากล เช่น ภาษาอังกฤษ การ

ดำเนินงานในระยะเริ่มต้น ชุมชนอาจต้องประสานความร่วมมือกับองค์กรภายนอก เช่น สถาบันราชภัฏเชียงราย องค์กรพัฒนาเอกชน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ให้ดำเนินการจัดอบรมให้กับสมาชิกในชุมชน โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ประกอบการ/กิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการด้านอาหารและเครื่องดื่ม เนื้อหาในการอบรมให้ความรู้ นอกจากสาระเรื่องการให้บริการต่างๆ แล้ว ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ก็มีความสำคัญ จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ พบว่าชุมชนไม่มีทักษะด้านนี้ซึ่งเป็นทักษะที่นักท่องเที่ยวเห็นว่ามีความสำคัญมาก ส่วนการเตรียมบุคลากรในระยะยาวเพื่อพัฒนาทักษะด้านภาษาควรดำเนินการในกลุ่มเยาวชน โรงเรียนอาจจัดหลักสูตรการสอนพิเศษเพิ่มเติมจากหลักสูตรปกติเพื่อเตรียมบุคลากรในอนาคต

3) ทักษะการประสานงาน

- ข้อจำกัดเชิงพื้นที่ประการหนึ่งของบ้านห้วยปูแง คือ พื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวมีขนาดเล็กและลักษณะการท่องเที่ยวเป็นการแวะพัก ทำให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาอยู่ในชุมชนไม่มากนัก ดังนั้น จึงควรมีการประสานงานระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวในพื้นที่ด้วยกัน เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายการท่องเที่ยว ซึ่งจะให้มีรายการการท่องเที่ยวที่หลากหลายและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้ใช้เวลาอยู่ในชุมชนมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการยกระดับเป็นเครือข่ายการท่องเที่ยวระหว่างชุมชน ยังทำให้ชุมชนมีพลังที่จะต่อรองกับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวได้มากขึ้น ที่สำคัญเครือข่ายจะเป็นศูนย์การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการท่องเที่ยวระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกอยู่ด้วย การประสานงานดังกล่าวระยะแรกอาจผ่านองค์กรภาครัฐหรือสถาบันวิชาการในท้องถิ่น เช่น สถาบันราชภัฏเชียงราย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยภาคเหนือ เป็นต้น โดยการจัดเวทีเพื่อให้ประชาคมการท่องเที่ยวได้มาเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนร่วมกัน

- ควรมีการประสานงานกับองค์กรภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวโดยตรง

- ควรมีการประสานความร่วมมือกับบริษัทธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยว รายการท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องจากลักษณะการท่องเที่ยวในพื้นที่ยังมีลักษณะเป็นการท่องเที่ยวแบบมวลชน ความร่วมมือดังกล่าวจะทำให้เกิดการประสานผลประโยชน์ที่เป็นธรรมยิ่งขึ้น

6.1.2.3 ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาดู

การจัดการการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาดูยังอยู่ในระยะเริ่มต้น เช่นเดียวกับประชาคมบ้านห้วยปูแง ต่างกันที่ประชาคมบ้านห้วยปูแงมีการจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวของชุมชนแล้วแต่ยังไม่มี การทดลองปฏิบัติตามแผน ขณะที่ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาดูไม่มีการจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยว แต่ผนวกเรื่องการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาหมู่บ้าน ดังนั้น ทักษะต่างๆ

ทั้งในด้านกลยุทธ์ ด้านการบริหารจัดการองค์กร และด้านปฏิบัติการ จึงยังไม่ปรากฏชัดเจน จึงต้องมีการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้าน การเตรียมชุมชน การสื่อสาร และการประสานงาน ซึ่งคณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะดังกล่าว ดังนี้

1) การเตรียมความพร้อมของชุมชน

สิ่งที่ต้องดำเนินการเป็นอันดับแรก คือ การจัดทำฐานข้อมูลของชุมชน เพื่อใช้ในการวางแผน การจัดทำแผน และการสร้างความเข้าใจกับสมาชิกในชุมชน เนื่องจากการจัดการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมเป็นเรื่องใหม่สำหรับชุมชน แม้ว่าที่ผ่านมาชุมชนจะมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวมาก่อนแล้ว แต่เป็นการท่องเที่ยวที่ขาดระบบการจัดการ ชุมชนเป็นฝ่ายตั้งรับการท่องเที่ยวที่บริษัทธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นผู้กำหนด และแม้ว่าปัจจุบันจะมีองค์กรพี่เลี้ยง (กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา) เข้ามาดำเนินการให้คำแนะนำในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน แต่การจัดการส่วนใหญ่ยังเป็นทักษะด้านปฏิบัติการ ชุมชนยังขาดทักษะด้านกลยุทธ์และด้านการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อม โดยการประสานงานกับองค์กรภาครัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือ สถาบัน วิชาการในพื้นที่ (ระยะแรกอาจดำเนินการผ่านองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นพี่เลี้ยง) เพื่อจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลชุมชนเพื่อใช้ในการวางแผน และความรู้เรื่องการจัดทำแผน การท่องเที่ยวของชุมชนให้เกิดผลระยะยาวอย่างยั่งยืนในกลุ่มผู้นำและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จากนั้นจึงขยายผลในวงกว้างเพื่อสร้างความเข้าใจกับสมาชิกในชุมชน โดยใช้กระบวนการที่เปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนส่วนใหญ่สามารถร่วมคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน

2) ทักษะการสื่อสาร

ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะด้านภาษาเพื่อการสื่อสารเช่นเดียวกับประชาคมบ้านห้วยจี่เหล็ก โดยจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาไทยกลางให้กับสมาชิกในประชาคม ซึ่งเนื้อหาที่ควรใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ การใช้ภาษาเพื่อการแนะนำสถานที่ วัฒนธรรม ประเพณี การให้บริการอาหาร ที่พัก การนำทาง ให้กับกลุ่มผู้นำและผู้ประกอบ กิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน การดำเนินการจัดอบรม ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษาชั้นสูงในท้องถิ่น หรือ องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว หรือองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นพี่เลี้ยงอยู่ในพื้นที่ ได้แก่ กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา มาเป็นองค์กรพี่เลี้ยง ในการจัดฝึกอบรมดังกล่าว

3) ทักษะการประสานงาน

โดยที่ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ เป็นพื้นที่ที่มีลักษณะการท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษเช่นเดียวกับประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็ก ประกอบกับเป็นชุมชนขนาดเล็กและ

ยังมีข้อจำกัดด้านการคมนาคมและการเข้าถึงชุมชน ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือและให้คำแนะนำจากองค์กรภายนอก ดังนั้น ชุมชนจึงต้องมีทักษะการประสานงานเพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน

- ควรมีการประสานความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ทั้งองค์กรภาครัฐ องค์กรธุรกิจท่องเที่ยว องค์กรพัฒนาเอกชนที่ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอยู่แล้ว เพื่อให้้องค์กรดังกล่าวทำหน้าที่เป็นสื่อกลางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของชุมชน รวมทั้งการเป็นหน่วยงานหลักในการประสานระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยว

- ควรมีการประสานงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนที่เป็นที่เล็งอยู่ในพื้นที่ เพื่อจัดทำ Home-page ผ่านระบบ Internet เพื่อการประชาสัมพันธ์เผยแพร่การท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องจากประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาคู้เป็นพื้นที่ที่มีการจัดการการท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ดังกล่าวแล้ว

6.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบประชาคมการท่องเที่ยว

6.1.3.1 นโยบายการท่องเที่ยวในระดับจังหวัด ส่วนใหญ่จะถูกกำหนดมาจากหน่วยงานระดับประเทศ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ยังมีกรอบวิธีคิดเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่ต้องการผลตอบแทนที่สูงภายในระยะเวลาอันสั้นนั้น จะเป็นสิ่งกำหนดกรอบและแนวทางการเติบโตของกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางในการท่องเที่ยวของแต่ละภูมิภาค จังหวัดเชียงรายก็เช่นเดียวกันที่รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวยังเป็นไปตามกระแสหลักของประเทศ คือ การท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass tourism) ที่จัดการโดยองค์กรธุรกิจเอกชนเป็นหลัก ดังนั้น ความพยายามที่จะผลักดันให้การจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบประชาคมที่เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) เป็นที่ยอมรับของสาธารณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในระดับจังหวัดได้จริง ประชาคมการท่องเที่ยวในพื้นที่จำเป็นต้องมีแผนเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ที่สามารถดำเนินการได้จริง และถ้าสามารถจัดทำแผนการท่องเที่ยวของชุมชนให้สอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย รวมทั้งนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับประเทศได้แล้ว การประสานแผนการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวเข้ากับแผนการท่องเที่ยวระดับจังหวัดย่อมมีความเป็นไปได้มากขึ้น นั่นหมายถึง การจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบประชาคมการท่องเที่ยวจะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

6.1.3.2 หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัด ควรมีการวางแผนและกำหนดทิศทางการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ วางตำแหน่งการท่องเที่ยวของจังหวัดให้ชัดเจนขึ้นและควรดำเนินการโดยเร่งด่วน เนื่องจากกระแสการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น ปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเริ่มเป็นที่ต้องการของคนในสังคมเพิ่มมากขึ้น

อย่างรวดเร็ว ดังนั้น หากไม่รีบดำเนินการอาจไม่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง และอาจมีผลเสีย เกิดตามมาจากการท่องเที่ยวได้ โดยการจัดทำแผนควรมีลักษณะของการสร้างความร่วมมือในเชิง ประชาคมระหว่างภาคีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน สถาบันวิชาการในท้องถิ่นและชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบและทิศทางการท่องเที่ยวที่ตนเอง ต้องการบนฐานความต้องการของชุมชนมากกว่าปล่อยไปตามกระแส แนวทางหนึ่งที่เป็นไปได้ในขณะนี้ คือ การผลักดันแผนท่องเที่ยวของชุมชนที่มีการจัดทำอยู่บ้างแล้วในบางชุมชนให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด ซึ่งนอกจากจะเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมแล้ว ยังเป็นไปตามความต้องการและศักยภาพของชุมชน และสามารถประสานการวางแผนที่มีทิศทางชัดเจน ลดข้อจำกัดของความร่วมมือและความสัมพันธ์ในการประสานเครือข่ายระหว่างภาคีต่าง ๆ

6.1.3.3 เมื่อพิจารณาถึงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ตามกรอบแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2540 – 2546 และแผนพัฒนาจังหวัดเชียงราย 5 ปี (พ.ศ.2545 – 2549) ในส่วนของการพาณิชย์และการท่องเที่ยว พบว่า มีการกำหนดแนวทางของการพัฒนาการท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservative tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) และการท่องเที่ยวที่พักเชิงวัฒนธรรมมิตรภาพ (Home stay) โดยกำหนดให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นอันเป็นยุทธศาสตร์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร ดังนั้น มาตรการระยะสั้นที่จังหวัดอาจดำเนินการได้ก่อน คือ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน (เช่น สถาบันราชภัฏเชียงราย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยภาคเหนือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) บริษัทธุรกิจการท่องเที่ยว องค์กรพัฒนาเอกชน (เช่น สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมชาวอำเภอจังหวัดเชียงราย กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงา) และองค์กรประชาคมการท่องเที่ยว รวมทั้งประชาชนในชุมชนที่มีการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวตามลักษณะดังกล่าวอยู่แล้ว เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ของจังหวัดให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม และให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งผลักดันหรือส่งเสริมให้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้อย่างจริงจัง ซึ่งนอกจากจะเป็นการนำแผนพัฒนาจังหวัดมาดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติจริงได้แล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการเพื่อการพัฒนาตนเองของท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของจังหวัดเชียงรายได้ในที่สุด

6.1.3.4 การจัดการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายในปัจจุบัน ยังคงมีลักษณะต่างฝ่ายต่างดำเนินการภายในพื้นที่ของตนเอง หากต้องการผลักดันให้หน่วยงานระดับจังหวัดยอมรับในการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยชุมชน ที่มีลักษณะแบบประชาคมการท่องเที่ยวแล้ว ประชาคมการท่องเที่ยวแต่ละพื้นที่จำเป็นต้องประสานความร่วมมือโดยสร้างเป็นเครือข่ายประชาคมการท่องเที่ยว

(Civic network) เพื่อให้มีพลังผลักดัน(Social synergy) รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวลักษณะดังกล่าวให้ได้รับการยอมรับในวงกว้างได้มากขึ้น

6.1.3.5 การพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน สิ่งที่ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องพิจารณาเพื่อประสานความเป็นไปได้ในการดำเนินการให้เกิดความพอดี คือ การพัฒนากิจกรรมบริการท่องเที่ยว (เช่น ของที่ระลึก ความสะอาดตามหลักสุขาภิบาล ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร) ให้เป็นที่ยอมรับได้ตามมาตรฐานสากล กับความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์ มิเช่นนั้นแล้วการท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งที่ทำลายวัฒนธรรมประเพณีของชุมชนมากกว่าจะเป็นเครื่องมือในการสืบสานความเป็นชาติพันธุ์ ดังเช่นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ผ่านมา

6.1.3.6 การพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อให้เป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์และรูปแบบของการจัดการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ให้กับสมาชิกในชุมชนให้ชัดเจนก่อนที่จะเริ่มดำเนินการจัดการท่องเที่ยว โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนเป็นยุทธศาสตร์หลักของการจัดการท่องเที่ยวในชุมชน

6.2 ข้อเสนอแนะต่อวิถีวิทยาในการศึกษา

6.2.1 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลุ่ม/องค์กรประชาคมที่ดำเนินกิจกรรมต่างๆ อยู่ในท้องถิ่นนั้น การแสวงหาและการเข้าถึงกลุ่ม/องค์กรประชาคมเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการติดต่อผ่านเครือข่ายประชาคมที่มีอยู่แล้วในพื้นที่เป็นจุดเริ่มต้น (Entry point) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยทำให้เข้าถึงประชาคมการท่องเที่ยวตามความหมายของการวิจัยครั้งนี้ได้ และสิ่งที่สำคัญมากกว่า คือ การมีโอกาสได้เข้าถึงกลุ่มประชาคมดังกล่าว โดยการพูดคุยอย่างจริงจังก่อนการตัดสินใจคัดเลือกเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา เพราะหากเลือกกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างที่ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ก็จะส่งผลต่อขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง มิเช่นนั้นแล้ว กรอบของเวลาและงบประมาณที่กำหนดไว้ค่อนข้างเคร่งครัดตายตัวของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) จะกลายเป็นข้อจำกัดที่สำคัญของผลการวิจัยและโครงการวิจัยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

6.2.2 การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลุ่ม/องค์กรประชาคม จะมีวิธีการเข้าถึงชุมชนและการรวบรวมข้อมูลได้หลายวิธี ซึ่งในการวิจัยนี้ใช้วิธีการผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ข้อดีคือ ทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในภาพกว้างและข้อมูลเชิงลึก อีกทั้งการผสมผสานวิธีการทั้ง 2 แบบเข้าด้วยกัน ยังช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของข้อมูล ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ในการลดข้อจำกัดของวิธีการแต่ละวิธี อย่างไรก็ตามการวิจัยโดยใช้วิธีวิทยาแนวนี้ ยังมีข้อจำกัดในทางปฏิบัติอยู่บ้าง กล่าวคือ

1) การสร้างเครื่องมือและการกำหนดตัวผู้ให้ข้อมูล เพื่อหาคำตอบในประเด็นและเนื้อหาของการศึกษา กรณีการศึกษาทักษะการทำงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ระดับ คือ ทักษะระดับองค์กรและทักษะระดับปัจเจกบุคคล องค์ประกอบของทักษะแต่ละระดับในบางประเด็นมีความเหลื่อมซ้อนกัน ไม่สามารถจำแนกออกได้ชัดเจนขึ้นอยู่กับการตีความของผู้ถามและผู้ตอบ อาจทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีความสับสน โดยเฉพาะหากผู้ให้ข้อมูลนั้น มีบทบาทด้านการท่องเที่ยวทั้ง 2 ระดับ ดังนั้น การระบุผู้ให้ข้อมูลโดยจำแนกบทบาทให้ชัดเจนว่าควรจะเป็นผู้ให้ข้อมูลเรื่องทักษะการทำงานในระดับใด จะช่วยลดความสับสนลงได้

2) ในส่วนของเทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focused group) นั้น พบว่า มีข้อจำกัดในการใช้สำหรับบางประชาคมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะประชาคมที่ผู้นำชุมชนเป็นผู้ที่มีบทบาทหลักในการจัดการท่องเที่ยว เพราะผู้นำชุมชนมักจะผูกขาดการสนทนา โดยสมาชิกอื่นๆ ที่เข้าร่วมการสนทนาไม่มีโอกาสหรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็น แม้ผู้นำการสนทนาจะพยายามเปิดคำถามแล้วก็ตาม อาจจำเป็นต้องแยกสัมภาษณ์ตัวผู้นำชุมชนในเชิงลึกแทนการสนทนากลุ่ม

3) การเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มเติมข้อมูลในการประเมินทักษะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง ยังมีข้อจำกัดเช่นกัน โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีเวลาอยู่ในชุมชนน้อย และเป็นการมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ไม่อาจให้ทักษะต่อประเด็นที่ศึกษาได้

6.2.3 กระบวนการวิจัยที่กำหนดให้มีขั้นตอนของการนำเสนอผลการศึกษาคือสาธารณะและผู้ที่เกี่ยวข้องนั้น นอกจากจะช่วยลดข้อบกพร่องและเป็นการตรวจสอบผลการศึกษาแล้ว การออกแบบกระบวนการที่ดียังช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ สร้างความเข้าใจ และแสวงหาความร่วมมือในการกำหนดทิศทางการพัฒนา

6.2.4 ผลจากการศึกษาที่พบว่าประชาคมการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาคีที่เกี่ยวข้องในแนวระนาบทั้งภายในและภายนอกชุมชน การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการวิจัยที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory action research –PAR) เพื่อผลักดันให้เกิดผลในทางปฏิบัติยิ่งขึ้น

BSSNANUM

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). แผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ(2544-2553).

กองวางแผนมหภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

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

กรมประชาสัมพันธ์, ศูนย์ส่งเสริมฯ. (2544). รายงานโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ปี 2544. (อัครา).

ไกรสิทธิ์ สติพิชิตและคณะ (2543). รายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัยเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอำเภอ. เชียงราย: สมาคมเพื่อการพัฒนาและวัฒนธรรมอำเภอ.

ขนิษฐา พอนอ้อมและสาทิศ สุขพงศ์ศรี. (2543). รายงานการวิจัยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาชุมชนคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

คณะกรรมการนโยบายสังคมแห่งชาติ. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและประชาคมจังหวัด 2542.

จังหวัดเชียงราย. (2542). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย ปี 2542. (อัครา).

_____. (2543). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย ปี 2543. (อัครา).

_____. (2544). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย ปี 2544. (อัครา).

ฐิติพร ชูชาติ (2543). รายงานความก้าวหน้า โครงการ “รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตลุ่มแม่น้ำวาว. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).

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

คณัฏ เทียนพุด. (2541). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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

- ทับทิม สุวรรณประภา. (2541). ความคาดหวังและความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวถ้ำเชียงดาว. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นำชัย ทนุผลและคณะ. (2543). การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโป่ง ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่. เชียงใหม่: สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นฤมล เทียงวิบูลย์วงศ์. (2542). การศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศึกษากรณีการท่องเที่ยวเอกชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิคม จารุมณี. (2535). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 53 ภาควิชาพัฒนาคำราและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- นิพล เชื้อเมืองพาน. (2542). แนวทางการจัดการท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาวนอุทยานภูชี้ฟ้า จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิพนธ์ พัวพงศกรและคณะ. (2535). การฝึกอบรมระหว่างการทำงานในภาคอุตสาหกรรมและบริการ. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- บุญยงค์ เกศเทศ. (2542). โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา พัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าได้สู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ประดับ เรียงประยูร (2541). การศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ตลาดน้ำตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประหยัด คงเจริญ. (2543). ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่มีต่อทักษะการบริหารงานของผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดเลย. โครงการศึกษาพิเศษด้วยตนเอง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏภูเก็ต.(มปป.). การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. ภูเก็ต: มปป.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2542). โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี (พ.ศ.2542-2551), เล่มที่ 2. เชียงใหม่: สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่.

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

รังสรรค์ ธาระพรพันธุ์. (2539). **ปาฐกถา “ทุนวัฒนธรรม”.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทสุกและบุตร จำกัด.

แล คีตภิชัยรัตน์และคณะ. (2538 :กข). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรีศักร วัลลิโภดม. (2543). **สังคม-วัฒนธรรมไทยในวิถีการอนุรักษ์.** กรุงเทพมหานคร: คำนวณสุทธาการพิมพ์.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2540). **แผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สมบัติ โยธิตวานิช. (2542). **การศึกษาการใช้ทักษะการบริหารของหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ตามการรับรู้ของตนเองและของผู้อำนวยการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ. (2544). **การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่ฮ่อน จ.เชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สร้อยดี อาสาสมัครพกิจ. (2541). **สรุปผลการวิจัยเพื่อพัฒนาความพร้อมของธุรกิจนำเที่ยวเชิงนิเวศในภาคเหนือตอนบน.** กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.

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

สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า. (2545). **รายงานความก้าวหน้าโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี.** (อัดสำเนา).

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (2543). **ประชาสังคม : กระบวนการสร้างความรู้และความเคลื่อนไหวภาคพลเมือง.** เอกสารประกอบการประชุมประจำปีว่าด้วยเรื่องชุมชน ครั้งที่ 1 (เอกสารชุดที่ 8) โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย วันที่ 30-31 พฤษภาคม 2543 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัย กรุงเทพมหานคร.

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม. (2544). **แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามระยะ 5 ปี (พ.ศ.2545-2549).** มปท.

อดิษฐ์ โพธารามิก. (2543). **บรรยายสรุปการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.** กองวางแผนมหภาคการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

อภิชัย พันธเสนและภารดร ปรีดาศักดิ์. (2539) **การพัฒนาเศรษฐกิจไทยยุคแผน 8 (1997-2001).**

เอกสารการประชุมวิชาการประเพณีมหิดล-ธรรมศาสตร์ ครั้งที่ 5 วันที่ 3-4 ตุลาคม 2539.

อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2543). “สถานภาพการวิจัยชุมชนกับการจัดการทรัพยากร : บทสังเคราะห์
ผลการศึกษา” พลวัตของชุมชนในการจัดการทรัพยากร เอกสารประกอบการประชุม
ประจำปีว่าด้วยเรื่องชุมชนครั้งที่ 1 (เอกสารชุดที่ 4) โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการ
วิจัย วันที่ 30-31 พฤษภาคม 2543 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัย
กรุงเทพมหานคร.

อานันท์ ปันยารชุน. (2543). “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการพัฒนา
อย่างยั่งยืน” **จุลสารการท่องเที่ยว** ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2543, หน้า 4.

อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). “ขบวนการประชาสังคมไทย : ความเคลื่อนไหวภาคพลเมือง” ใน
อนุชาติ พวงสำลี และ กฤตยา อาชวนิจกุล (บรรณาธิการ), **ส่วนรวมที่มีใช้รัฐ : ความหมาย
ของประชาสังคม.** กรุงเทพมหานคร: โครงการวิจัยและพัฒนาประชาสังคม มหาวิทยาลัย
มหิดล.

Bloom, Benjamin S. (Editor) (1956). **Taxonomy of Educational Objectives : The Classification of
Education Goals (Handbook I : Cognitive Domain).** New York: David McKay
Company.

Butler, R.W. (1974). “Social implications of tourist development” **Annals of Tourism
Research** 2, pp. 100-101.

Gunter, Faltin. (2543). “Creating a culture of innovative Entrepreneurship” **เศรษฐกิจชุมชนทาง
เลือกเพื่อทางรอดสังคมไทย.** กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งเอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.

Imtiaz, Muqbil. (2000). “Travel Monitor” **Bangkok Post** July 10, 2000

ภาคผนวก

- บทความ
- กำหนดการประชุมเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น
- รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น
- ประเด็นการอภิปรายและให้ข้อสังเกตต่อผลการศึกษาเบื้องต้น
- ประเด็นการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ภาพกิจกรรม

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการ
พัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน
: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย

ประภาพรรณ อุ๋นอบ *

พรรณิภา บุรพาชีพ **

สมศรี ศิริขวัญชัย ***

บทนำ

การท่องเที่ยว นับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีอัตราการเติบโตเร็วที่สุด และเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ของโลกที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ และเช่นเดียวกัน ประเทศไทยได้ใช้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศมาเป็นเวลานาน เป็นภาคเศรษฐกิจที่เป็นความหวังของประเทศ แต่เป็นที่ยอมรับกันว่า การส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว (Mass tourism) ดังเช่นที่ผ่านมา แม้จะสร้างรายได้ที่เป็นมูลค่าสูงเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ แต่ก็มีผลกระทบทางลบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมไทยในมูลค่าที่สูงด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) ที่ให้ความสำคัญต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจึงเกิดขึ้นในประเทศไทย และการจะบรรลุซึ่งการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนได้นั้น จำต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างพหุภาคีหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นในลักษณะของภาคประชาสังคม (Civil society) มากขึ้น ปัจจุบันจังหวัดเชียงรายได้มีองค์กรภาคประชาสังคมจำนวนหนึ่งที่เริ่มมีบทบาทในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเองมากยิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาว่ากลุ่มประชาคมดังกล่าวมีทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ดำเนินการอยู่ในชุมชนอย่างไรบ้าง

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) จังหวัดเชียงราย โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งในระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคล รวมทั้งศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

* รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

** รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

*** นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาประชากรศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื้อหาของบทความจำแนกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกเป็นแนวคิดเรื่องการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยจะนำเสนอถึง ความสำคัญของทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม และบริบทการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมของจังหวัดเชียงราย ส่วนที่สอง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของบทความจะเป็นการตอบคำถามว่าประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมีทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างไร มีปัจจัยและเงื่อนไขใดบ้างที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานดังกล่าว และส่วนที่สามเป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการตอบวัตถุประสงค์หลัก คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาโดยคัดเลือกกลุ่มประชาคมในจังหวัดเชียงรายที่มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน เป็นที่ยอมรับในระดับพื้นที่และมีศักยภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมาจำนวน 3 ประชาคม ได้แก่ 1) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็ก ต.วาวี อ.แม่สรวย 2) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแง ต.โป่งงาม อ.แม่สาย และ 3) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ ต.แม่ยาว อ.เมือง วิธีดำเนินการวิจัยใช้การปฏิบัติงานภาคสนามหลายขั้นตอนและใช้แนวทางผสมวิธี (Mixed methodology) เป็นหลัก รวมทั้งจัดประชุมปฏิบัติการ (Workshop) กับกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างและผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) เพื่อให้มีการสื่อสารทางสังคม (Social communication) เกี่ยวกับผลการวิจัยและแสวงหามาตรการร่วมในแนวทางประชาคม เพื่อผลักดันให้เกิดความร่วมมือพัฒนาการท่องเที่ยวในทิศทางที่พึงประสงค์ของแต่ละพื้นที่

1. การพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1.1 ความสำคัญของทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

โลกในยุคโลกาภิวัตน์นี้มีการแข่งขันระหว่างประเทศอย่างรุนแรง ภายใต้กฎระเบียบกติกาใหม่ๆ หลายอย่างที่ประเทศไทยต้องรับไว้ ทำให้เกิดภาวะการเปลี่ยนแปลงเชิงเปรียบเทียบระหว่างประเทศ (International comparative advantage) อย่างมาก การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน (National competitiveness) และการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจเกิดขึ้นได้ยากมาก หากคุณภาพหรือทักษะการทำงานของประชากรยังไม่ได้รับการพัฒนา

ในอนาคตการส่งเสริมให้มีพัฒนาทักษะการทำงานของประชากรด้วยมาตรการที่หลากหลายและยืดหยุ่นจะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้ขาดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ในสังคมโลก แต่โดยที่ประเทศไทยยังมีศักยภาพไม่เพียงพอด้านคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ ประกอบกับตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมาจวบจนปัจจุบัน ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงยังผลให้มีทรัพยากรจำกัดในการพัฒนาคุณภาพประชากร การแสวงหาเอกลักษณ์ จุดเด่นหรือข้อได้เปรียบเฉพาะด้านที่มีโอกาสในการแข่งขันได้จึงนับเป็นเรื่องสำคัญมาก ข้อได้เปรียบที่สำคัญมาก

ของประเทศไทยที่เหนือคู่แข่งชั้นต่างๆ ประการหนึ่งคือ **การมีทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพติดระดับโลก** (World class destinations) เป็นอันมาก ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อีกทั้งสังคมไทยมีทุนทางสังคม (Social capital) ที่ดีงาม มีมิตรไมตรีในการต้อนรับผู้มาเยือน ทำให้ผู้มาเยือนมีความรู้สึกเป็นสุข (Happy) เมื่อมาประเทศไทยอันเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างไปจากชาติอื่นๆ ดังปรากฏว่าตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่ประเทศมากเป็นลำดับหนึ่งมาโดยตลอด ในปี พ.ศ.2542 มี นักท่องเที่ยวจากต่างชาติประมาณ 8.5 ล้านคน มีรายได้เข้าประเทศถึง 2.6 แสนล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543) และในปี พ.ศ.2544 นับเป็นปีแรกที่ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวเกิน 10 ล้านคน นอกจากนี้ยังมีการท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic tourism) ของชาวไทยในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก จึงนับได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นศักยภาพที่สำคัญยิ่งของชาติ ทั้งในภาคเศรษฐกิจระดับภาพรวมของประเทศและเศรษฐกิจระดับจังหวัด (อานันท์ ปันยารชุน, 2543) ตั้งแต่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในประเทศไทยในปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมาจวบจนปัจจุบัน ภาคเศรษฐกิจต่างๆอยู่ในภาวะขาดทุนหรือชบเซา แต่ปรากฏว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมิได้ประสบปัญหาไปด้วย มีประชากรไทยทั่วประเทศกว่า 2 ล้านคนดำรงชีพอยู่ด้วยรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวได้รับความสำคัญเป็นวาระแห่งชาติ (National agenda) และถือเป็นจุดคานงัดทางสังคม (Social fulcrum) ที่สำคัญ

อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความหวังได้หรือไม่ั้น ทักษะการทำงานของผู้ที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจนี้ย่อมมีความสำคัญยิ่ง ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประเทศไทยยังคงใช้กลยุทธ์การดำเนินการท่องเที่ยวแบบรวมศูนย์และใช้กลยุทธ์ราคาถูกเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวเป็นข้อได้เปรียบทางการค้า เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แนวทางเช่นนี้จะต้องปรับเปลี่ยนไป เนื่องจากเกิดภาวะการปรับกระบวนการทัศนคติการท่องเที่ยว “*Tourism Paradigm Shift*” อย่างจริงจัง ตั้งแต่ปี ค.ศ.2000 เป็นต้นมา โดยการท่องเที่ยวได้ปรับเปลี่ยนไปสู่กระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable tourism) อันเนื่องมาจากเป็นที่ยอมรับกันว่าความสำเร็จของการส่งเสริมและพัฒนา การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว ได้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรมไทยไม่มากนักน้อย ประกอบกับกระแสของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ กระแสของคลื่นลูกที่สามที่เน้นความเป็นตัวของตัวเองสูง ทำให้สินค้าทางการท่องเที่ยวแบบสำเร็จรูปหรือแบบมวลชน(Mass tourism) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการอันแตกต่างของบุคคลและกระแส ความสำนึกดีต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมได้อีกต่อไป (สรวิชาติ อาสาสรรพกิจ, 2541) แนวความคิดในการจัดการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) จึงได้เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยมีการปรับเปลี่ยนไปสู่กระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ภายใต้ชื่อเรียกต่างๆ กันเช่น การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable tourism) การท่องเที่ยวแบบอนุรักษ์ (Conservative tourism) หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็นต้น ทำให้แบบแผนการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคตจะ

เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เน้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบทางธรรมชาติและวัฒนธรรมหรือแม้คำนึงถึงก็ไม่มากนัก ไปสู่การท่องเที่ยวในพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติและวัฒนธรรมของท้องถิ่น มีการเรียนรู้เข้าใจผู้อื่นและย้อนกลับมามองตนเองอย่างเข้าใจในความเกี่ยวพันของสรรพสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (ชาณุวิทย์ เกษตรศิริ, 2540) ตลอดจนพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ที่ท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ โดยมีการให้ความรู้ที่เกื้อหนุน ให้โอกาสชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมจัดการการท่องเที่ยว เพื่อก่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น มีการสร้างจิตสำนึกให้ทุกฝ่ายรับผิดชอบต่อระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ยังผลให้เกิดกระจายรายได้ไปพร้อมกับการมีส่วนร่วมของชุมชนและช่วยสร้างความเข้มแข็งให้เกิดแก่ชุมชนด้วย

1.2 การพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม

1.2.1 สภาพการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานไทย

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา อยู่บนรากฐานของการใช้ทรัพยากร (Resource based) การใช้แรงงานมากและราคาถูก ซึ่งทำให้มีการขยายฐานของการพัฒนาดังกล่าวไปเรื่อยๆ โดยเฉพาะบริเวณรอบๆ อ่าวไทย ซึ่งความเติบโตดังกล่าวเป็นการเติบโตที่ใช้แรงงานผนวกกับทรัพยากรธรรมชาติมากกว่าเติบโตด้วยความเป็นทุน เทคโนโลยี และสมอง (Intellectual capital)

ปัจจุบันแนวความคิดเรื่องการพัฒนาคุณภาพแรงงานโดยการยกระดับการศึกษา และการพัฒนาทักษะฝีมือนั้น เป็นที่ยอมรับกันโดยปราศจากข้อสงสัยในฐานะที่เป็นทางออกที่จำเป็นและสำคัญมากในยุคโลกแห่งการแข่งขัน ที่ต้องการประสิทธิภาพและนวัตกรรม (Innovation) รวมทั้งต้องการ Competitive strategy และ Creative strategy อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีการเสนอทางออกอื่นๆ อยู่บ้าง เช่น การรับแรงงานที่มีฝีมือชาวต่างชาติมาพัฒนาบ้านเกิด (Reverse brain drain) แต่เมื่อคำนึงถึงความเป็นไปได้ มาตรการดังกล่าวก็ไม่น่าจะเพียงพอกับความจำเป็นที่มีอยู่ และเมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาของแรงงานไทย มีหลักฐานเชิงประจักษ์มากมาย ที่พบว่า แรงงานไทยมีการศึกษาดำ มีทักษะฝีมือต่ำ ผลผลิตในการผลิตต่ำกว่าประเทศต่างๆ ในโลกและประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ (รุ่ง แก้วแดง, 2541) นอกจากระดับการศึกษาแล้ว ยังพบว่า จำนวนปีการศึกษาโดยเฉลี่ยของแรงงานไทยค่อนข้างต่ำ รัฐไทยลงทุนทางการศึกษาฝึกรอบมต่อ GDP ต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านหลายชาติ เมื่อแรงงานไทยสำเร็จการศึกษาภาคบังคับแล้ว มีโอกาสน้อยมากที่จะพัฒนาตนเองไปสู่แรงงานที่มีฝีมือ ดังนั้น แรงงานในภาคอุตสาหกรรมจำนวนมากจึงต้องทำงานล่วงเวลาอย่างหนัก เนื่องจากค่าจ้างปกติที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการบริโภคประจำวัน ทำให้โอกาสที่จะคิดเรื่องการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษาหรือทักษะฝีมือเป็นไปได้ค่อนข้างยาก หากไม่มีมาตรการจริงจังในการขยายการศึกษาภาคบังคับ ยกระดับทักษะฝีมือแรงงานแล้ว ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศจะเป็นไปได้ยากมาก

1.2.2 การพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยว

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวอยู่ไม่มากนัก เช่น กลุ่มธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวดำเนินโครงการความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนกำลังคน โดยมีการดำเนินการทั้งในรูปแบบประชุมสัมมนาเพื่อร่วมกันหาแนวทางการแก้ปัญหา จัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน ผลิตกำลังคน ให้การสนับสนุนด้านวิชาการ ร่วมกันจัดทำหลักสูตรประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนการพัฒนาครูอาจารย์ การรับนักศึกษาเข้าฝึกภาคปฏิบัติตามหลักสูตรและการให้ค่าตอบแทนในการฝึกงาน หลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมทั้งหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรการทำอาหารไทย-ยุโรป นอกจากนี้มีสถาบันการศึกษาหลายแห่ง (มหาวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏ) พัฒนาคณาจารย์ในระดับปริญญาตรี-ปริญญาโท ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกันมากขึ้นในปัจจุบัน เช่น สาขา Travel industry management, Cultural management, การโรงแรม ฯลฯ เป็นต้น ขณะเดียวกันสำนักงานสาขาของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทุกแห่งในต่างจังหวัด ได้รับงบประมาณในเรื่องการพัฒนาคณาจารย์ซึ่งมักนำไปฝึกอบรม อบต. ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การบริหารจัดการพื้นที่โดยพัฒนาความพร้อมของพื้นที่ โดยในช่วงปี พ.ศ.2545-2549 ได้รับงบประมาณเพื่อฝึก “Training for Trainers” ให้เป็นเครือข่ายขยายออกไปซึ่งคาดว่า อบต. จะมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวมากขึ้น และการดำเนินงานดังกล่าว ททท. ได้มอบหมายให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.) ขึ้นด้วย

นอกจากนั้นในช่วงเวลาที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในทางเลือก (Alternative tourism) มากขึ้น โดยเฉพาะสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยได้สนับสนุนให้สถาบันการศึกษาและชุมชนท้องถิ่นทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาแผนการท่องเที่ยวในท้องถิ่น โดยใช้แนวทางการวิจัยแบบมีส่วนร่วมหลาย ๆ โครงการ คาดว่าโครงการวิจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะด้านการพัฒนาและวางแผนการท่องเที่ยวในระดับชุมชน

1.2.3 วิถีประชาสังคม:กลไกการขับเคลื่อนทักษะการทำงานการท่องเที่ยว

สังคมในศตวรรษใหม่นี้ แบบแผนความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relations) และความสัมพันธ์ทางอำนาจ (Power relations) ระหว่างกลุ่มคนเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด ระบบการเมืองแบบรัฐสภา ระบบประชาธิปไตยแบบตัวแทน (Representative democracy) ได้รับการยอมรับน้อยลงไป ดังที่ แดเนียล เบต (Daniel Bell) ระบุว่า รัฐเล็กเกินไปและไร้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาใหญ่ ๆ ขณะเดียวกันรัฐก็ใหญ่เกินไปที่จะจัดการกับปัญหาเล็กไม่ได้ การบริหารยุทธศาสตร์แบบเดิม ๆ โดยในหลักสั่งการ หรืออำนาจนิยม จะมีประสิทธิภาพน้อยลงไปตามลำดับ ดังคำกล่าวของ นพ.ประเวศ วะสี

ที่ว่า “Power is less and less effective” (มติชน, 14 ก.พ. 2545) แนวคิดเรื่องการเมืองภาคประชาชน (Politics for people) และภาคสังคมที่เข้มแข็ง ได้รับการกล่าวถึงและนำมาปฏิบัติมากขึ้น

แนวคิดเรื่องประชาสังคม (Civil society) ได้รับการกล่าวถึงในสังคมไทยตั้งแต่แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมาในฐานะเป็นกลไกขับเคลื่อนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบพร้อมกับสร้างความตระหนักให้กับสังคมในวงกว้างด้วย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดุลอำนาจระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคสังคม จะเป็นกลไกสำคัญในการหนุนเสริมต่อรอง เสนอแนะ และตรวจสอบภาครัฐในแผนงาน โครงการและนโยบายการพัฒนาต่างๆ ตลอดจนก่อให้เกิดการเรียนรู้การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ฝ่ายต่างๆ ด้วย องค์ประกอบที่สำคัญของประชาสังคมมี 3 ประการคือ การมีจิตสำนึกสาธารณะ (Civic consciousness) การมีองค์กรประชาสังคม (Civic organizations) และมีเครือข่าย (Civic network) ภาวะการเข้าสู่ประชาสังคมมิได้ทั้งเกิดภาวะวิกฤตในสังคมขึ้นก่อนแล้ว ชุมชนเห็นความจำเป็นจึงใช้วิถีทางประชาสังคมในการจัดการกับปัญหา ซึ่งเรียกว่า “by crisis” หรือเป็นสำนึกร่วมในชุมชนที่มีได้มีปัญหาคือ รุนแรง แต่ต้องการใช้แนวทางนี้เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเรียกว่า “by design”

กล่าวจำเพาะประชาคมการท่องเที่ยว นั้น หมายถึง การผสมผสานแนวคิดด้านประชาสังคมเข้ากับการท่องเที่ยวซึ่งเป็นสหวิทยาการใหม่สาขาหนึ่ง เป็นการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ใช้แนวทางร่วมมือกันในแนวราบ มีปฏิสัมพันธ์ผ่านปฏิบัติการร่วมกัน (Horizontal interactive learning through action) โดยมีภาคี (Partners) ที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคสังคม หรือภาคประชาชนร่วมกัน และมุ่งให้เกิดพลังทวีคูณ (Social synergy) ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว เป็นไปได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นเหตุทำให้เกิดภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งขึ้นในชุมชน หรือในทางกลับกันภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งอยู่แล้วในชุมชนทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนขึ้นได้

1.3 บริบทการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมของจังหวัดเชียงราย

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือตอนบนที่มีศักยภาพสูงในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัดเชียงรายมีแหล่งท่องเที่ยวรวม 316 แห่ง โดยจำแนกเป็น แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ 127 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์โบราณ วัตถุสถานและศาสนารวม 102 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมรวม 87 แห่ง ซึ่งนับเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากเป็นอันดับสองของภาคเหนือตอนบน รองจากจังหวัดเชียงใหม่ (ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยว 341 แห่ง) นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น จังหวัดเชียงรายยังเป็นจังหวัดชายแดนที่มีผู้นิยมไปท่องเที่ยวและยังเป็นประตูสู่การท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ประเทศจีนและประเทศพม่า เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากเขตจังหวัดเชียงรายมีพื้นที่ติดต่อกับประเทศพม่าด้านอำเภอแม่สายและอำเภอเชียงแสน และติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จากสถิติข้อมูลนักท่องเที่ยว

ปี พ.ศ. 2543 ของจังหวัดเชียงราย เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2542 คิดเป็นร้อยละ 8.89 โดยมีนักท่องเที่ยวจากจังหวัดเชียงราย จำนวน 1,050,838 คน รายได้ในปี พ.ศ.2543 ของจังหวัดเชียงรายเป็น 9,157.75 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2542 จำนวนร้อยละ 12.29 (จังหวัดเชียงราย, 2544)

รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่ผ่านมา หากพิจารณาจากการจัดการในเชิงประชาคมแล้ว ถือว่ายังไม่สมบูรณ์นัก และถ้าพิจารณาผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้ง 3 ภาค ซึ่งได้แก่ภาครัฐ เอกชน และชุมชนแล้ว อาจกล่าวได้ว่า ภาคเอกชนเป็นภาคที่เข้มแข็งมากที่สุด เป็นผู้ดำเนินการท่องเที่ยวของจังหวัด ภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่เกี่ยวข้อง 2 ส่วนคือ จังหวัด มักเข้าไปเกี่ยวข้องในช่วงเวลาเทศกาล หรือส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นครั้งคราวมากกว่า และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งมาตั้งสำนักงานภาค ณ จังหวัดเชียงรายหลังจากที่การท่องเที่ยวในจังหวัดได้รับความนิยมสูงสุดแล้ว และด้วยเหตุที่มีภารกิจคุมพื้นที่ภาคเหนือหลายจังหวัดขณะที่มีกำลังคนไม่มากนัก ทำให้ไม่สามารถเข้าไปดูแลการจัดการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่ได้อย่างใกล้ชิด สำหรับภาคประชาชน พบว่า มีชุมชน บางส่วนที่มีความสามารถและมีความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวอยู่ในระดับหนึ่ง แต่ในพื้นที่ที่ภาคประชาชนหรือชุมชนมีอำนาจการต่อรองน้อย พบว่า ยังไม่สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างจริงจัง ชุมชนจึงเป็นเพียงผู้ผลิต หรือเป็นสินค้าการท่องเที่ยวเท่านั้น

2. ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

2.1 บริบทของประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง

ประชาคมการท่องเที่ยว 3 แห่งในการศึกษาคครั้งนี้ มีลักษณะที่ค่อนข้างแตกต่างหลากหลาย เมื่อพิจารณาจากบริบทการท่องเที่ยวที่ผ่านมาอาจจำแนกประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างออกเป็น 2 ประเภทคือ ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูเแง เป็นพื้นที่ที่มีการจัดการท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass tourism) ส่วนประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็กและประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาดู เป็นพื้นที่ที่มีการจัดการท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรม ศึกษาวิถีชีวิตชุมชน (Ecotourism) ความแตกต่างดังกล่าว มีนัยหมายถึงทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้ง 2 ประเภทที่จะแตกต่างกันด้วย เนื่องจากการท่องเที่ยวแบบมวลชนให้ความสนใจต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มุ่งในด้านสร้างรายได้เป็นหลัก ในขณะที่การท่องเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ มุ่งทั้งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจของชุมชน การสร้างรายได้มิใช่เป้าหมายหลัก แต่ท่ามกลางความแตกต่างในบริบทของประชาคมการท่องเที่ยวเหล่านี้ กลับพบว่ามีลักษณะร่วมที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่หลายประการ คือ

1. ประชาคมการท่องเที่ยว มีทุนของชุมชนที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ทุนทางนิเวศ คือ มีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม มีสภาพป่าที่อุดมสมบูรณ์ ทุนทางวัฒนธรรม คือ มีความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ มีทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพอยู่อย่างหลากหลาย ซึ่งถือว่าเป็นทุนและเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะเข้ามาท่องเที่ยว และบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวก็ได้ใช้ประโยชน์จากฐานทรัพยากรของชุมชนมาโดยตลอด ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านี้มีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับวิถีการผลิตซึ่งเป็นฐานเศรษฐกิจหลักของชุมชน

2. การเกิดขึ้นของประชาคมการท่องเที่ยวและบทบาทขององค์กรเครือข่ายประชาคมการท่องเที่ยว จากการศึกษาเชิงประวัติศาสตร์ของประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง พบว่า ทุกแห่งล้วนผ่านประสบการณ์การเป็นแหล่งท่องเที่ยวในลักษณะของการท่องเที่ยวแบบมวลชนมาก่อนแล้วทั้งสิ้น การดำเนินการในลักษณะประชาคมการท่องเที่ยวเกิดจากการได้รับการสนับสนุนทางวิชาการจากองค์กรพี่เลี้ยงที่เป็นภาคีร่วมในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน (ซึ่งยังอยู่ในระยะเริ่มต้น) นอกจากนั้นยังมีจุดกำเนิดการรวมตัวในเชิงประชาคมอันเป็นผลมาจากการได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยวที่ผ่านมาในอดีตเช่นเดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในรายละเอียดของผลกระทบที่เกิดขึ้น กล่าวคือ

จุดเริ่มต้นของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก เกิดจากความตระหนักในปัญหาการสื่อสารเรื่องราวของชุมชนของนักท่องเที่ยวที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ทำให้คนในชุมชนหันกลับมามองตนเองและพบว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่เสื่อมถอยลงทั้งด้านสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ความเชื่อและวิถีชีวิตชุมชน ชุมชนตระหนักดีว่าไม่อาจต้านทานกระแสการเปลี่ยนแปลงได้ แต่จะหาอย่างไรให้การเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นช้าที่สุด จึงริเริ่มที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์ของชาติพันธุ์ตนเองไว้ โดยได้รับการสนับสนุนทางวิชาการจากองค์กรพี่เลี้ยง ซึ่งได้แก่ สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอาข่า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสถาบันราชภัฏเชียงราย และหากพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบ จะพบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็กมีโครงสร้างของประชาคมการท่องเที่ยวที่ชัดเจน และมีกลไกที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะการทำงานมากกว่าอีก 2 ประชาคมการท่องเที่ยว นอกจากนี้ที่สำคัญคือ สมาชิกในชุมชนมีความกระตือรือร้นในการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนค่อนข้างมาก ด้วยเงื่อนไขปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นจุดแข็งของประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูเแง มีประสบการณ์เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวมาอย่างยาวนาน แต่ขาดการบริหารจัดการในเชิงประชาคม ผลประโยชน์ส่วนใหญ่จึงตกอยู่กับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว จุดเริ่มต้นของประชาคมเกิดจากการผลักดันขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ต้องการรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวของชุมชนให้คนในชุมชนได้รับประโยชน์จากการเป็นเจ้าของทรัพยากรนั้น นอกจากนั้นผลกระทบของภาวะวิกฤตเศรษฐกิจเมื่อกลางปี 2540 ส่งผลกระทบท่อฐานะทางเศรษฐกิจของคนส่วนใหญ่ในชุมชน การประกอบอาชีพฝืดเคือง รายได้ลดลง สมาชิกในชุมชนจึงเริ่มกลับมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว

เพื่อสร้างรายได้ แม้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูเฒ่าจะอยู่ในระยะเริ่มต้นของการจัดการท่องเที่ยว โดยประชาคมการท่องเที่ยว แต่บริบทในด้านกลไกและพื้นที่ของบ้านห้วยปูเฒ่ามีปัจจัยทางบวก ที่สนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวหลักอยู่ 2 ประการ คือ 1) โครงสร้างและกลไกของประชาคมบ้านห้วยปูเฒ่า มีความเข้มแข็งและมีการประสานงานของพหุภาคีที่ค่อนข้างชัดเจน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ (เช่น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ครู) ซึ่งมีศักยภาพ เอาใจใส่เป็นธุระและเข้ามาจับตา มีส่วนร่วมสนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวเกี่ยวกับภาคประชาชนและชุมชนอย่างชัดเจน และ 2) ระยะเวลาในการท่องเที่ยว บริบททางด้านพื้นที่ของบ้านห้วยปูเฒ่า มีความได้เปรียบในเรื่องช่วงเวลาของการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาเที่ยวได้ตลอดทั้งปี และที่สำคัญคือมีความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เพราะรถทุกชนิดสามารถเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวได้

สำหรับประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาดุนั้น เนื่องจากยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการในลักษณะของประชาคม ดังนั้นโครงสร้างของกลุ่มจึงยังไม่ชัดเจนมากนัก ประกอบกับยังมีจุดด้อยตรงที่มีปัจจัยทางลบ ในเรื่องยาเสพติดเข้ามาแทรกซ้อน การรวมตัวกันในรูปประชาคมจึงเป็นไปได้ค่อนข้างหลวม และยังไม่มีการประสานเครือข่ายกับองค์กรหรือภาคีภายนอก โดยเฉพาะกับหน่วยงานภาครัฐ นอกจากกลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจงกาทที่เป็นพี่เลี้ยง และกลุ่มบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวเท่านั้น นอกจากนี้บริบทของการท่องเที่ยวในพื้นที่ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องฤดูกาลท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นบางช่วงเวลาเท่านั้นไม่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดปี ในด้านความเป็นเอกภาพของชุมชนไม่เด่นชัดแต่ก็มีแนวโน้มว่าจะมีการพัฒนาต่อไปได้ ดังนั้น หากมีการจัดโครงสร้างและกลไกของประชาคมให้ชัดเจน มีสถาบัน/กลุ่มพี่เลี้ยงที่เข้มแข็งคอยสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และแก้จุดด้อยของพื้นที่และประชาคมการท่องเที่ยวได้ ก็น่าจะมีการพัฒนาต่อไปได้

2.2 ทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยว

2.2.1 ทักษะระดับองค์กร

ด้วยเหตุที่ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่งที่เป็นพื้นที่ศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาคมการท่องเที่ยวในระยะเริ่มต้น รวมทั้งยังมีระดับความเข้มแข็งที่แตกต่างกัน ดังนั้นทักษะการทำงานของประชาคมจึงมีความแตกต่างกันทั้งในเชิงจำนวนของทักษะการทำงานที่มีและระดับคุณภาพของทักษะ อาจสรุปทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวระดับองค์กรของทั้ง 3 ประชาคมการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

- ทักษะด้านกลยุทธ์ ได้แก่ การมีแผนและมีแนวโน้มที่จะมีแผนการท่องเที่ยวของชุมชน
- ทักษะด้านการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ ทักษะการวางระบบงาน ทักษะการบริหารบุคลากร ทักษะการบริหารข้อมูล และทักษะการจัดการความขัดแย้ง
- ทักษะด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทักษะการจัดการการเงิน ทักษะการให้บริการ และทักษะการจัดระเบียบชุมชน

เมื่อพิจารณาถึงที่มาของทักษะดังกล่าวในภาพรวมของประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 พื้นที่ พบว่า ทักษะระดับองค์กรของประชาคมการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ได้มาจาก ประสบการณ์การจัดการ การท่องเที่ยวที่ผ่านมา ทั้งที่เป็นการเรียนรู้และถ่ายทอดสืบต่อกันมาภายในชุมชนเอง รวมทั้งการเรียนรู้ จากการจัดการท่องเที่ยวของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน ตลอดจน การได้รับคำแนะนำจากองค์กรพี่เลี้ยงและองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีกิจกรรมการพัฒนาอยู่ในพื้นที่ โดย ทักษะด้านกลยุทธ์และด้านการบริหารจัดการองค์กรของประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง ส่วนใหญ่ ได้มาจากคำแนะนำขององค์กรพี่เลี้ยงเป็นหลัก สำหรับทักษะด้านปฏิบัติการนั้น พบว่า ทั้ง 3 ประชาคม การท่องเที่ยวได้มาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านมาของชุมชน

2.2.2 ทักษะระดับปัจเจกบุคคล

ประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง มีทักษะการทำงานในระดับปัจเจกบุคคลเพียงทักษะ เดียว คือ ทักษะด้านเทคนิค ซึ่งประกอบด้วย 1) ทักษะการบริการการท่องเที่ยว ได้แก่ การบริการด้าน อาหารและเครื่องดื่ม ที่พัก นำทาง และการขายสินค้าที่ระลึก และ 2) ทักษะการบริหาร ได้แก่ ทักษะ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยการได้มาของทักษะระดับปัจเจกบุคคลดังกล่าว ได้มาจากประสบการณ์ การฝึกตนเอง การเรียนรู้ระหว่างคนในชุมชน การเรียนรู้จากนักท่องเที่ยว การมีพื้นฐานจากโรงเรียน รวมทั้ง เกิดจากการจุดประกายความคิดขององค์กรพี่เลี้ยง จากที่มาของทักษะต่างๆ ของปัจเจกบุคคล ดังกล่าวสะท้อนถึงระดับทักษะที่แตกต่างกันของสมาชิกในประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง หาก พิจารณาโดยใช้เกณฑ์การวัดทักษะในระดับต่าง ๆ ตามหลักของ บลูม (Bloom, 1956) ซึ่งแบ่งระดับทักษะ เป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับต่ำสุด คือการเลียนแบบ (Imitation) นั่นคือ ยังทำไม่เป็น ต้องดูตัวอย่างของ การปฏิบัติอยู่ตลอด 2) ระดับสูงขึ้นมา คือ ทำได้เองแต่ต้องมีคนคอยกำกับ (Control) และ 3) ระดับสูง สุด คือ มีความเชี่ยวชาญ ทำได้ด้วยตนเองโดยอัตโนมัติ (Automation) แล้ว พบว่า สมาชิกในประชาคมการ ท่องเที่ยวบ้านห้วยจี่เหล็กและบ้านห้วยปูแกงมีทักษะในระดับที่สูงกว่าสมาชิกในประชาคมการ ท่องเที่ยวบ้านอาตุโดยเปรียบเทียบ กล่าวคือ สมาชิกใน 2 ประชาคมแรก มีทักษะในทุกระดับคือจาก ระดับต่ำสุดคือการเลียนแบบหรือดูตัวอย่างจากผู้อื่นจนถึงระดับสูงคือทำได้ด้วยตนเองโดยอัตโนมัติ ขณะที่สมาชิกในประชาคมการท่องเที่ยวบ้านอาตุ มีทักษะในระดับต่ำสุดและพัฒนาทักษะได้สูงสุด เพียงแค่ระดับที่ 2 ต้องอาศัยองค์กรพี่เลี้ยงคอยกำกับให้คำแนะนำ ยังไม่สามารถดำเนินการเองได้โดย อัตโนมัติ

แม้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 พื้นที่ จะมีทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กรและระดับ ปัจเจกบุคคลอยู่ส่วนหนึ่งแล้ว แต่จะพบว่า ทักษะดังกล่าวยังไม่เพียงพอที่จะทำให้สามารถจัดการท่องเที่ยว ในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ซึ่งประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเชียงราย ได้เสนอทักษะการทำงานที่ต้องมีเพิ่มเติม ได้แก่ ทักษะการ สื่อสาร โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศ การจัดทำระบบข้อมูลข่าวสาร และการอนุรักษ์สถาปัตยกรรม

ท้องถิ่น นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาทักษะที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในด้านการประชาสัมพันธ์/การตลาด การวางแผนด้านการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชี

2.3 ปัจจัยและเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

สำหรับปัจจัยและเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวได้ โดยสรุปมีดังนี้

1. กระแสการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศวัฒนธรรม (Ecotourism)
2. ความต้องการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน
3. การเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยชุมชน
4. สภาพพื้นที่ที่มีศักยภาพต่อการท่องเที่ยวสูง เช่น มีสภาพธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์ มีขนบธรรมเนียม วัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่นและมีความหลากหลายในตัวเอง
5. การมีผู้นำชุมชนทั้งผู้นำทางการ เช่น ผู้ใหญ่บ้าน อบต. และผู้นำตามธรรมชาติ เช่น ผู้นำทางความเชื่อ จำนวนหนึ่งที่เสียสละและเข้าใจถึงการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
6. การมีกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่เข้มแข็งอยู่ก่อนแล้วในชุมชน เช่น กลุ่มสตรี กลุ่มเยาวชน
7. การมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนค่อนข้างสูง
8. ความเข้าใจของสมาชิกในชุมชนต่อการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
9. การมีองค์กรที่เล็งจากภายนอกชุมชนที่มีวิสัยทัศน์และวิธีการทำงานชุมชนในเชิงประชามรวมทั้งมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
10. การเคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวแบบเดิมมาก่อน

3. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดเชียงรายและทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง 3 แห่ง สามารถสรุปได้ ดังนี้

สถานการณ์ที่สนับสนุนการท่องเที่ยว

- สถานการณ์การท่องเที่ยวในภาพรวม พบว่า จังหวัดเชียงราย มีศักยภาพและโอกาสที่จะยกฐานะการท่องเที่ยวได้สูงมาก กล่าวคือ นอกจากจะมีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีคุณค่า ทั้งทางด้านศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่บริสุทธิ์สวยงามเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวแล้ว การเป็นพื้นที่จังหวัดชายแดนที่มีเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น จีนและพม่า นับเป็นการเพิ่มโอกาสให้ธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายเติบโตและขยายตัวสูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

- สถานการณ์การท่องเที่ยวในระดับชุมชน การจัดการการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่ของชุมชน พบว่า ปัจจุบันนี้ชุมชนมีความตื่นตัวและมีความต้องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงความต้องการโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนด้วยตนเองมากขึ้น ประกอบกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรภายนอกชุมชนที่มีวิสัยทัศน์และวิธีการทำงานในเชิงประชาคม ทำให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยชุมชน และเพื่อชุมชน

สถานการณ์ที่เป็นข้อจำกัดของการพัฒนาการท่องเที่ยว

- ถึงแม้ว่าจังหวัดเชียงรายจะมีศักยภาพด้านความสมบูรณ์ของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว แต่การพัฒนาของจังหวัดที่ผ่านมาให้ความสำคัญต่อการค้าและพาณิชย์ชายแดน รวมทั้งการท่องเที่ยวแบบมวลชน (Mass tourism) มากกว่าการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยว จึงทำให้ขาดระบบควบคุมและชี้นำการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การท่องเที่ยวขยายตัวอย่างไร้ทิศทาง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตกอยู่ในการชี้นำของภาคธุรกิจ ซึ่งมองผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลักมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ทำให้เกิดผลกระทบด้านวัฒนธรรม และความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ การสูญเสียทัศนียภาพ เอกลักษณ์ของท้องถิ่น และอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีอยู่อย่างหลากหลายในพื้นที่ สภาพเช่นนี้หากไม่มีการวางแผนแก้ไขจะกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในอนาคต

- ความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างภาคีต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีค่อนข้างน้อย และยังมีลักษณะความสัมพันธ์ในแนวดิ่งมากกว่าแนวราบ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจและการมองอนาคตร่วมกันต่อการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนอย่างเป็น องค์กรรวม

- ในภาคของประชาชน แม้ว่าชุมชนจะมีความตื่นตัวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน แต่การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ คือ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในชุมชน ยังมีขอบเขตจำกัดและอยู่ในวงแคบ 2) ชุมชนยังขาดทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคลในหลาย ๆ ด้าน เช่น ทักษะการสื่อสาร การตลาด การวางแผน การจัดการการเงิน และการให้บริการ เป็นต้น

จากสถานการณ์การท่องเที่ยวดังกล่าว พบว่าข้อเสนอนี้จะเสนอแนะจากการจัดประชุมนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น คณะผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะใน 2 ส่วน ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาทักษะการทำงาน ประชาคมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านปฏิบัติการและด้านบริหารจัดการองค์กรเพิ่มเติม โดยประสานความร่วมมือกับภาคีที่เกี่ยวข้องทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรธุรกิจเอกชน สถาบันวิชาการในพื้นที่และองค์กรพี่เลี้ยง เพื่อให้การสนับสนุนด้านการอบรม นอกจากนี้การจัดทำแผนท่องเที่ยวเพื่อกำหนดทิศทางการท่องเที่ยวของ

ชุมชนที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้จริงและสอดคล้องกับนโยบายการท่องเที่ยวทั้งระดับจังหวัดและประเทศ จะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการประสานแผนการท่องเที่ยวของชุมชนเข้ากับแผนการท่องเที่ยวของจังหวัดได้ และยังเป็นช่องทางหนึ่งในการนำเสนอการจัดการการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) ต่อสาธารณะได้ และเมื่อผสานเข้ากับการสร้างความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวด้วยกัน จะเป็นพลังผลักดันให้รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

2) ข้อเสนอแนะต่อวิธีวิทยาในการศึกษา ประเด็นสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือ จุดเริ่มต้น (Entry point) ในการเข้าถึงชุมชน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม การกำหนดบทบาทของผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนการออกแบบกระบวนการวิจัยที่ให้สาธารณะและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการศึกษา ซึ่งกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ได้ช่วยสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างเครือข่าย ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในแนวทางใหม่ ด้วยเหตุนี้ การวิจัยในครั้งต่อไปควรใช้วิธีการวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม (Participatory action research) เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังเข้มข้นและให้เกิดผลปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). แผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ(2544-2553).
กองวางแผนมหภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- . (2543). คู่มือการบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.), พิมพ์ครั้งที่ 2.
- กรมประชาสัมพันธ์, ศูนย์ส่งเสริมการค้า. (2544). รายงานโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง
อนุรักษ์ปี 2544. (อัดสำเนา).
- ไกรสิทธิ์ สิทธิโชคและคณะ (2543). รายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัยเสริมสร้างศักยภาพการ
ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอำเภอ. เชียงราย: สมาคมเพื่อการพัฒนาและวัฒนธรรมอำเภอ.
- ขนิษฐา พอนอ่วมและสาทิศ สุขพ่องศรี. (2543). รายงานการวิจัยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณี
ศึกษาชุมชนคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอดานสะก จังหัดนครศรีธรรมราช. สถาบันวิจัย
ระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- คณะกรรมการนโยบายสังคมแห่งชาติ. (2542). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการส่งเสริมเศรษฐกิจ
พอเพียงและประชาคมจังหวัด 2542.
- จังหวัดเชียงราย. (2542). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2542. (อัดสำเนา).
- . (2543). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2543. (อัดสำเนา).
- . (2544). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย
ปี 2544. (อัดสำเนา).
- ชูสิทธิ์ ชูชาติ (2543). รายงานความก้าวหน้า โครงการ “รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขต
ลุ่มแม่น้ำวาว. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2540). วิถีไทย การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์
พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- ดนัยเทียนพุด (2541). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงใจ หล่อธนาวิชย์. (2543). รายงานการวิเคราะห์งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวไทยปี พ.ศ.2529-2539.
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

- ทับทิม สุวรรณประภา. (2541). ความคาดหวังและความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวถ้ำเชียงดาว. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นำชัย ทนุผลและคณะ. (2543). การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโป่ง ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่. เชียงใหม่: สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นฤมล เทียงวิบูลย์วงศ์. (2542). การศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศึกษากรณีการท่องเที่ยวเอกชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิคม จารุมณี. (2535). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. ตำรา-เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 53 ภาควิชาพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- นิพล เชื้อเมืองพาน. (2542). แนวทางการจัดการท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษา วนอุทยานภูชี้ฟ้า จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิพนธ์ พัวพงศกรและคณะ. (2535). การฝึกอบรมระหว่างการทำงานในภาคอุตสาหกรรมและบริการ. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- บุญยงค์ เกศเทศ. (2542). โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา พัฒนาหัตถกรรมอีสานใต้สู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ประดับ เรือนประยูร (2541). การศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ตลาดน้ำตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประหยัด คงเจริญ. (2543). ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรที่มีต่อทักษะการบริหารงานของผู้บริหารระดับหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดเลย. โครงการศึกษาพิเศษด้วยตนเอง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น .
- ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏภูเก็ต.(มปป.). การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. ภูเก็ต: มปท.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2542). โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี (พ.ศ.2542-2551), เล่มที่ 2. เชียงใหม่: สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่.
- มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอศ.). (2541). สรุปบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน.

- รังสรรค์ ชนะพรพันธุ์. (2539). ปาฐกถา “ทุนวัฒนธรรม”. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสุกและบุตร จำกัด.
- แล ดิลกวิทยรัตน์และคณะ. (2538 :กข). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีศักร วัลลิโภดม. (2543). สังคม-วัฒนธรรมไทยในวิถีการอนุรักษ์. กรุงเทพมหานคร: ควณสุทธาการพิมพ์.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2540). แผนแม่บทการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สมบัติ โมษิตวานิช. (2542). การศึกษาการใช้ทักษะการบริหารของหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ตามการรับรู้ของตนเองและของผู้อำนวยการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศักดิ์ เดชะเอราวัณ. (2544). การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่ออน จ.เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สร้อยดี อาสาสรรพกิจ. (2541). สรุปผลการวิจัยเพื่อพัฒนาความพร้อมของธุรกิจนำเที่ยวเชิงนิเวศในภาคเหนือตอนบน. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- สำนักงานจังหวัดเชียงราย. (2544). แผนพัฒนาจังหวัดเชียงราย 5 ปี (พ.ศ.2545-2549). (อัดสำเนา).
- สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.(2545). รายงานความก้าวหน้าโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี. (อัดสำเนา).
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (2543). ประชาสังคม : กระบวนการสร้างความรู้และความเคลื่อนไหวภาคพลเมือง. เอกสารประกอบการประชุมประจำปีว่าด้วยเรื่องชุมชน ครั้งที่ 1 (เอกสารชุดที่ 8) โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย วันที่ 30-31 พฤษภาคม 2543 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัย กรุงเทพมหานคร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม. (2544). แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงามระยะ 5 ปี (พ.ศ.2545-2549). มปท.
- อดิศักดิ์ โพธารามิก. (2543). บรรยายสรุปการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองวางแผนมหภาคการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

อภิชัย พันธเสนและภารคร ปรีดาศักดิ์. (2539) **การพัฒนาเศรษฐกิจไทยยุคแผน 8 (1997-2001)**.

เอกสารการประชุมวิชาการประเพณีมหิดล-ธรรมศาสตร์ ครั้งที่ 5 วันที่ 3-4 ตุลาคม 2539.

อนันท์ กาญจนพันธุ์. (2543). “สถานภาพการวิจัยชุมชนกับการจัดการทรัพยากร : บทสังเคราะห์
ผลการศึกษา” พลวัตของชุมชนในการจัดการทรัพยากร เอกสารประกอบการประชุม
ประจำปีว่าด้วยเรื่องชุมชนครั้งที่ 1 (เอกสารชุดที่ 4) โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการ
วิจัย วันที่ 30-31 พฤษภาคม 2543 ณ อาคารเฉลิมพระบารมี 50 ปี ซอยศูนย์วิจัย
กรุงเทพมหานคร.

อนันท์ ปันยารชุน. (2543). “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการพัฒนา
อย่างยั่งยืน” จุลสารการท่องเที่ยว ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2543, หน้า 4.

อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). “ขบวนการประชาสังคมไทย : ความเคลื่อนไหวภาคพลเมือง” ใน
อนุชาติ พวงสำลี และ กฤตยา อาชวนิจกุล (บรรณาธิการ), **ส่วนรวมที่มีชีวิต : ความ
หมายของประชาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: โครงการวิจัยและพัฒนาประชาสังคม
มหาวิทยาลัยมหิดล.

Bloom, Benjamin S. (Editor) (1956). **Taxonomy of Educational Objectives : The Classification of
Education Goals (Handbook I : Cognitive Domain)**. New York: David McKay
Company.

Butler, R.W. (1974). “Social implications of tourist development” **Annals of Tourism
Research** 2, pp. 100-101.

Gunter, Faltin. (2543). “Creating a culture of innovative Entrepreneurship” **เศรษฐกิจชุมชน
ทางเลือกเพื่อทางรอดสังคมไทย**. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
จำกัด.

Imtiaz, Muqbil. (2000). “Travel Monitor” **Bangkok Post** July 10, 2000

กำหนดการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย
ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย
ณ ห้องเชียงแสน โรงแรมเวียงอินน์ จังหวัดเชียงราย
วันที่ 11 มีนาคม 2545

09.00 - 09.30 น.	ลงทะเบียน-รับเอกสาร
09.30 - 09.40 น.	ชี้แจงความเป็นมาของโครงการวิจัย โดย รศ. พรรณีภา บุรพาชีพ
09.40 - 10.30 น.	เสนอผลการศึกษา ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงราย โดย รศ.ดร.ประภาพรรณ อุ่นอบ และคณะ
10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.45 - 11.10 น.	อภิปรายให้ข้อสังเกตต่อผลการวิจัยและให้ความเห็น “ดูจากอะไรจึงจะรู้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวสามารถจัดการท่องเที่ยวได้ดี” โดยผู้แทนประชาคมการท่องเที่ยว 3 ประชาคมของจังหวัดเชียงราย
11.10 - 11.30 น.	อภิปรายให้ข้อสังเกตต่อผลการวิจัยและอภิปราย “ข้อสังเกตที่มีต่อทักษะการจัดการการท่องเที่ยวของ 3 ประชาคมจังหวัดเชียงราย” โดยผู้แทนภาคราชการและภาคธุรกิจ
11.30 - 12.00 น.	อภิปรายทั่วไปโดยผู้เข้าร่วมประชุม
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 14.15 น.	แบ่งกลุ่มระดมสมองเพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาทักษะแรงงาน ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงราย ในประเด็นต่อไปนี้ 1) ทักษะความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวที่ประชาคมท่องเที่ยวจังหวัด เชียงราย ควรมีเพิ่มคือทักษะใดบ้าง 2) ทำอย่างไรจึงจะมีทักษะในข้อ 1 เพิ่มขึ้นได้ 3) รูปแบบความร่วมมือที่ควรพัฒนาขึ้นในจังหวัดเชียงราย เพื่อพัฒนาทักษะ ด้านการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างยั่งยืน
14.15 - 14.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.30 - 15.00 น.	เสนอผลการประชุมกลุ่มย่อย/อภิปรายทั่วไป
15.00 น.	ปิดการประชุม

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมการเสนอผลงานวิจัย
ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ที่อยู่/สังกัด	โทรศัพท์
ระดับจังหวัด			
1	นายภุช พุทธนบ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 2	0-5371-7433 Fax. 0-5371-7434
2	นายไพรัช โรจนะอาด	โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสถาบันราชภัฏเชียงราย	0-5370-3388 Fax. 0-5377-6063
3	แรงงานและสวัสดิการสังคม จังหวัดเชียงราย	สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคม จ.เชียงราย	0-5371-5829 Fax. 0-5371-2405
4	สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดเชียงราย	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดเชียงราย	0-5371-1634 Fax. 0-5371-2405
ประชาคมท่องเที่ยวบ้านห้วยซี้เหล็ก			
5	นายไกรสิทธิ์ สิทธิโชค (อาทู่)	สมาคมเพื่อการศึกษาและวัฒนธรรมอาข่า	0-1952-2179 Fax. 0-5375-1079
6	นายพิศาล เลิศใจกุล	สมาชิก อบต.บ้านห้วยซี้เหล็ก	0-5303-9466
7	นายวุฒิไกร มอผ่า	คณะกรรมการท่องเที่ยวบ้านห้วยซี้เหล็ก	0-5303-9466
8	นายสมศักดิ์ มาเยอะ	คณะกรรมการท่องเที่ยวบ้านห้วยซี้เหล็ก	0-5303-9466
ประชาคมท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแงง (ถ้ำปลา)			
9	ร.ต.กิตติสิทธิ์ ชาญชัย	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม	0-1796-0194 0-5370-9582
10	นางอรอนงค์ เอียดเอก	ครู โรงเรียนวัดถ้ำปลา	0-5370-9582
11	นายสมสิทธิ์ แสงยอด	องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม	0-5373-1396
12	นายณรงค์ เชื้อนคำแสน	ประธานบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งงาม	0-5370-9582
13	นายแก้ว เครือปัญญา	กำนัน ต.โป่งงาม	0-5370-9582
คณะผู้วิจัย			
14	รศ.ดร.ประภาพรพรณ อุ่นอบ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	0-2441-0220-3
15	รศ.พรณิภา บุรพาชีพ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	0-2441-0220-3
16	ผศ.วิลาสินี อโนมะศิริ	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	0-2441-0220-3
17	อ.ยรรยงค์ อัมพวา	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	0-2441-0220-3
18	น.ส.สมศรี ศิริขวัญชัย	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	0-2441-0220-3

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน

: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย

วันที่ 11 มีนาคม 2545

ประเด็นการอภิปรายและให้ข้อสังเกต

ต่อผลการวิจัย

♣ ดูจากอะไรจึงจะรู้ว่าประชาคมการท่องเที่ยว
สามารถจัดการท่องเที่ยวได้ดี

♣ ข้อสังเกตที่มีต่อทักษะการจัดการท่องเที่ยว
ของ 3 ประชาคมจังหวัดเชียงราย



▶▶ ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยขี้เหล็ก ต.วาปี อ.แม่สรวย

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน

: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย

วันที่ 11 มีนาคม 2545

ประเด็นการประชุม
แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

- 1) ทักษะความสามารถในการจัดการท่องเที่ยว
ที่ประชาคมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย
ควรมีเพิ่มคือทักษะใดบ้าง
- 2) ทำอย่างไรจึงจะมีทักษะในข้อ 1. เพิ่มขึ้นได้
- 3) รูปแบบความร่วมมือที่ควรพัฒนาขึ้น
ในจังหวัดเชียงรายเพื่อพัฒนาทักษะ
ด้านการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างยั่งยืน

⌚ เวลาประชุมกลุ่มย่อย 13.00-14.15 น.

⌚ เวลาริเสอนผลการประชุมกลุ่ม 14.30-15.00

คณะผู้วิจัยโครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน

คณะผู้วิจัย

เนาวรัตน์ พลายน้อย หัวหน้าคณะผู้วิจัย

สังกัด

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดน่าน

ศุภวีย์ พลายน้อย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เนาวรัตน์ พลายน้อย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

พิเชษฐ หนองช้าง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงใหม่

ปฐิติ มอนซอน

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สมศรี ศิริขวัญชัย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

นิสาพร วัฒนศัพท์

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงราย

ประภาพรณ อุ่นอบ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

พรณิภา บุรพาชีพ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สมศรี ศิริขวัญชัย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรณีศึกษาในกลุ่มประชาคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ขรรยงค์ อัมพวา

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิลาสินี อโนมะศิริ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

นันทนา พวงทอง

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

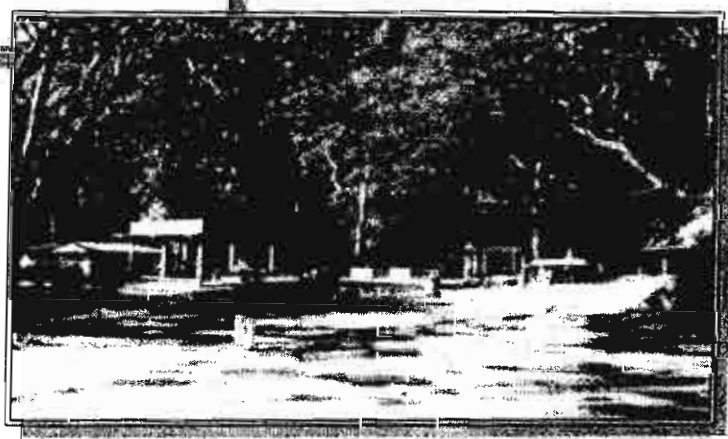
ปฐุม นวลคำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ชุดโครงการทักษะการทำงาน

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)



▶▶ ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแกง ต.โป่งงาม อ.แม่สาย