

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 เทอร์มินัล
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 จำต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างทุกภาคหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นในลักษณะของภาคประชาสังคม (Civil society) มากขึ้น โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน เป็นโครงการหนึ่งภายใต้ชุดโครงการทักษะการทำงาน ซึ่งสนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) การศึกษาค้นคว้าครอบคลุมพื้นที่ 4 จังหวัด คือ น่าน เชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน สำหรับรายงานฉบับนี้จะนำเสนอเฉพาะกรณีศึกษาของจังหวัดเชียงราย เนื่องจากปัจจุบันจังหวัดเชียงราย ได้มีองค์กรภาคประชาสังคมจำนวนหนึ่งซึ่งเริ่มมีบทบาทในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเองมากยิ่งขึ้น จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาว่ากลุ่มประชาคมดังกล่าว มีทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ดำเนินการอยู่ในชุมชนอย่างไรบ้าง

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกชุมชนบ้านห้วยจี่เหล็ก อ.แม่สรวย บ้านห้วยปูแง อ.แม่สาย และบ้านอาค 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 ตลอดจนการมีองค์กรพี่เลี้ยงจากภายนอกที่มีวิธีคิดและวิธีการทำงานในเชิงประชาคม 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. ข้อเสนอจากการนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น.....	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 ทักษะการทำงานของผู้ที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจนี้ย่อมมีความสำคัญยิ่ง 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

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

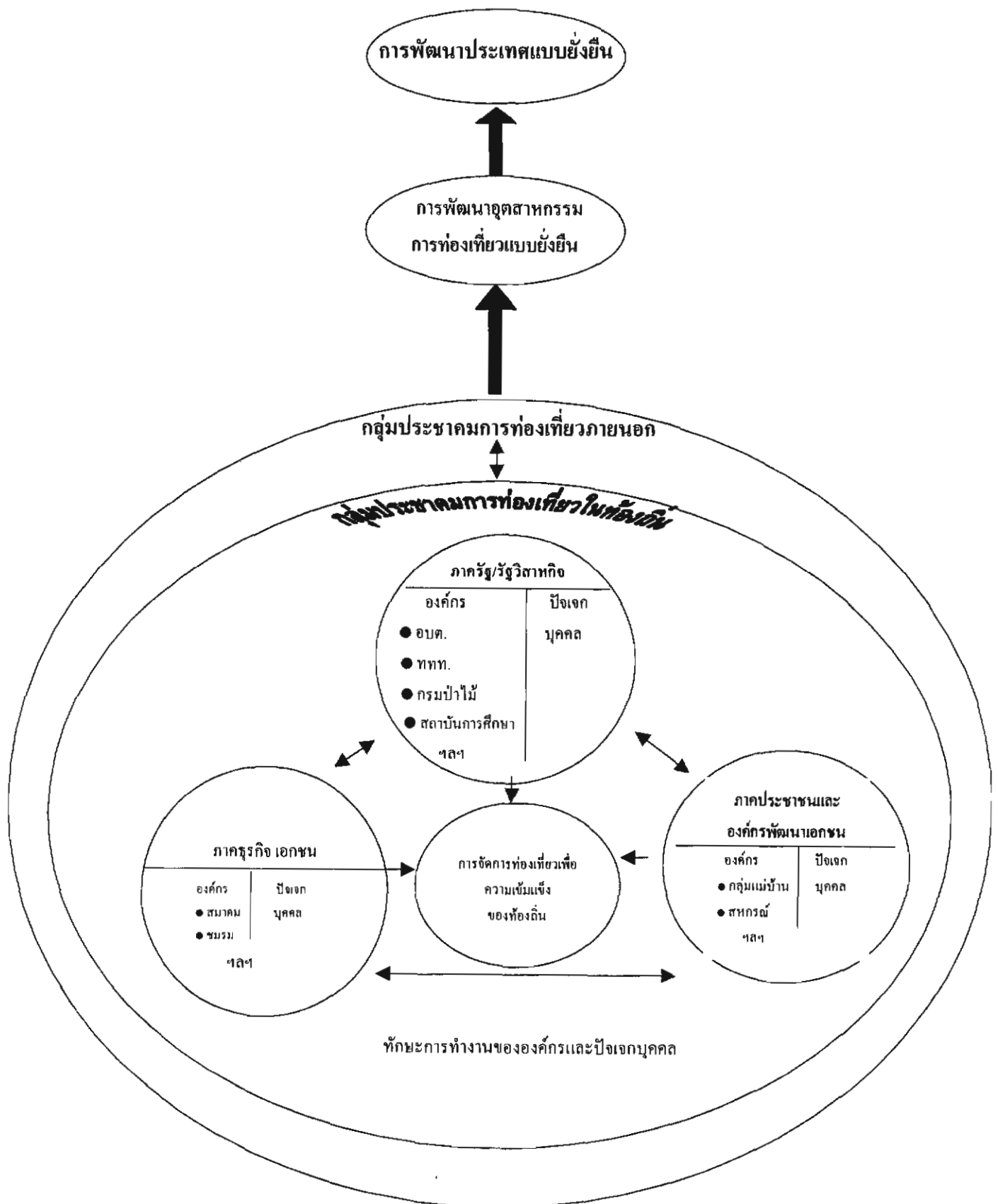
- 1) กลุ่มประชาคม (Civic groups) หมายถึงการประสานความร่วมมือกันระหว่างองค์กร (Organization) และหรือระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual) ใน 3 ภาคี คือ ภาคราชการ (ส่วนกลาง/ส่วนท้องถิ่น) ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่น ซึ่งมีอาณาบริเวณพื้นที่ 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 สลุป และจุดชมวิวดอยช้างมูบ 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 พื้นที่บางแห่งมีการส่งเสริมแล้วก็จะมียุทธศาสตร์ท่องเที่ยวเข้าไปเป็นจำนวนมาก 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 เชียงรายหลังจากที่การท่องเที่ยวในจังหวัดได้รับความนิยมนสูงสุดแล้ว 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 รวมทั้งการพัฒนาระบบเครือข่ายการคมนาคมขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยวต่างๆ

3.1.5 ส่งเสริมประชาชนในจังหวัดให้เป็นผู้บริหารจัดการการท่องเที่ยวที่มีความรัก ความห่วงใย และช่วยทำนุบำรุงทรัพยากรทางการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีความโอปอ้อมอารีให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวอื่นที่มาจากจังหวัดเชียงรายด้วยน้ำใจไมตรีอันดีงาม

3.1.6 ผลักดันให้มีความก้าวหน้ามาตรการต่างๆ ในการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจังต่อเนื่อง

3.1.7 ส่งเสริมเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีคุณภาพเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในจังหวัดมากขึ้น พักอยู่นานวัน ใช้จ่ายเพิ่มมากยิ่งขึ้น รายได้เข้าจังหวัดเชียงรายมากขึ้น

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

3.2.1 การพาณิชย์และการท่องเที่ยว

1) เป้าหมาย

“ศูนย์กลางการพาณิชย์และการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ภายใต้วรรณวมือโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ”

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) ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้สะดวกทั้งภายในจังหวัดและติดต่อประเทศเพื่อนบ้าน

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 รัฐไทยลงทุนทางการศึกษาฝึกรอบมตอ GDP ต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านหลายชาติ เมื่อแรงงานไทยสำเร็จการศึกษาภาคบังคับแล้ว มีโอกาสน้อยมากที่จะพัฒนาตนเองไปสู่แรงงานที่มีฝีมือ แรงงานในภาคอุตสาหกรรมจำนวนมากต้องทำงานล่วงเวลาอย่างหนัก เนื่องจากค่าจ้างปกติที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการบริโภคประจำวัน ทำให้โอกาสที่จะคิดเรื่องการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษาหรือทักษะฝีมือเป็นไปได้ค่อนข้างยาก

4.2 การพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยว

การทบทวนวรรณกรรมของคณะผู้วิจัย พบว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการพัฒนาทักษะการทำงานด้านการท่องเที่ยวอยู่ไม่มากนัก ดังเช่น บุญญศักดิ์ โจจงกิจ ได้รายงานการวิจัยเรื่องบทบาทของเอกชนภาคธุรกิจและสถานประกอบการกับการศึกษา (2541) ที่ระบุว่า กลุ่มธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว ดำเนินโครงการความร่วมมือ 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) ภาวะการเข้าสู่ประชาสังคมมีได้ทั้งเกิดภาวะวิกฤตในสังคมขึ้นก่อนแล้วชุมชนเห็นความจำเป็นจึงใช้วิถีทางประชาสังคมในการจัดการกับปัญหา 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 หรือในทางกลับกันภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งอยู่แล้วในชุมชนทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนขึ้นได้

4.4 ทักษะการท่องเที่ยวระดับประชาคม

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

นอกจากนั้นทักษะประชาคมท่องเที่ยวที่เข้มแข็งต้องอาศัยวิธีคิดแบบ 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

ในส่วนของงานวิจัยด้านการท่องเที่ยวที่ใช้ชุมชนเป็นฐานในการวิจัยนั้น 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 : กรณีชุมชนสิริวง 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
- รายงานการศึกษาลบสมบูรณ์

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) ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยจี้เหล็ก 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 ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวทั้งในระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งผลโดยสรุปมีดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปลักษณะประชาคมการท่องเที่ยว 5 แห่ง ของจังหวัดเชียงราย ได้ดังนี้ คือ

พื้นที่	ลักษณะขององค์กร
1. บ้านห้วยขี้เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาวี อ.แม่สรวย	- กลุ่มแกนหลักในการจัดการท่องเที่ยว เป็นสมาชิกในชุมชน ประกอบด้วย 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 เป็นสมาชิกในชุมชน ประกอบด้วย อบต. ผู้นำทางการ ผู้นำตามธรรมชาติ ครู พระสงฆ์ 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 บ้านห้วยจี่เหล็ก หมู่ที่ 9 ต.วาวิ 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 บทบาทหน้าที่ของประชาคมการท่องเที่ยวอย่าง 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 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่งที่เป็นตัวอย่าง ตามรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 7 ชุด ในระหว่างวันที่ 12-17 มกราคม 2545 โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม (แบบ OR1, OR 2, OR3, OR4) ใช้วิธีการจัดกลุ่มสนทนา (Focused group) แก่นนำกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

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

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

5.4 แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทศนะจากนักท่องเที่ยว (แบบ TR1) ใช้วิธีการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวจากประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 3 แห่ง จะถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพ และปริมาณ เพื่อสรุปผลเขียนเป็นรายงานการศึกษาเบื้องต้นต่อไป

7. การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมเพื่อเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อสาธารณะและประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง และผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเชียงราย ในวันที่ 11 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเวียงอินทร์ อ.เมือง จ.เชียงราย มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อผลการศึกษา รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นไปได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น นอกจากนั้น การประชุมดังกล่าวยังมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกันในระหว่างกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวด้วยกันเอง และระหว่างกลุ่ม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ดำเนินการอยู่ในจังหวัดเชียงราย ซึ่งจะเอื้อและนำไปสู่การสร้างเครือข่ายกลุ่มการท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นจริงในอนาคต ดังนั้น ผู้เข้าร่วมประชุมจึงประกอบด้วย ผู้แทนจากกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง 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. รายงานการศึกษานับร่าง

คณะผู้วิจัยจัดทำรายงานการศึกษานับร่าง 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.วาวี อ.แม่สรวย จ.เชียงราย

1.1.1 บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

บ้านห้วยซี้เหล็กมีระยะทางห่างจากตัวอำเภอแม่สรวย ประมาณ 22 กิโลเมตร มีประชากรจำนวนทั้งหมด 565 คน มีจำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น 91 ครัวเรือน อาชีพหลัก คือเกษตรกรรม ปลูกข้าว ทำไร่ หาของป่า 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 ที่ผ่านมา รายได้ส่วนใหญ่จะเป็นของธุรกิจการท่องเที่ยว ชุมชนได้รับประโยชน์น้อย ปัจจุบันเมื่อมีการจัดระบบบริหารจัดการโดยชุมชน ทำให้ชุมชนได้รับประโยชน์มากขึ้น

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

1.1.3 ทักษะการทำงานระดับองค์กร

1.1.3.1 ทักษะด้านกลยุทธ์

ทักษะการทำงานระดับองค์กรในด้านกลยุทธ์นั้น พบว่า ที่ผ่านมา 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 ภูเขาสมุนไพร 2 วัน 1 คืน

7) กำหนดระยะเวลาของการท่องเที่ยว

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

นอกจากนั้นกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวยังมีการประชุมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในกิจกรรมการท่องเที่ยว มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นฐานข้อมูลของชุมชน อย่างไรก็ตามก็ดีจะพบว่าองค์กรยังไม่มีมีการประสานแผนการท่องเที่ยว 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 ผู้ประกอบการกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนทั้งหมดระบุว่าตนเองมีทักษะด้านเทคนิคเป็นส่วนใหญ่ 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 ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านห้วยปูแง (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 ไทพั่นเมือง 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 นอกจากนี้ 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) ทักษะในการพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยว (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 โดยนักท่องเที่ยวที่มาส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติที่ประสงค์จะเข้ามาเสปยาและมัลคุเทศก์ที่พามาบางครั้งก็นำยาเสพติดกลับไปด้วย 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 ส่วนใหญ่แล้วมัลคุเทศก์มักเป็นผู้นำมาปรุงเอง แต่ในกรณีที่เป็นการขันโตก จะมอบหมายให้กลุ่มแม่บ้านเป็นผู้ดูแล รายได้ที่ได้รับจัดสรรให้กองทุนหมู่บ้านร้อยละ 50 กลุ่มแม่บ้านได้ร้อยละ 50 ในส่วนของการแสดงถ้ามีเงินบริจาคจัดสรรรายได้ร้อยละ 50 ให้นักแสดง ร้อยละ 50 เข้ากองทุน หากมีเงินเหลือในช่วงปลายปีจะมีปันผลให้สมาชิก โดยในปีแรกได้จัดซื้อผ้ามาตัดเสื้อเผ้าให้ทุกคนในชุมชน เพื่อเป็นการส่งเสริมการแต่งกายประจำเผ้าเวลาที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามา รวมทั้งเป็นการอนุรักษ์วัฒนธรรม เป็นต้น

สำหรับการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจกเงาจะเป็นผู้ประสานงานการจัดเวทีเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว โดยให้ชาวบ้านเป็นผู้กำหนดกิจกรรมเองว่าจะทำอย่างไร เช่น ในเรื่องของการแสดงชาวบ้านกำหนดเองว่าจะแสดงอะไรบ้าง

1.3.2 สถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่

จำนวนนักท่องเที่ยว ไม่มีการบันทึกข้อมูลไว้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาอยู่กับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวโดยมีมัลคุเทศก์ของบริษัทเป็นผู้นำทาง

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 (มูเซอดำ) → น้ำตกห้วยแม่ซ้าย → บ้านอาตุเก่า
2. บ้านอาตุใหม่ → บ้านอาตุเก่า → บ้านกลาง → บ้านอาเจือะ → ที่ทำการกลุ่มกระเจงกา → บ้านอาตุใหม่
3. บ้านเข้า → บ้านอาผ่า → บ้านจะแล → น้ำตกห้วยแม่ซ้าย → บ้านอาตุใหม่

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

ผลประโยชน์ที่ได้จากการท่องเที่ยว รายได้ส่วนใหญ่ตกเป็นของบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ชุมชนได้รับประโยชน์ค่อนข้างน้อย โดยเป็นรายได้จากการขายของที่ระลึก อุปกรณ์ในการหาเลี้ยงชีพ เสื้อผ้า เครื่องประดับที่แสดงถึงความเป็นชนเผ่า คำที่ฝึกและการแสดง เป็นต้น

1.3.3 ทักษะการทำงานระดับองค์กร

1.3.3.1 ทักษะด้านกลยุทธ์

ชุมชนยังไม่มีการจัดการแผนการท่องเที่ยวโดยชุมชนเองอย่างเป็นทางการ แต่มีแผนในลักษณะผนวกอยู่ในแผนพัฒนาหมู่บ้านที่กลุ่มศิลปวัฒนธรรมกระเจงกาเป็นผู้ดำเนินการให้ 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

ชุมชนบ้านอาคู้ยังไม่มี การจัดตั้งองค์กรประชาคมการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการ เนื่องจากอยู่ในช่วงระยะเวลาของการเริ่มต้นจัดทำแผนการท่องเที่ยวโดยชุมชน

1.3.3.3 ทักษะด้านปฏิบัติการ

พบว่าชุมชนบ้านอาคู้ 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	บ้านห้วยซี้เหล็ก	บ้านห้วยปูแงง	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	✓	✓	✓