



ต้นฉบับงานวิจัย เอกสารมีชุดเดียว
ใช้แล้วโปรดส่งคืน ฝ่าย 1

รายงานการวิจัย

โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

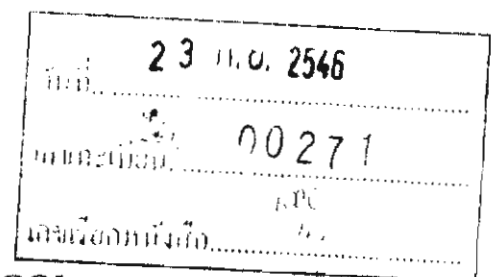
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน
กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่

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
(Chiangmai Province)

โดย

ปฐิติ มอนซอน และคณะ



เมษายน 2546

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
ชั้น 4 อาคาร เอส เอ็ม ทาวเวอร์
เลขที่ 979-97-21 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนไทย
จ.นนทบุรี 11000
โทร. 298-0455 โทรสาร 298-0476
Home page : <http://www.tri.or.th>
E-mail : info@tri.or.th



รายงานฉบับสมบูรณ์
โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
: การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่

คณะผู้วิจัย

สังกัด

ปฐพี มอนซอน

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สมศรี ศิริขวัญชัย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

นางสาวนิสาพร วัฒนศัพท์

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

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

ISBN 974-05-0265-2

คำนำ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือตอนบน ที่ได้เริ่มเกิดแนวคิดในการแสวงหาแนวทางในการจัดการท่องเที่ยวที่เป็นทางเลือกใหม่ (Alternative tourism) ที่ให้ความสำคัญต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนแทนการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว (Mass Tourism) ในอดีต ดังนั้นความร่วมมือระหว่างพหุภาคีหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีมากขึ้น และการส่งเสริมให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในลักษณะของประชาสังคม (Civic Society) ดังนั้นทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาสังคมในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจและจำเป็นต้องศึกษา ทั้งนี้คณะผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวแบบทางเลือกในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดอื่น ๆ ต่อไปด้วย

คณะผู้วิจัย

เมษายน 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาค อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคมภาคเหนือตอนบน กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่

ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยมีภูมิประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน
จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนได้เข้ามามีบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น โดยดำเนินการในรูปแบบของกลุ่ม
ประชาคม ที่อาศัยการจัดการตนเองโดยมีภาคีฝ่ายต่าง ๆ ในท้องถิ่นมาดำเนินการร่วมกัน

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาทักษะการทำงานด้านต่าง ๆ ในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
ของกลุ่มประชาคมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งในระดับขององค์กรและของปัจเจก
บุคคล รวมทั้งศึกษาปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน การวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการมีส่วนร่วมในการ
กำหนดของผู้มีประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่กำหนดโดยผู้วิจัยแต่ฝ่ายเดียว กลุ่มประชาคม
การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่คณะวิจัยได้คัดเลือกและทำการศึกษา คือ ผลการศึกษาพบว่า :

1) ทักษะการทำงานระดับองค์กรของประชาคมการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย (1) ทักษะด้านกล
ยุทธ์ ยังไม่มีรูปแบบการวางแผนในเชิงระบบแต่อยู่ในรูปข้อตกลงของที่ประชุมกรรมการในชุมชน ซึ่งมีการ
ปรับได้ตามความเหมาะสม (2) ทักษะด้านการบริหารจัดการ อยู่ในรูปแบบเก่าที่อาศัย “ทุนทางสังคมและวัฒน
ธรรมเดิม” (3) ทักษะด้านปฏิบัติการ ขึ้นกับการมีพหุภาคีที่มีสภาพหลากหลายและการสัมผัสกับนักท่องเที่ยว
บ่อยครั้งจะทำให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะระดับองค์กรคือ องค์กรชุมชนมีความพร้อมในการเรียนรู้ ปรับแนว
คิด และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดโอกาสพัฒนาทักษะ นอกจากนี้การมีพหุภาคีภาครัฐ และภาคธุรกิจ
เอกชน/องค์กรอิสระ ให้ความร่วมมือสนับสนุน

2) ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคลของประชาคมการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย (2) ทักษะด้าน
เทคนิค ได้แก่ ทักษะการบริการการท่องเที่ยวและทักษะการบริหาร ปัจเจกบุคคลมีทุนเดิมจากความสนใจส่วน
ตัวและได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ การเพิ่มทักษะได้จากการเรียนรู้จากการทำงานโดยตรง รวมถึงการแลก
เปลี่ยนเรียนรู้จากองค์กรพี่เลี้ยงและนักท่องเที่ยว (2) ทักษะมนุษย์สัมพันธ์เป็นทุนทางวัฒนธรรมที่ถือเป็นลักษณะ
ประจำชาติของความเป็นมิตรไมตรี (3) ทักษะด้านความคิด เกิดขึ้นและสร้างสมถ่ายทอดอยู่ในกลุ่ม “ผู้นำ” หรือ “แกน
นำ” ชุมชน

ปัจจัยและเงื่อนไขในการเกิดทักษะระดับปัจเจกบุคคล คือ ทักษะอยู่บนพื้นฐานของความสนใจ
ส่วนตัวและประสบการณ์เดิมที่ถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ และเป็นวัฒนธรรมชุมชน

ทักษะการทำงานระดับองค์กร ควรมีการพัฒนาได้แก่ (1) ทักษะระดับกลยุทธ์ในการวางแผน
อย่างมีระบบ (2) ทักษะการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะทักษะการบริหารข้อมูลและการใช้เทคโนโลยีใน
การจัดระบบข้อมูล (3) ทักษะระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ทักษะการตลาด ส่วนทักษะการทำงานระดับปัจเจก
บุคคลที่ควรพัฒนา ได้แก่ ทักษะด้านความคิด

แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวท้องถิ่น คือ (1) ภาคประชาชน
ต้องปรับปรุงตนเอง เตรียมชุมชน และทำงานเชิงพหุภาคีมากขึ้น (2) ภาครัฐ มีการวางแผนระดับชาติในการ
สร้างทักษะและต้องทำงานเชิงรุก โดยเฉพาะสถาบันวิชาการต้องเป็นผู้นำการสร้างเครือข่าย (3) ภาคธุรกิจเอก
ชน/องค์กรอิสระ มีจุดยืนที่ชัดเจนในการสร้างกิจกรรมร่วมกับประชาคมการท่องเที่ยวและสนับสนุนการสร้าง
เครือข่าย

Abstract

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 (Chiangmai Province)

The Upper Northern Region of Thailand has an abundance of tourist attractions, many of them located in Chiang Mai Province. A striking feature of the tourism industry administration system at community level in this province is the increasing involvement of civic groups.

The objectives of this research were to study the personal and organizational skills of civic groups involved in the tourism industry in Chiang Mai. The research also studied the factors and conditions related to skill development of the civic groups. The research was conducted with experienced members of the communities studied acting as co-researchers.

Seven civic groups located in Chiang Mai Province were studied.

The results of the case studies were:

1. Organizational Skills

- (I) Strategic planning skills – civic groups do not engage in strategic planning. Generally, their work is done according to the agreement of the Community Council and adjustments, if necessary, are made piecemeal.
- (II) Management skills – Hierarchical and client-patron relationships associated with traditional Thai society still dominate social capital and culture. There is no understanding of modern organizational principles and practices.
- (III) Administrative skills and practices – These are based on multilateralism. Such knowledge and skills are picked up from interacting with the tourists and tourist related agencies.

In terms of skill development, it was found that community groups expressed a readiness to learn, a willingness to adjust their views, and a willingness to engage in sustained efforts to develop new or existing skills. Moreover, skill development was highly possible due to the willingness of state agencies, the private sector and NGOs to be of assistance.

2. Individual Skills

- (i) Technical skills – these skills have been accumulated as a result of personal interest and experience gained from working with tourists and supporting agencies. Some of the skills have been handed down from the previous generation of community members.
- (ii) Human relationship skills – these represent the Thai cultural capital and are generally associated with the Thai national identity which is based on values of hospitality and friendliness. These are generally passed on through primary and secondary socialization processes.
- (iii) Thinking skills – these skills have emerged or have been created by community groups or leaders.

In terms of skill development, the key factors and conditions are a strong personal interest in self-improvement, and a rich community culture based on traditional wisdom.

The research made the following recommendations:

- (i) Organizational skills should be developed, especially (a) strategic planning skills (b) organizational management skills – data management skills and use of computers to systematize data collection and analysis (c) administrative skills and practices including marketing skills.
- (ii) Individual thinking skills should be developed.

The following guidelines to improve tourism related skills at community level were identified:

- (i) Individuals and communities – self-improvement through enhanced multilateral co-operation.
- (ii) State agencies – skills development of local communities should be incorporated into all planning activities. Educational institutes could play a leading role and should extend educational networks accordingly.
- (iii) Business sector and NGOs – these should develop clear objectives to assist in skills development of civic groups and participate in relevant networks.

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ค
ไทย	ค
อังกฤษ	ง
บทที่ 1 : บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
กรอบแนวคิดในการศึกษา	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 : วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	10
การท่องเที่ยวในเชิงประชาคม	16
ทักษะการท่องเที่ยวประชาคม	21
ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล	22
งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน	24
บทที่ 3 : วิธีดำเนินการวิจัย	25
การทบทวนวรรณกรรม	26
การคัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยว	27
การศึกษาเบื้องต้น	28
การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม	35
การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานการศึกษา	36
การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น	36
การนำเสนอรายงานการศึกษารายฉบับร่าง	37

หน้า

บทที่ 4 : ผลการวิจัย	38
ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่งอำเภอแม่ออน	39
ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านด้าเมืองออน หมู่ที่ 2 ต.ห้วยสหกรณ์ กิ่งอำเภอแม่ออน	45
ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์น้ำพุร้อนสันกำแพง หมู่ที่ 7 ต.สหกรณ์ กิ่งอำเภอแม่ออน	50
ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวง หมู่ที่ 17 ต.บ้านหลวง อำเภอจอมทอง	57
ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านโป่ง หมู่ที่ 6 ต.ป่าไผ่ อำเภอสันทราย	63
ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านด้า หมู่ที่ 5 ต.บ้านด้า อำเภอเชียงดาว	68
ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านผานกกก หมู่ที่ 9 ต.โป่งแยง อำเภอแม่ริม	72
บทที่ 5 : การสังเคราะห์ภาพรวมของทักษะการทำงานระดับองค์กรและระดับ ปัจเจกบุคคลของประชาคมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	77
โครงสร้างและกลไกของประชาคมการท่องเที่ยว 7 แห่ง	79
ภาพรวมของทักษะการทำงานระดับองค์กรของประชาคมการท่องเที่ยวพร้อมปัจจัย เงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงานระดับองค์กร	80
ภาพรวมของทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคลของประชาคมการท่องเที่ยวพร้อม ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล	87
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับทักษะการทำงานการท่องเที่ยวระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคลในประชาคมการท่องเที่ยว	90
การประเมินผลการประชุมสัมมนาประชาคมท่องเที่ยว 7 แห่ง	92
การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาทักษะการทำงานในภาพรวม	96
บทเรียนและผลกระทบจากโครงการวิจัยต่อประชาคมการท่องเที่ยว	97
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	103

บทที่ 1

บทนำ

- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- วัตถุประสงค์การวิจัย
- คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย
- นิยามศัพท์
- กรอบแนวคิดในการศึกษา
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมมีทุนอยู่ 4 ด้านหลัก คือ **ทุนทางนิเวศและทรัพยากร (Ecological capital)** **ทุนทางเศรษฐกิจ (Economic capital)** **ทุนทางสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural capital)** และ **ทุนมนุษย์ (Human capital)** กล่าวเฉพาะสังคมไทยขณะนี้ ทุน 3 ด้านแรกอยู่ในภาวะที่ค่อนข้างเป็นปัญหา ทางออกที่สำคัญจึงอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพทุนมนุษย์ เพื่อให้ทุนมนุษย์ไปพัฒนาทุนทั้ง 3 ด้านนั้นให้กลับมาอยู่ในภาวะที่เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

การพัฒนาทุนมนุษย์ในสังคมไทยในช่วงเวลาที่ผ่านมาได้รับความสำคัญน้อยกว่าที่ควร ระบบการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานไม่ได้อยู่ในความสนใจของภาครัฐ หรือสถานประกอบการ เช่นเดียวกับการดำเนินการในประเทศที่มีความแข็งแกร่งทางอุตสาหกรรมทั้งหลาย (แฉะ คิลกวิทย์รัตน์, 2538 : ก-ข ; อภิชัย พันธเสน และภารดร ปรีดาศักดิ์, 2539-50) แนวทางพัฒนาอุตสาหกรรมของไทยที่ผ่านมาเป็นการพัฒนาอยู่บนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ (Resource based industry) และ การใช้แรงงานราคาถูก (Cheap labor-policy) เป็นสำคัญ

ในยุคต่อจากนี้ไป การส่งเสริมให้มีพัฒนาทักษะการทำงานของประชากรด้วยมาตรการที่หลากหลายและยืดหยุ่นจะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ชี้ขาดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ในสังคมโลกของประเทศไทย แต่โดยที่ประเทศไทยมีทรัพยากรจำกัดในการพัฒนาคุณภาพประชากร การแสวงหาเอกลักษณ์ จุดเด่น หรือข้อได้เปรียบและโอกาสในการแข่งขันได้จึงนับเป็นเรื่องสำคัญมาก การแข่งขันในทิศทางกระแสหลักที่พยายามไล่กวาดประเทศที่ก้าวหน้าไปแล้วเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาใคร่ครวญว่าเราจะมีศักยภาพในการดำเนินการให้มีโอกาสบรรลุผลตามทันหรือนำหน้าประเทศกลุ่มที่เราไล่กวาดหรือยึดถือเป็นต้นแบบได้หรือไม่เพียงใด และเมื่อใด สิ่งสำคัญยิ่งคือ การใคร่ครวญอย่างจริงจังว่าการกระทำในแนวทางนั้นน่าจะเป็นทางออกของเราที่แท้จริงหรือไม่

แนวทางพัฒนาประเทศที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาหาแนวทางที่มีเอกลักษณ์แตกต่างไปจากสังคมอื่นนับว่าเป็นความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ความสามารถในการค้นหาศักยภาพของสังคมไทยให้พบ พัฒนาศักยภาพนั้นให้ได้ และประกอบการจากความเป็นตัวของตัวown นับเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง

ข้อได้เปรียบที่สำคัญมากของประเทศไทยที่เหนือคู่แข่งต่าง ๆ ประการหนึ่งคือ **การมีทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพติดระดับโลก (world class destinations)** เป็นอันมาก ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี อีกทั้งสังคมไทยมีทุนทางสังคม (Social capital) ที่ดีงาม มีมิตรไมตรีในการต้อนรับผู้มาเยือนที่มีเอกลักษณ์แตกต่างไปจากชาติอื่นๆ ดังปรากฏว่าตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่นำรายได้มาสู่ชาติไทยมากเป็นลำดับหนึ่ง

มาโดยตลอด ในปี พ.ศ.2542 เรามีนักท่องเที่ยวจากต่างชาติถึง 8.5 ล้านคน มีรายได้เข้าประเทศถึง 2.6 แสนล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543 : 25-27) ในช่วงที่เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในประเทศไทย ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ อยู่ในภาวะขาดทุนหรือชบเซา แต่ปรากฏว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมิได้ประสบปัญหาไปด้วย มีประชากรไทยทั่วประเทศกว่า 2 ล้านคนดำรงชีพอยู่ด้วยรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการท่องเที่ยว ในอนาคตประชากรโลกจะเดินทางท่องเที่ยวกันมากขึ้น ดังเช่นมีการคาดประมาณว่าในปี ค.ศ.2020 ประเทศจีนเพียงประเทศเดียว จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางออกนอกประเทศถึง 160 ล้านคน (Gunter Faltn, 2543 : 45) หากประเทศไทยมีความพร้อมน่าจะได้รับผลประโยชน์ในโอกาสเช่นนี้ ดังที่ John Naisbitt ผู้แต่งหนังสือ Global Paradox ระบุว่า การท่องเที่ยวจะทำให้เกิดการจ้างงานถึง 204 ล้านคน ทั่วโลก

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความหวังได้หรือไม่ขึ้นทักษะการทำงานของผู้ที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจนี้ย่อมมีความสำคัญยิ่ง ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประเทศไทยยังคงใช้กลยุทธ์การดำเนินการท่องเที่ยวแบบรวมศูนย์และใช้กลยุทธ์ราคาถูกเป็นจุดขายของการท่องเที่ยวเป็นข้อได้เปรียบทางการค้า เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แนวทางเช่นนี้จะต้องปรับเปลี่ยนไปเนื่องจากเกิดภาวะ *“Tourism Paradigm Shift”* อย่างจริงจัง ตั้งแต่ปี ค.ศ.2000 เป็นต้นมา โดยการท่องเที่ยวปรับเปลี่ยนไปสู่กระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable tourism) และโดยเหตุที่แหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย ส่วนใหญ่กว่า 2000 แห่งของไทยกระจายอยู่ในส่วนภูมิภาค รายได้จากการท่องเที่ยวประมาณร้อยละ 70-80 มาจากส่วนภูมิภาค (ดวงใจ หล่อธนาวิชย์, 2543 : 49) การมุ่งเน้นให้ความสนใจพัฒนาการท่องเที่ยวและทักษะการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ในภูมิภาคจึงมีความสำคัญมาก ประกอบกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นเพียงรัฐวิสาหกิจเล็ก ๆ ไม่มีอำนาจทางกฎหมาย มีบุคลากรในปี พ.ศ.2543 อยู่เพียง 911 อัตรา มีงบประมาณจำกัดไม่สามารถดูแลส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากเสื่อมโทรม ขาดการบริหารจัดการที่ดี การให้ภาคประชาชน องค์กรระดับท้องถิ่นเข้ามารับผิดชอบการท่องเที่ยวจึงนับเป็นสิ่งสำคัญ (อดิศักดิ์ โพธารามิก, 2543 : 60) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ทำการสำรวจในปี พ.ศ.2542 กับกลุ่มเป้าหมาย ทั่วประเทศ พบว่า ทั่วประเทศมีความต้องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประมาณ 3,000 แห่งจากจำนวนทั้งสิ้น 7,000 แห่ง (ดวงใจ หล่อธนาวิชย์, 2543 : 42) นอกจากนี้แบบแผนการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคตจะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (Conventional tourism) ที่เน้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก มุ่งรายได้โดยคำนึงถึงผลกระทบทางธรรมชาติและวัฒนธรรมไม่มาก อีกนัยหนึ่งเป็นการมุ่งการชมแหล่งท่องเที่ยวในเมืองหลวงหรือเมืองใหญ่ จบลง

ด้วยการซื้อของที่ระลึก ไปสู่การท่องเที่ยวในพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสธรรมชาติและวัฒนธรรมของท้องถิ่น มีการเรียนรู้เข้าใจผู้อื่นย้อนกลับมามองตนเองอย่างเข้าใจในความเกี่ยวพันของสรรพสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (ชาญวิทย์ เกษตรศิริ, 2540) ตลอดจนพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ที่ท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ โดยมีการให้ความรู้ผู้เกี่ยวข้อง ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมจัดการ เพื่อก่อประโยชน์แก่ท้องถิ่น มีการสร้างจิตสำนึกให้ทุกฝ่ายรับผิดชอบต่อระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ยังผลให้เกิดการกระจายรายได้ไปพร้อมกับการมีส่วนร่วมของชุมชนและช่วยสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นแก่ชุมชนด้วย

แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ได้ปรับแนวคิดการพัฒนาจากการเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นหลักมาเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน การเน้นการพัฒนาศักยภาพของคนในการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาและได้รับผลจากการพัฒนาที่เป็นธรรม รวมทั้งการปรับระบบการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน ชุมชน และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมากขึ้น

ในส่วนของนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2540-2546 ได้กำหนดนโยบาย ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาทในการร่วมแก้ไขหรือป้องกันปัญหาทางการท่องเที่ยว มีส่วนร่วมในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรชาวไทยมีงานทำในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

ปัจจุบันการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีนโยบายที่มุ่งเน้นพิเศษที่สนับสนุนการฝึกอบรมและประสานการทำงาน เพื่อให้ท้องถิ่นได้เรียนรู้และสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวด้วยตนเองโดยอิสระอย่างมีมาตรฐานในการบริการสุขอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังทางด้านสิ่งแวดล้อม สนับสนุนให้สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นพัฒนาองค์ความรู้ท้องถิ่นและเป็นเครือข่ายการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้และมีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ในแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2544-2553 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรท้องถิ่น

จากแผนแม่บท แผนพัฒนาและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าการดำเนินงานไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างพหุภาคีหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะในระดับท้องถิ่น ในลักษณะของภาคประชาสังคม (Civic Society) มากขึ้น

การท่องเที่ยวที่พัฒนารูปแบบที่เป็นทางเลือกภายใต้ นโยบายและแผนพัฒนาดังกล่าวมาข้างต้น จะเกิดขึ้นและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนตลอดจนมีพัฒนาการไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ผู้เกี่ยวข้องจะต้องมีทักษะในการทำงานที่สนองตอบต่อทิศทางใหม่ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีรูปแบบการทำงานในเชิงหุ้นส่วน (partnership) ที่ประสานความร่วมมือในแนวราบระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ธุรกิจ และภาคประชาชนด้วยกันได้ ดังที่เรียกกันว่ากลุ่มประชาคม (Civic groups) หรือ Civil Society Organization อันเป็นแนวทางในแผนพัฒนาฉบับที่ 8 ที่ผ่านมาและฉบับที่ 9 ที่กำลังจะเริ่มขึ้นเนื่องจากสภาพปัญหาหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความซับซ้อน (Complexity) และพลวัต (Dynamic) มาก การมีส่วนร่วมมีวัฒนธรรมการจัดการและเรียนรู้ร่วมกันจะทำให้เกิดพลังร่วม (Social synergy) ในการผลักดันเรื่องยาก ๆ ให้ลุล่วงไปได้ขณะนี้พบว่าในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศมีการรวมตัวเป็นกลุ่มประชาคมดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อยู่แล้วกว่า 10,000 กลุ่ม (สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา, 2543) และกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้บางส่วนมีการดำเนินงานในลักษณะเครือข่าย (network) ระหว่างกันด้วย

ปัจจุบันชุมชนในภูมิภาคที่มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ อยู่ในชุมชนของตนได้เข้ามาบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากขึ้น ตามแนวทางกระจายอำนาจที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน กฎหมายฉบับต่าง ๆ และตามความตระหนักรู้ (Social awareness) ที่ชุมชนมองเห็นความสำคัญในบทบาทและโอกาสในด้านนี้ โดยการดำเนินงานจัดทำในรูปของกลุ่มประชาคม (Civic group) ที่อาศัยการจัดการตนเองโดยมีภาคีฝ่ายต่าง ๆ ในท้องถิ่นมาดำเนินการร่วมกัน

การดำเนินงานดังกล่าว กล่าวได้ว่าเป็นทิศทางที่ค่อนข้างใหม่ในสังคมไทย โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยทักษะการทำงานที่พิจารณาในเชิง Performance และ Competencies ที่หลากหลายทันการเปลี่ยนแปลง ทิศทางการดำเนินงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเช่นนี้จะมีมากขึ้นในอนาคต หากการดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นส่วนใหญ่ อรรถประโยชน์ด้านต่าง ๆ ที่ได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะตกอยู่กับชุมชนในท้องถิ่นได้มากตามเจตนารมณ์ และจะยังผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม วัฒนธรรม ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว และด้านทุนมนุษย์ตามมาได้ในที่สุด

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาทักษะการทำงานด้านต่าง ๆ ในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ดำเนินการอยู่ในชุมชน โดยกลุ่มประชาคม (Civic groups) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีฐานความคิดว่าในอนาคตสังคมไทยจะรวมตัวกันดำเนินกิจกรรมสาธารณะในลักษณะกลุ่มประชาคมมากขึ้นและสังคมไทยจะมีพัฒนาการที่ให้ความสำคัญกับภาคประชาสังคม (Civil society) มากขึ้น การวิจัยนี้จะสามารถให้ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โดยภาคประชาสังคมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งในระดับขององค์กรและของปัจเจกบุคคล รวมทั้งศึกษาปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

3. คำถามที่ต้องการทราบจากการวิจัย

- 1) ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) ในจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาด้านทักษะการทำงานขององค์กรในประชาคมเป็นอย่างไร
- 2) ทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงใหม่เป็นอย่างไร
- 3) ปัจจัยเงื่อนไขและแนวทางในการพัฒนาทักษะแรงงาน (Capacity building) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มองค์กรและของปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงใหม่ จะเกิดขึ้น (Emerge) ได้อย่างไร

4. นิยามศัพท์

- 1) กลุ่มประชาคม (Civic groups) หมายถึงการประสานความร่วมมือกันระหว่างองค์กร (Organization) และหรือระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual) ใน 3 ภาค คือ ภาคราชการ (ส่วนกลาง/ส่วนท้องถิ่น) ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และภาคประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่น ซึ่งมีอาณาบริเวณพื้นที่ 1 หมู่บ้าน หรือหลายหมู่บ้านตามแต่ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวนั้น
- 2) องค์กร หมายถึงกลุ่มบุคคลที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่น ทั้งที่มีการรวมกลุ่มอย่างเป็นทางการและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ ทั้งกลุ่มองค์กร ภาครัฐ ธุรกิจเอกชน องค์กรเอกชน และองค์กรประชาชน
- 3) ทักษะการทำงานขององค์กร หมายถึง ความชำนาญความเชี่ยวชาญจัดเจนในการปฏิบัติงานด้านท่องเที่ยวท้องถิ่นของกลุ่มบุคคลที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวท้องถิ่น
- 4) ทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล หมายถึง ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญจัดเจนในการปฏิบัติงานด้านท่องเที่ยวท้องถิ่นของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholder) ทั้งที่เป็นสมาชิกในองค์กรและประชาชนทั่วไปในพื้นที่

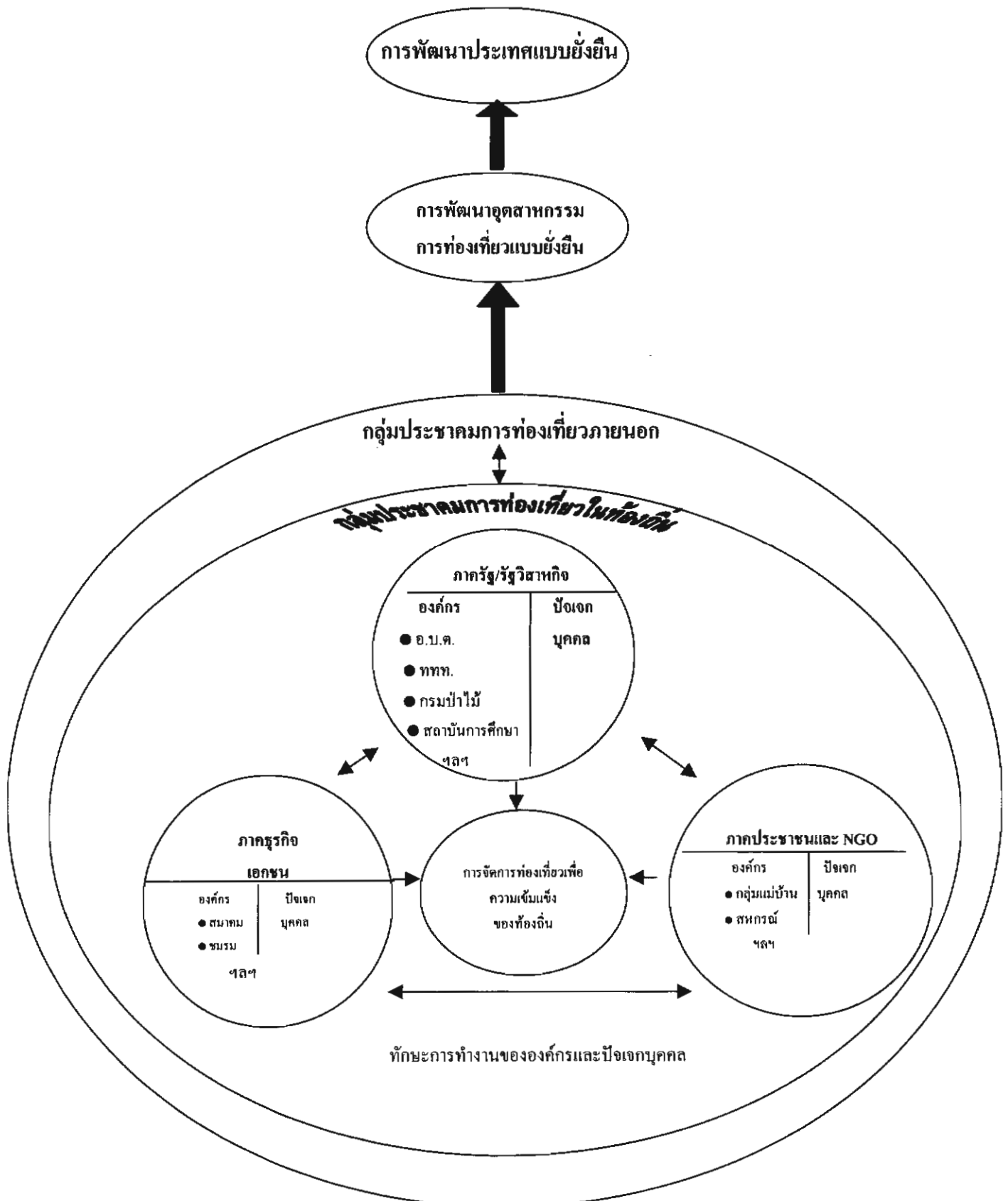
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการภายใต้ปรัชญาการพัฒนาประเทศและการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนจะดำรงอยู่ได้ด้วยความเข้มแข็งอยู่ที่สมรรถภาพของคนในชุมชนที่พึ่งตนเองได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ในขณะเดียวกันสามารถตอบสนองแนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามแนวทาง 3 S ที่เน้นความปลอดภัย (Security) สุขอนามัย (Sanitary) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction)

การพัฒนาทักษะการทำงานพิจารณาใน 2 หน่วยการวิเคราะห์ คือ หน่วยขององค์กร และของปัจเจกบุคคล

ในหน่วยขององค์กรอาจเป็นทั้งองค์กรเดิมหรือองค์กรที่รวมตัวกันใหม่ เพื่อจูงจูงหมายร่วมกันในการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่น และเป็นการรวมตัวอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้

แผนภูมิกรอบแนวคิด



6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อทราบทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคล รวมทั้งปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

6.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มองค์กรและของปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมที่จะเกิดขึ้นต่อไปในท้องถิ่น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

- สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
- การท่องเที่ยวในเชิงประชาคม
- ทักษะการท่องเที่ยวประชาคม
- ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล
- งานวิจัยด้านท่องเที่ยวที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน

ในบทนี้ เป็นการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง “ ทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน กรณีจังหวัดเชียงใหม่” ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
2. การท่องเที่ยวในเชิงประชาคม
3. ทักษะการท่องเที่ยวประชาคม
4. ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล
5. งานวิจัยด้านท่องเที่ยวที่มีชุมชนเป็นฐาน

1. สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่อาจสรุปได้เป็น 3 ส่วน คือ สถานการณ์ที่สนับสนุนการท่องเที่ยว สถานการณ์ที่เป็นสภาพปัญหาและข้อจำกัดการท่องเที่ยว และสถานการณ์การจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2544)

1.1 สถานการณ์ที่สนับสนุนการท่องเที่ยว

1.1.1 สถิตินักท่องเที่ยว

สถิตินักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2542 มีผู้มาเยือนเชียงใหม่จำนวน 3,319,692 คน ร้อยละ 60 หรือ 2,012,735 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย และ 1,306,957 คน เป็นชาวต่างประเทศ จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยชะลอตัวลงเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติขยายตัวในสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 15.89 การเดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ร้อยละ 82 เป็นการเดินทางมาเอง พาหนะที่นิยมใช้คือ เครื่องบิน รถส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง และรถไฟ ตามลำดับ แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวคือ คอยสุเทพ ในท่งบาศาร์ ปางช้าง และคอยอินทนนท์ ตามลำดับ

จากจำนวนนักท่องเที่ยวดังกล่าว ทำให้เกิดรายได้หมุนเวียนในพื้นที่ จำนวน 34,045.18 ล้านบาท ร้อยละ 73 เป็นรายได้ที่เกิดจากการเดินทางมาเองหรือเท่ากับ 24,878.4 ล้านบาท ส่วนค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันเท่ากับ 2,598.79 บาท ส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและของที่ระลึก รองลงมาเป็นค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ระยะเวลาพำนักรเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวทั้งหมดเท่ากับ 4.09 วัน

รายได้หมุนเวียนประมาณปีละ 34,000 ล้านบาทข้างต้น คิดเป็นร้อยละ 22.3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดเชียงใหม่ (GDP) กล่าวได้ว่าเป็นภาคที่ทำรายได้มาสู่จังหวัดสูงสุด และจากการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คาดว่าในปี พ.ศ. 2550 จะมีนักท่องเที่ยวมาเยือนเชียงใหม่กว่า 10 ล้านคน/ปี เนื่องจากนโยบายส่งเสริมของรัฐ การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกและการเปิดประเทศมากขึ้นของประเทศกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง โดยเฉพาะประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

1.1.2 สถิติการพักรแรม

สถิติการพักรแรมของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2542 จากจำนวนสถานพักรแรม 223 แห่ง จำนวนห้องพัก 14,344 ห้อง มีอัตราเข้าพักเฉลี่ยร้อยละ 39.62 มีจำนวนผู้เข้าพักแรมทั้งสิ้น 1,846,840 คน โดยร้อยละ 53 หรือ 985,150 คน เป็นชาวต่างประเทศ

1.1.3 ศักยภาพและโอกาสในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว

จังหวัดเชียงใหม่มีโอกาสที่จะยกฐานะการท่องเที่ยวไปสู่นานาชาติได้สูงมาก เนื่องจาก

1) ความสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าของจังหวัดเชียงใหม่ทั้งทางศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีที่เก่าแก่โบราณ ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่บริสุทธิ์สวยงามเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยว ทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ขยายตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประกอบกับการเป็นจุดเชื่อมโยงการท่องเที่ยวทางด้านสถาปัตยกรรมและวัฒนธรรมล้านนาระหว่างพื้นที่เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน และลำปาง รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยว ทางทรัพยากรธรรมชาติ บริเวณสามเหลี่ยมทองคำที่เชียงรายและอุทยานแห่งชาติในหลายจังหวัดของภาคเหนือตอนบน จึงคาดว่าจะช่วยเสริมให้ธุรกิจการท่องเที่ยวของภาคเหนือให้ขยายตัวต่อไป โดยมีจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลาง

2) นโยบายการเปิดเศรษฐกิจประเทศเข้าสู่ระบบนานาชาติ ทำให้เชียงใหม่มีฐานะสูงในการขยายวงจรการท่องเที่ยวสู่ประเทศเพื่อนบ้านและจีนตอนใต้ โดยในปัจจุบันสนามบินเชียงใหม่เป็นสนามบินนานาชาติที่ได้เปิดเส้นทางบินไปยังประเทศในทวีปเอเชียหลายประเทศ นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงเส้นทางการบินและการคมนาคมขนส่งทางบกกับจังหวัดเชียงรายและจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นประตูสู่ประเทศเมียนมาร์ ทางด้านคมนาคมทางรถไฟ กำลังมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายโครงการขยับเส้นทางรถไฟให้เชื่อมโยงกันในจังหวัดภาคเหนือตอนบน คาดว่าจะมีส่วนดึงดูดนักท่องเที่ยวจากนานาชาติสู่จังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น

3) เชียงใหม่มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเป็นศูนย์กลางการคมนาคมของภาคเหนือตอนบน ทั้งทางรถยนต์ รถไฟ และการบินระดับนานาชาติ มีเส้นทางคมนาคมสายสำคัญทั้งภายในจังหวัดและระหว่างจังหวัด ซึ่งสามารถเชื่อมต่อไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ตลอดจนเส้นทางสู่ประเทศเพื่อนบ้าน และภูมิภาคอื่นๆ ของโลก รวมทั้งเป็นแหล่งการศึกษาที่จะสามารถผลิตและพัฒนาบุคลากรสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากความพร้อมดังกล่าวทำให้เชียงใหม่ได้รับเลือกเป็นสถานที่จัดประชุมระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุมสภาผู้ว่าราชการนาการพัฒนาเอเชีย (ADB) การประชุมรัฐสภาอาเซียน การประชุมพยาบาลโลก การประชุมผิงโลก ฯลฯ เป็นต้น

1.2 สถานการณ์ที่เป็นสภาพปัญหาและข้อจำกัดการท่องเที่ยว

สถานการณ์ที่เป็นปัญหาและข้อจำกัดการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

1.2.1 จากการที่จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง แต่ขาดระบบควบคุมและชี้นำการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ตัวเมืองเชียงใหม่มีการขยายตัวอย่างไร้ทิศทางและก่อให้เกิดปัญหาด้านต่างๆ เช่น ปัญหามลพิษ ปัญหาความแออัด การขาดแคลนสิ่งสาธารณูปโภค การสูญเสียพื้นที่เกษตรกรรม การบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการสูญเสียทัศนียภาพ และเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เป็นต้น สภาพเช่นนี้หากไม่มีการวางแผนแก้ไขจะกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในอนาคต

1.2.2 ปัญหาระบบการคมนาคม ยังไม่พอเพียงกับความต้องการในช่วงฤดูการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการเดินทางรถไฟและเครื่องบิน รวมทั้งระบบขนส่งมวลชนในเขตเมืองและในเขตอำเภอรอบนอก โครงสร้างพื้นฐานยังขาดมาตรฐานและไม่ครบถ้วนเพียงพอที่จะรองรับนักท่องเที่ยว

1.2.3 ขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ ความชำนาญทั้งในด้านภาษาต่างประเทศและวัฒนธรรมของคนไทย ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเกิดความเสื่อมโทรม วัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ ถูกเปลี่ยนแปลง ซึ่งส่งผลให้ปริมาณนักท่องเที่ยว ไม่เพิ่มขึ้นตามที่คาดหวังไว้ เนื่องจากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ

1.2.4 ปัญหาคุณภาพและราคาของสินค้าของที่ระลึกยังไม่มีมาตรฐาน

1.2.5 ขาดแคลนแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่เป็นทางเลือกและจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้นและอยู่นานขึ้น

1.2.6 ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและการหลอกลวงนักท่องเที่ยว

1.3 สถานการณ์การจัดการเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว

1.3.1 วิสัยทัศน์และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2545-2549)

1) วิสัยทัศน์การพัฒนาการท่องเที่ยว

จังหวัดได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะให้จังหวัดเชียงใหม่ “ศูนย์กลางการท่องเที่ยว ที่มีมาตรฐานระดับสากล และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรท้องถิ่นและประชาชน ในการบริหารจัดการปกป้องคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ให้เอื้อประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวและวิถีชีวิตของชาวเชียงใหม่อย่างยั่งยืน”

2) ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาสนับสนุนการท่องเที่ยว

จังหวัดได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาสนับสนุนการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายหลักที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนมากขึ้น และมีระยะเวลาพักอาศัยนานขึ้น โดย

• การทำเมืองเชียงใหม่ให้น่าอยู่

1) จัดทำแผนกำหนดการใช้ที่ดินแต่ละประเภท (Comprehensive Land-use Classification) ครอบคลุมทั้งจังหวัด โดยมีรายละเอียดถึงระดับตำบล เพื่อเป็นกรอบชี้นำการพัฒนาในระยะยาว

2) เน้นการพัฒนาเชิงพื้นที่(Area Approach) โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2545-2564) และใช้ข้อมูลทางกายภาพเป็นกรอบหลักในการพัฒนาในรูปของผังเมืองรวม ผังขยาย และผังชุมชนให้ครบทุกพื้นที่

3) กำหนดเขตพื้นที่การอนุรักษ์ เช่นเขตเมืองเก่าภายในสี่เหลี่ยมคูเมือง โดยการวางแผนการใช้ที่ดิน และกำหนดมาตรฐานควบคุมกิจกรรมที่เหมาะสม ไม่กระทบต่อโบราณสถาน โบราณวัตถุ และเอกลักษณ์ของเมือง โดยการวางแผนจัดการสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ในระบบที่ครอบคลุมได้ดิน

4) จัดทำกลยุทธ์การออกแบบชุมชนเมืองด้วยการออกแบบทางสถาปัตยกรรมและการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมให้เมืองเชียงใหม่ที่น่าอยู่ เช่น การจัดทำ Land Mark การปรับปรุงแบบดึกอาคาร การปรับปรุง Street Furniture การทำ Street Show Room โดยกำหนดดำเนินการในย่านสำคัญ เช่น ถนนท่าแพ ถนนเจริญราษฎร์ต่อกับถนนฟ้าฮ่าม ถนนช้างคลาน ถนนนิมมานเหมินท์ เป็นต้น

5) สนับสนุนหน่วยปกครองท้องถิ่นร่วมกันแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการขยะในระบบรวมศูนย์แบบครบวงจร โดยเขตเหนือดำเนินการโดยเทศบาลตำบลเวียงฝาง เขตกลางดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เขตใต้ดำเนินการโดยเทศบาลนครเชียงใหม่ รวมทั้งจัดโครงการรณรงค์คัดแยกขยะในโรงเรียนและชุมชน ซึ่งสามารถลดปัญหาขยะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) จัดทำโครงข่ายการท่องเที่ยวแบบเป็นวงจร (Route Tour) โดยกำหนดเป็นวงจรเชื่อมโยงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัด และเชื่อมโยงกับจังหวัดอื่นๆ ในภาคเหนือตอนบน เพื่อเป็นข้อเสนอให้นักท่องเที่ยวพิจารณา ภายใต้ระยะเวลาและความสนใจในกิจกรรมแต่ละด้าน

7) เพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการและการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นแหล่งสร้างรายได้ให้กับจังหวัดและท้องถิ่นชนบท เช่น การศึกษาอบรม การประชุมสัมมนา การแสดงสินค้านานาชาติ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การกีฬาและนันทนาการ การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นต้น

8) กำหนดมาตรการให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยว และมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาการหลอกลวงนักท่องเที่ยวโดยมีมาตรการทั้งด้านการป้องกันปราบปราม การสอบสวน การบริการ อำนาจความสะดวกและการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อประสานการดำเนินการตามมาตรการ และการติดตามประเมินผลเป็นการเฉพาะ อยู่ภายใต้คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

9) จัดตั้งคณะที่ปรึกษาการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ เพื่อเป็นแหล่งระดมความคิดและข้อเสนอแนะในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหา เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางดำเนินการ

● การเปิดประตูสู่สากล

1) จังหวัดได้จัดทำ WEB SITE ของจังหวัดชื่อ www.chiangmai.go.th เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนด้านการค้า การลงทุน รวมทั้งการท่องเที่ยวกับประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยจะมีข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ภูมิทัศน์เทศกาลต่างๆ ที่สำคัญตลอดปี รวมทั้งเป็นสื่อกลางในการจัดทำ E-Commerce ซึ่งมีผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นที่มีศักยภาพหลากหลาย ซึ่งจะเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกให้รู้จัก และมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น

2) พัฒนาความสัมพันธ์กับเมืองหลักของประเทศต่างๆ ในลักษณะเมืองพี่เมืองน้อง (Sister Cities) เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือและแลกเปลี่ยนด้านการค้า การลงทุน การศึกษา วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว

- **การพัฒนาพลังชุมชนให้เข้มแข็งเพื่อสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว**

1) ส่งเสริมประชาชนให้มีจิตสำนึกและตระหนักในการช่วยกันรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเรือนและชุมชน รวมทั้งมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเมืองเชียงใหม่อย่างจริงจังต่อเนื่อง

2) ส่งเสริมชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่น เช่น การจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวแบบวิถีชีวิตธรรมชาติในลักษณะ Home Stay การสาธิตการทำนา และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

3) การจัดทำระบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นทั้งด้านการเกษตร อุตสาหกรรม การบริการ เพื่อยกระดับไปสู่ตลาดระดับประเทศและส่งออกต่างประเทศ โดยให้อำเภอและชุมชนร่วมกันคัดเลือกผลิตภัณฑ์ และส่วนราชการสนับสนุนในการพัฒนาทุกขั้นตอนตั้งแต่กระบวนการผลิต การแปรรูป การบรรจุภัณฑ์ การควบคุมมาตรฐาน จนถึงการตลาด โดยกระบวนการนี้จะทำให้เกิดสินค้าที่สนับสนุนการขยายตัวของการท่องเที่ยวอีกหลายชนิด

1.3.2 การขอรับการสนับสนุนในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยว

ถึงแม้จังหวัดเชียงใหม่จะได้จัดทำแผนพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด บนพื้นฐานความร่วมมือของทุกฝ่ายในพื้นที่ภายใต้ศักยภาพที่มีอยู่มาโดยตลอด แต่ก็มีปัญหาหลายประการที่จำเป็นจะต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล และหน่วยงานกลางเพื่อให้การดำเนินการตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง สรุปได้ดังนี้

- ผลักดันให้มีการก่อสร้างศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติที่จังหวัดเชียงใหม่
- สนับสนุนให้สนามบินเชียงใหม่เป็นสนามบินนานาชาติอย่างแท้จริง
- สนับสนุนให้เกิดระบบวงจรการท่องเที่ยวในจังหวัดและเชื่อมโยงระหว่างจังหวัด
- ให้ ททท. พิจารณากำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาริษัทล่อกลวงนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม รวมทั้งสนับสนุนให้ มีการเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ ผู้ให้บริการและจำนวนสถานประกอบการที่สามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
- สนับสนุนให้มีการวางผังเมือง ผังเฉพาะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ผลักดันให้เกิด พรบ. โรงแรม (Guest House) เพื่อให้เข้าสู่ระบบควบคุมดูแลมาตรฐาน ในลักษณะของโรงแรม

- สนับสนุนเทคโนโลยีการจัดทำแผนกำหนดเขตการใช้ที่ดิน ผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรของจังหวัดและท้องถิ่นให้มีศักยภาพในการจัดทำและบริหารจัดการ

2. การท่องเที่ยวในเชิงประชาชน

2.1 วิธีประชาสังคม : กลไกการขับเคลื่อนทักษะการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวทางเลือกในชุมชน

สังคมในศตวรรษใหม่นี้ แบบแผนความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relations) และความสัมพันธ์ทางอำนาจ (Power relations) ระหว่างกลุ่มคนเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด ระบบการเมืองแบบรัฐสภา ระบบประชาธิปไตยแบบตัวแทน (Representative democracy) ได้รับการยอมรับน้อยลงไป ดังที่ Daniel Bell ระบุว่า รัฐเล็กลงไปและไร้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาใหญ่ ๆ ขณะเดียวกันรัฐก็ใหญ่เทอะทะจนแก้ปัญหาเล็กไม่ได้ การบริหารยุทธศาสตร์แบบเดิมๆ 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: 21) ให้ความหมายของประชาสังคมว่า หมายถึง “เครือข่าย กลุ่ม ชมรม สมาคม มูลนิธิ สถาบัน และชุมชนที่มีกิจกรรม หรือมีการเคลื่อนไหวอยู่ระหว่างรัฐ (State) กับปัจเจกชน (Individuals) โดยจุดเน้นของประชาสังคม ได้แก่ การไม่ชอบและไม่ยอมให้รัฐครอบงำหรือบงการ แม้ว่าจะยอมรับความช่วยเหลือจากรัฐ และมีความร่วมมือกับรัฐได้ แต่ก็สามารถชี้นำ กำกับ และคัดค้านรัฐได้พอสมควร ประชาสังคมจะไม่ชอบลัทธิปัจเจกชนนิยมสุดขั้ว ซึ่งส่งเสริมให้คนเห็นแก่ตัว ต่างคนต่างอยู่ แย่งแย่งแข่งขันกันจนไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม หากแต่สนับสนุนให้ปัจเจกชนรวมกลุ่มรวมหมู่ และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม โดยไม่ปฏิเสธการแสวงหาหรือปกป้องผลประโยชน์เฉพาะส่วนเฉพาะกลุ่ม”

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

ประชาสังคมจึงมีฐานะเป็นกลไกขับเคลื่อนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบพร้อมกับสร้างความตระหนักให้กับสังคมในวงกว้างด้วย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดุลอำนาจระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคสังคม จะเป็นกลไกสำคัญในการหนุนเสริมต่อรอง เสนอแนะ และตรวจสอบภาครัฐใน

แผนงานโครงการและนโยบายการพัฒนาต่างๆ ตลอดจนก่อให้เกิดการเรียนรู้การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ฝ่ายต่างๆ ด้วย

อีกนัยหนึ่ง แนวทางประชาสังคมจะมีฐานะสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์หลักของการสร้างชุมชนในการจินตนาการ (Imagined Community) หรือเมืองน่าอยู่ (Healthy cities)

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

กล่าวจำเพาะประชาคมการท่องเที่ยวนั้น หมายถึง การผสมผสานแนวคิดด้านประชาสังคม เข้ากับการท่องเที่ยวซึ่งเป็นสหวิทยาการใหม่สาขาหนึ่ง เป็นการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ใช้แนวทางร่วมมือกันในแนวราบ มีปฏิสัมพันธ์ผ่านปฏิบัติการร่วมกัน (Horizontal Interactive learning through Action) โดยมีภาคี (partners) ที่หลากหลายทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคสังคม หรือภาคประชาชนร่วมกัน และมุ่งให้เกิดพลังทวีคูณ (Social Synergy) ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว เป็นไปได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นเหตุทำให้เกิดภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งขึ้นในชุมชน หรือในทางกลับกันภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งอยู่แล้วในชุมชนทำให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนขึ้นได้

ทักษะที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยกระบวนการประชาสังคมมีได้หลายด้านตัวอย่าง เช่น

- 1) ทักษะที่เกี่ยวกับกระบวนการทางประชาคม เช่น
 - (1) ทักษะการประจักษ์อย่างสร้างสรรค์
 - (2) ทักษะการจัดการความขัดแย้ง
 - (3) ทักษะการระดมพลังปัญญา จินตนาการ
 - (4) ทักษะการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change management)
 - (5) ทักษะด้านการพัฒนาตนให้มีจิตสำนึกสาธารณะ (เอาธุระต่อส่วนรวม)
 - (6) ทักษะในการพัฒนาผู้นำแบบรวมหมู่ (Collective Leaders)

2) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ (Management) และการบริการ (Service) ด้านการท่องเที่ยว เช่น

- (1) ทักษะด้านการสื่อสาร
- (2) ทักษะในการตกลงกฎเกณฑ์จัดสรรผลประโยชน์ภายในประชาคมระหว่างบุคคลและกับบุคคล/หน่วยงานภายนอก
- (3) ทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์วัฒนธรรมท้องถิ่น
- (4) ทักษะในการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ชุมชน/ทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน
- (5) ทักษะในการเป็นบุคคลและองค์กรเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning)
- (6) ทักษะในการสร้างจุดขายแหล่งท่องเที่ยว (Story, theme)
- (7) ทักษะในการเป็นมัคคุเทศก์แบบวิทยากร (มิใช่คนรับใช้) และทักษะในการสร้างสัมพันธภาพแบบ “ผู้มาเยือน” ต่อ “เจ้าของบ้าน” มิใช่ “ผู้ซื้อ” ต่อ “ผู้ขาย”
- (8) ทักษะการพัฒนานโยบายและการบริหารยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวชุมชน

๔๑๑

2.2 สถานการณ์ท่องเที่ยวในเชิงชุมชน/ประชาคมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่โดยรวม

โดยที่สถานการณ์การท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัดเชียงใหม่ มีศักยภาพและโอกาสสูงมากในการที่จะยกฐานะสู่ระดับนานาชาติ ซึ่งหมายความว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวจะต้องมุ่งไปสู่ การสร้างรายได้ในเชิงธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน จะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการกิจกรรมท่องเที่ยว ให้ได้มาตรฐานเพื่อการแข่งขันเชิงธุรกิจในทุกระดับในระยะยาว ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงการสร้างความยั่งยืนของกิจกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวด้วย

ลักษณะการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีความหลากหลายทั้งในด้านรูปแบบ กิจกรรม ตลอดจนพัฒนาการ ในส่วนของการท่องเที่ยวในเชิงประชานิคมนั้น อาจกล่าวได้ว่ายังอยู่ในระยะเริ่มต้นของความพยายามในการสร้างความร่วมมือ และความเสมอภาคของการมีส่วนร่วมในกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงชุมชนในเชิงพหุภาคี โดยมีการเชื่อมโยงภาครัฐ เอกชนและชุมชน ให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการ แต่ผลในทางปฏิบัติที่พบขณะนี้ คือ การมีส่วนร่วมของภาคีต่างๆ มีระดับที่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังมีความแตกต่างในรูปแบบการบริหารจัดการ พัฒนาการตลอดจนระดับความเข้มแข็งประชาคมกรท่องเที่ยว โดยภาพรวมรัฐและหรือเอกชนมักจะเป็นแกนนำในการจัดการด้านการท่องเที่ยวชุมชนถูกมองว่าเป็นผู้คอยทักษะจึงมีบทบาทในฐานะเป็นเพียงส่วนประกอบของพื้นที่ที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งที่ชุมชนจะได้รับคือประสบการณ์และการเรียนรู้จากการจัดการของภาครัฐและหรือเอกชน

สถานการณ์ดังกล่าว จะเห็นได้จากการกำหนด นโยบายและแผนงาน งานศึกษาวิจัย ตลอดจน กิจกรรมของภาคเอกชนที่กระทำต่อชุมชน จะมีลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียว (One way communication) ชุมชนจะเป็นฝ่ายตั้งรับและให้ความร่วมมือต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ลงสู่ชุมชน

ช่วงสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจนับแต่ ปี พ.ศ.2540 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวเริ่มมีบทบาทโดย ถูกกำหนดให้เป็นทางออกในการแก้ไขวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยเหตุนี้ จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมี ศักยภาพและโอกาสด้านการท่องเที่ยวสูง จึงต้องสร้างกิจกรรมในทุกรูปแบบเพื่อสร้างรายได้แก่ประเทศ ทุกฝ่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่ เริ่มปรับเปลี่ยนวิธีคิดใหม่ ในการที่จะสร้าง กิจกรรมการท่องเที่ยวในลักษณะความร่วมมือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และให้ความสำคัญกับ ชุมชนในฐานะเป็นเจ้าของพื้นที่มิใช่เป็นเพียงส่วนประกอบของพื้นที่ดังเช่นที่ผ่านมา งานศึกษาวิจัย ตลอดจนกิจกรรมของภาคเอกชนในระยะ 2-3 ปีหลัง จึงมุ่งลงสู่ชุมชน สร้างกิจกรรมโดยเน้นทุน ทางสังคมของชุมชน การจัดการโดยชุมชนอย่างยั่งยืน และชุมชนเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ในฐานะ เป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยว บทบาทของชุมชนในประชาคมการท่องเที่ยวจึงมีแนวโน้มที่จะ ขยายตัวและเติบโตมากขึ้น

2.3 แผนนโยบายการท่องเที่ยวและนโยบายทางประชาคมของพื้นที่ (Civic infrastructure)

เมื่อพิจารณาจากแผนพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เป้าหมายหลักของ การพัฒนาภาคบริการและการท่องเที่ยว กำหนดไว้ 3 ประการ คือ 1) เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว ระยะเวลา พักอาศัยและจำนวนค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว 2) การกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และ 3) การมีส่วนร่วม ของประชาชน (แผนภูมิที่ 1)

แผนภูมิที่ 1 การพัฒนาภาคบริการและการท่องเที่ยว



หากพิจารณาแผนแม่บทการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ.2545-2564) และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ระยะยาว พบว่า มีกลยุทธ์และข้อเสนอแนะส่วนหนึ่งในเรื่องของการจัดตั้งองค์กรการท่องเที่ยวเพื่อเมืองเชียงใหม่ การจัดการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลาย และสนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์และข้อเสนอแนะนี้จะมีส่วนช่วยให้เกิดการสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมให้เกิดความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

3. ทักษะการท่องเที่ยวประชาคม

ในส่วนของทักษะการทำงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั้น คุณภาพของบุคลากรไทย ยังไม่สนองต่อการจัดการท่องเที่ยวตามแนวทาง 3 S ที่เน้น Security, Sanitary และ Satisfaction ดังเช่นงานวิจัยของมนัส สุวรรณ (อ้างจาก IMTIAZ MUQBIL, 2000) ที่ชี้ให้เห็นว่ามีความจำเป็นที่ประเทศไทยจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว หากประสงค์จะให้ประเทศไทยเป็นเป้าหมายปลายทางในการท่องเที่ยวระดับโลก โดยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพและปริมาณของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ภายในประเทศในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังไม่น่าพอใจ ครู อาจารย์ที่ทำหน้าที่ผลิตนักศึกษาในสาขานี้ ยังมีปัญหาในเชิงคุณภาพอยู่เป็นอันมาก และโดยที่กรอบทักษะเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคตเปลี่ยนแปลงไปมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์และวิสัยทัศน์ทางการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนั้นทักษะประชาคมท่องเที่ยวที่เข้มแข็งต้องอาศัยวิธีคิดแบบ Strategic thinking ด้วย เพื่อให้เกิดพลังมหาศาล เพราะสังคมต้องเผชิญกับปัญหาใหญ่ๆ แต่กำลังของผู้คนมีน้อย ดังนั้น ในกระบวนการทำงานจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้น 3 เรื่องหลัก คือ 1) การยกเครื่องตัวเอง (Self organization) คือ การกลับมาทบทวนตนเอง ตั้งสติและจัดปรับตนเอง คือ ทั้ง reflect, rethink และ reorganize เพื่อทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “คุณภาพใหม่” 2) ตัวตนขององค์กรท้องถิ่น องค์กรประชาคม เป็นเรื่องของการสื่อสาร การทำความเข้าใจและการเชื่อมโยงกันใน 3 ส่วน คือ เรื่องสื่อ การสร้างองค์ความรู้ และการเคลื่อนไหว และ 3) การเชื่อมโยงกับระดับโครงสร้าง ในความหมายของการฉกฉวย ใช้สถานการณ์ กระแสสังคม เช่น กระแสปฏิรูปสังคมในประเด็นต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ หรือทำให้ประเด็นที่กลุ่มหรือองค์กรประชาคมสนใจเป็นประเด็นสาธารณะเข้าสู่การเคลื่อนไหวหลักคั่นการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย เพื่อขยายตัวตนขององค์กร (โครงการส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงและประชาสังคมจังหวัด, 2543 : 74) จึงอาจกล่าวได้ว่าในการทำงานเชิงประชาคมแล้ว ประเด็นที่มีความสำคัญยิ่งก็คือ ประเด็นการสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Communication for social change)

4. ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล

ทักษะในระดับปัจเจกบุคคล Ben M. Harris (1963 อ้างในประหยัด คงเจริญ, 2543 และ สมบัติ โหมยวานิช, 2542) ได้นำเอาทฤษฎี 3 ทักษะของ Katz มาอธิบายแยกแยะรายละเอียดถึงทักษะในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ทักษะด้านความคิด (Conceptual skill) หมายถึงความสามารถด้านความคิด การประสานงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ประกอบด้วย

- การมองเห็นภาพพจน์โดยรวม
- การวิเคราะห์
- การวินิจฉัย
- การรู้จักวิพากษ์วิจารณ์
- การรู้จักถามคำถาม

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) หมายถึงความสามารถในการพิจารณาหรือพิจารณาพิเคราะห์ ประกอบด้วย

- ความเข้าใจ
- การรู้จักวิธีสัมภาษณ์
- การรู้จักสังเกต
- การรู้จักนำการอภิปราย
- ความสามารถสะท้อนความรู้สึกและความคิดออกมา
- การมีส่วนร่วมในการอภิปราย
- การปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมได้เหมาะสม

3) ทักษะด้านเทคนิควิธี (Technical skill) หมายถึง ความสามารถในการใช้เครื่องมือระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการต่างๆ ที่จำเป็น ประกอบด้วย

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

ในส่วนของการวัดระดับทักษะของปัจเจกบุคคลเพื่อประเมินคุณสมบัติของปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวว่าจะมีระดับการพัฒนาทักษะในระดับใดนั้น จากรายงานความก้าวหน้าโครงการศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี โดยสำนักงานวิจัยและพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า (2545) ได้ระบุถึงดัชนีการวัดทักษะในระดับต่างๆ 3 ระดับ ตามหลักการจำแนกของ Bloom (1956) คือ 1) ระดับต่ำสุด คือ เลียนแบบ (Imitation) นั่นคือ ยังทำไม่เป็น ต้องดูตัวอย่างของการปฏิบัติอยู่ตลอด 2) ระดับสูงขึ้นมา คือ ทำได้เองแต่ต้องมีคนคอยกำกับ (Control) ยังไม่คล่องแคล่ว อาจเรียกว่าพอทำได้เองบ้าง และ 3) ระดับสูงสุด คือ ทำได้ด้วยตนเองโดยอัตโนมัติ (Automation) คือ มีความคล่องแคล่ว เข้าใจ และทำเองได้ อาจจะสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมให้ดียิ่งขึ้นไปอีก สรุปคือ มีความเชี่ยวชาญ

ทักษะที่จำเป็นสำหรับปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จะมีลักษณะเฉพาะขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ปัจเจกบุคคลนั้นปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น มัคคุเทศก์ จำเป็นต้องมีคุณสมบัติ 4 ประการ และมีจรรยาบรรณ 10 ประการ ดังนี้ (วิลาสวงศ์ พงศบุตร, ม.ป.ป. อ้างในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏภูเก็ต)

คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ที่ดี 4 ประการ ได้แก่ 1) ควรจะมีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้การได้ดี สื่อภาษากับนักท่องเที่ยวรู้เรื่อง เข้าใจ 2) มีอารมณ์มั่นคง มีสติและไหวพริบสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และมีความรอบคอบ 3) มีศิลปะในการพูด รู้จังหวะและรู้ว่าควรจะพูดอธิบายเวลาใด เรื่องอะไรก่อนและหลัง 4) มีมนุษยสัมพันธ์ดี นอกเหนือจากความรักในการทำงาน มีศิลปะในการพูดที่ดี และมีบุคลิกภาพที่ดี

จรรยาบรรณของมัคคุเทศก์ 10 ประการ ได้แก่ 1) จริงใจ ทั้งต่ออาชีพ ตนเอง ดันสังกัดลูกค้า และหน่วยงานที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้อง รวมทั้งจริงใจต่อเพื่อนร่วมอาชีพ 2) จริงจัง ต้องทำงานด้วยความจริงจังไม่เห็นเป็นเรื่องเล่น 3) สัตย์ซื่อ ความซื่อตรงไม่คดโกง ไม่เอาเปรียบลูกค้า 4) มีสะอาด ไม่ลักขโมยหรือหยิบของลูกค้าโดยพลการ 5) จิตวิจิตร พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน และไม่โกหก ถ้าไม่แน่ใจอย่าสัญญา 6) มีคุณธรรม อยู่อย่างกับลูกค้าที่เป็นหญิง หรือแสดงตัวแสดงกิริยาให้ลูกค้าเข้าใจผิด ไม่เล่นการพนันกับลูกค้าและห้ามดื่มของมึนเมาในขณะที่ทำงาน 7) ยุติธรรม วางตัวให้เป็นกลาง รักษาผลประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย 8) จำทนอด กินที่หลังอิ่มก่อน นอนที่หลังตื่นก่อน 9) ต้องทน มีจิตใจหนักแน่น คำบ่นของลูกค้าเข้าหูซ้ายทะลุหูขวา และหาวิธีชนะใจคนๆ นั้น 10) อดกลั่น ต้องรู้หลบเป็นปีก รู้หลีกเป็นหาง เป็นมัคคุเทศก์ต้องมีศักดิ์ศรี ไม่ใช่คนรับใช้ แต่เป็นการบริการให้ลูกค้าพอใจ

5. งานวิจัยด้านท่องเที่ยวที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน

ในส่วนของงานวิจัยด้านการท่องเที่ยวที่ใช้ชุมชนเป็นฐานในการวิจัยนั้น เมื่อปี พ.ศ.2539 มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอส.) ได้จัดพิมพ์เอกสาร “สรุปบทเรียน Ecotourism การจัดการท่องเที่ยว โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน” ที่มุ่งนำเสนอแนวคิดการท่องเที่ยวทางเลือก ให้การศึกษาทางวัฒนธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีในการที่มนุษย์อยู่ร่วมกันอย่างมีความเคารพต่อกัน มีความรับผิดชอบไม่ท่องเที่ยวแบบทำลายแต่ให้มุ่งการท่องเที่ยวเป็นทางเลือกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม(ศรีศักร วัลลิโภคม, 2543 : 49-51) ในช่วงหลังมานี้ เริ่มมีการวิจัยในพื้นที่เฉพาะในแนวทางนี้หลายชิ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการสนับสนุนของ สกว. เช่นงานของฐิติธิ์ ชูชาติ (2543) เรื่องโครงการ “รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตลุ่มน้ำแม่วาง” งานของไกรสิทธิ์ สิทธิโชคและคณะ (2543) เรื่อง “โครงการวิจัยเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอาข่า” และงานของชนิษฐา พอนอ่วมและสาทิศ สุขผ่องศรี (2543) เรื่อง “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีชุมชนสิ่ววัง ตำบลก่าโลน อ.ลานสกา จ.นครศรีธรรมราช” งานของบุญยงค์ เกศเทศ (2542) เรื่อง “เสริมสร้างภูมิปัญญา พัฒนาหัตถกรรมอีสานได้ไปสู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์” งานของสมศักดิ์ เตชะเฮอร์วัฒน์ (2544) เรื่อง “การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่” งานของ นำชัย ทนุผลและคณะ (2543) เรื่อง “การพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโป่ง ค.ป่าไผ่ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่” เป็นต้น นอกจากนี้ในส่วนของงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทมีการศึกษาไว้เช่นกัน เช่น งานของ ประดับ เรียงประยูร (2541) เรื่อง “การศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งแวดล้อม แหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนตลาดน้ำตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร” งานของนิพล เชื้อเมืองพาน (2542) เรื่อง “แนวทางการจัดการแหล่งท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกรณีศึกษา : วนอุทยานภูชี้ฟ้าจังหวัดเชียงราย” และงานของนฤมล เทียงวิบูลย์วงศ์ (2542) เรื่อง “การศึกษาปัญหาและแนวทางจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศศึกษากรณีการท่องเที่ยวเอกชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน” เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

- การทบทวนวรรณกรรม
- การคัดเลือกประชากรการทอ้งเทียว
- การศึกษาเบื้องต้น
- การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย
- การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
- การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงานการศึกษา
- การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น
- การนำเสนอรายงานการศึกษานับบร่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการผสมผสาน (Mixed Methodology) แนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ (Qualitative and Quantitative Research) การได้มาซึ่งแนวคิดและดัชนีด้านทักษะการทำงาน ได้มาจากการมีส่วนร่วมในการกำหนดของผู้มีประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานในพื้นที่ มิใช่กำหนดโดยผู้วิจัยแต่ฝ่ายเดียว ขั้นตอนการดำเนินงานจึงกำหนดเป็นกรอบกว้าง ๆ ดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรม
2. การคัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยว
3. การศึกษาเบื้องต้น (Pre-survey)
4. การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานการศึกษา
7. การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น
8. การนำเสนอรายงานการศึกษาลบร่าง

1. การทบทวนวรรณกรรม คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทิศทาง แนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคตของโลก ประเทศไทย และในพื้นที่การวิจัย รวมทั้งกระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

1.2 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวทางเลือก

1.3 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดหลักการประชาคมและประชาคมการท่องเที่ยว ทักษะการทำงานในการท่องเที่ยวในแนวทางทั่วไป (Mass tourism) และทักษะการทำงานท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ในชุมชน รวมทั้งทบทวนรายงานการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. การคัดเลือกประชาคมการท่องเที่ยว

จากการทบทวนวรรณกรรมในข้อ 1 ทำให้คณะผู้วิจัยได้เกณฑ์เบื้องต้นประกอบการเลือกประชาคมท่องเที่ยวโดยมีการพิจารณาทั้งในระดับกลุ่มประชาคมและระดับปัจเจกบุคคล ดังนี้คือ

2.1 ระดับกลุ่มประชาคม (Civic group) ควรมีลักษณะดังนี้

2.1.1 มีการทำงานร่วมกันในลักษณะกลุ่มพหุภาคี (Partnership) ซึ่งอาจจะประกอบด้วยองค์กรภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัด ทั้งที่เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษาของรัฐ องค์กรเอกชน (ได้แก่ องค์กรสาธารณประโยชน์ที่เกิดจากการรวมตัวของประชาชน จะจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เช่น สมาคม มูลนิธิ องค์กรพัฒนาเอกชน กลุ่มท่องเที่ยว คณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นต้น) องค์กรชุมชน (ได้แก่ องค์กรที่เกิดจากการรวมตัวตามความถนัดและความสนใจของประชาชน เช่น กลุ่มสวัสดิการชุมชน กลุ่มธุรกิจชุมชน กลุ่มพัฒนา กลุ่มอนุรักษ์ รวมทั้งการรวมตัวกันตามธรรมชาติในลักษณะอื่น ๆ ด้วย) องค์กรธุรกิจ (ได้แก่ บริษัท ห้างร้าน โรงแรม ศูนย์การค้า ชุมชนนักธุรกิจ บริษัทธุรกิจท่องเที่ยว สหกรณ์และองค์กรธุรกิจรูปแบบอื่นๆ) และองค์กรวิชาการ (ได้แก่ สถาบันการศึกษา ศูนย์วัฒนธรรม รวมทั้งบุคคลที่เป็นผู้นำ ทั้งที่ได้รับการแต่งตั้งจากทางราชการและโดยธรรมชาติ เช่น พระสงฆ์ ผู้นำทางศาสนา ศิลปินแห่งชาติ ผู้มีผลงานดีเด่นด้านวัฒนธรรม ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญการในวิชาชีพ)

2.1.2 มีการเรียนรู้ (Learning) หรือออร์รอยแนวโน้มน่าจะมีการเรียนรู้ทั้งภายในกลุ่มประชาคมและระหว่างกลุ่มประชาคม (Network)

2.1.3 รูปแบบความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มค่อนข้างจะมีปฏิสัมพันธ์กัน (Interaction) และเป็นไปอย่างฉันทมิตร หรือแนวนราบ (Horizontal) พอสมควร

2.1.4 ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ที่ผ่านมาหรือแนวโน้มในอนาคต ซึ่งถึงศักยภาพความสามารถของกลุ่ม (Competency) ในการเป็นชุมชนท่องเที่ยวแนวใหม่

2.2 ระดับปัจเจกบุคคล

2.2.1 มีบุคคลแกนนำที่มีสำนึกเอื้ออาทรเพื่อส่วนรวมอยู่จำนวนหนึ่ง มีความเสียสละ มีอาชีพหลากหลาย มีการสื่อสาร (Communication) และมีทัศนคติเชิงบวกและไว้วางใจเพื่อนหรือผู้ร่วมงานในประชาคมท่องเที่ยวด้วยกัน

2.2.2 สมาชิกในชุมชนจำนวนหนึ่งมีความสามัคคีร่วมมือร่วมใจกัน

2.2.3 มีบุคลากรในชุมชนที่พอจะมีความรู้ในการบริหารจัดการ

3. การศึกษาเบื้องต้น (Pre-survey)

3.1 จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นเป็นกรอบให้คณะผู้วิจัยดำเนินการสำรวจเบื้องต้น เพื่อจำแนกประชาคมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ประสานงานเพื่อหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มประชาคมที่มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยผ่านหน่วยงานและหรือเครือข่ายหลัก ๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับประชาคมในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 1 จังหวัดเชียงใหม่ เครือข่ายของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.) ภาคเหนือ ศูนย์พัฒนาและสงเคราะห์ชาวเขาจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมบนพื้นที่สูง สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้

3.2 หลังจากนั้นจึงได้ดำเนินการสำรวจพื้นที่เบื้องต้นในระหว่างวันที่ 17-19 กรกฎาคม 2544 ผลการสำรวจพื้นที่ทำให้ได้กลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว จำนวน 7 กลุ่ม คือ

- 1) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านผานกกก หมู่ที่ 9 ต.โป่งแยง อ.แม่ริม
- 2) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านถ้ำ หมู่ที่ 5 ต.เชียงดาว อ.เชียงดาว
- 3) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านแม่กลางหลวงและหมู่บ้านเครือข่ายสมาชิกคอยอินทนนท์ อ.จอมทอง
- 4) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านโป่ง หมู่ที่ 6 ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย
- 5) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านถ้ำเมืองออน หมู่ที่ 2 ต.สหกรณ์ กิ่ง อ.แม่ออน
- 6) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่ง อ.แม่ออน
- 7) ประชาคมการท่องเที่ยว บ้านสหกรณ์ หมู่ที่ 7 น้ำพุร้อนสันกำแพง กิ่ง อ.แม่ออน

เมื่อกำหนดกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวในเบื้องต้นได้ 7 กลุ่มแล้ว คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกลุ่มสนทนา (Focused group) แกนนำของประชาคมท่องเที่ยวทั้ง 7 แห่ง และสัมภาษณ์แนวลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders)

ตารางที่ 1 สรุปลักษณะประชาคมท่องเที่ยว 7 แห่ง ของจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้ คือ

พื้นที่	ประเภทท่องเที่ยว	ลักษณะขององค์กร
บ้านผานากก หมู่ที่ 9 ต.โป่งแยง อ.แม่ริม	วัฒนธรรม ชนเผ่าม้ง	● กลุ่มภาคีในการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ภาครัฐ ชุมชน ภาคเอกชน แต่ละฝ่ายมีบทบาทดังนี้ ➢ มีภาครัฐ (ศูนย์ส่งเสริมฯ) เป็นที่ปรึกษาในการบริหารจัดการสนับสนุนงบประมาณและองค์ความรู้ ➢ มีกลุ่ม/องค์กรเอกชนประสานกิจกรรม ● ชุมชนบริหารจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวในฐานะอาชีพเสริม ● ปัจจุบันผู้นำและคนในชุมชนเริ่มให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวชุมชน เนื่องจากมีความได้เปรียบในเชิงพื้นที่ คือ เป็นจุดผ่านและแวะพักของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ
บ้านต้า หมู่ที่ 5 ต.เชียงดาว อ.เชียงดาว	ท่องเที่ยวธรรมชาติ (ถ้ำเชียงดาว)	● ภาคีที่ร่วมจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน ประกอบด้วย ภาครัฐ ชุมชน และภาคธุรกิจเอกชน โดยที่ ➢ ภาครัฐมีบทบาทเป็นที่ปรึกษาในการจัดการท่องเที่ยว ➢ ชุมชนโดยคณะกรรมการวัดเป็นแกนหลักในการบริหารจัดการดำเนินงาน ➢ เอกชน/บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวนำนักท่องเที่ยวเข้ามาโดยปฏิบัติตามกฎของชุมชน (เฉพาะเส้นทางท่องเที่ยวถ้ำเชียงดาว)

ตารางที่ 1 (ต่อ) สรุปลักษณะประชาคมท่องเที่ยว 7 แห่ง ของจังหวัดเชียงใหม่

พื้นที่	ประเภทท่องเที่ยว	ลักษณะขององค์กร
บ้านแม่กลางหลวง และหมู่บ้าน เครือข่ายสมาชิก คอยอินทนนท์	Ecolodge Tour	• ภาาการท่องเที่ยวประกอบด้วย ➢ ภาคเอกชน บริษัท Summit Ecotour จำกัด เป็นแกนนำ ➢ ภาครัฐสนับสนุนโครงการด้านวิชาการ ความปลอดภัย และประชาสัมพันธ์ ➢ ชุมชนมีส่วนร่วมโดยการถือหุ้นในรูปแบบกึ่งสหกรณ์ • สภาพภูมิศาสตร์ด้านที่ตั้ง ซึ่งอยู่ในบริเวณพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก คือ คอยอินทนนท์ ทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาตลอดปี
บ้านโปง หมู่ที่ 6 ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย	Agro-Tourism (Educational Approach)	• ภาาการท่องเที่ยวในเชิงประชาคมประกอบด้วย ➢ ภาครัฐเป็นแกนนำด้านความรู้และงบประมาณ ➢ ภาคเอกชนสนับสนุนงบประมาณ ➢ ชุมชนบริหารจัดการท่องเที่ยวในรูปของสมาชิกชมรม • ชุมชนบริหารจัดการโดยใช้ความรักและความเป็นเจ้าของชุมชนร่วมกัน ทำให้คนในชุมชนบางส่วนแม้จะไม่ได้เป็นสมาชิกชมรม แต่เต็มใจเข้าร่วมและสนับสนุนกิจกรรมท่องเที่ยวของชุมชน

ตารางที่ 1 (ต่อ) สรุปลักษณะประชาคมท่องเที่ยว 7 แห่ง ของจังหวัดเชียงใหม่

พื้นที่	ประเภทท่องเที่ยว	ลักษณะขององค์กร
บ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่ง อ.แม่ออน	ท่องเที่ยว ธรรมชาติ	● ภาาการท่องเที่ยวในเชิงประชาคม ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชนและ ชุมชน ➢ ชุมชนมีการรวมกลุ่มในรูป สหกรณ์ (สหกรณ์ไฟฟ้าพลังน้ำ) เป็นพื้นฐานที่ดีในการดำเนินกิจกรรมด้านบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน ➢ มีประชาคมการท่องเที่ยวเครือข่ายในเชิงเกื้อกูลซึ่งกันและกัน คือ ประชาคมท่องเที่ยวบ้านด้าเมืองออน และประชาคมท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์ (น้ำพุร้อนสันกำแพง) ➢ การสนับสนุนจากภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)ภาคเหนือ สนับสนุนทุนให้ชุมชนดำเนินการวิจัยเพื่อจัดรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ➢ ภาคเอกชน (บริษัทธุรกิจท่องเที่ยว) สนับสนุนการประชาสัมพันธ์และตลาด

ตารางที่ 1 (ต่อ) สรุปลักษณะประชาคมท่องเที่ยว 7 แห่งของจังหวัดเชียงใหม่

พื้นที่	ประเภทท่องเที่ยว	ลักษณะขององค์กร
บ้านสหกรณ์หมู่ที่ 7 น้ำพุร้อน สันกำแพง ต.สหกรณ์ กิ่ง อ.แม่ออน	ท่องเที่ยว ธรรมชาติ	● ภาาติการท่องเที่ยวในเชิงประชาคม ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชน มีการประสานประโยชน์ร่วมกัน ➢ ชุมชนมีการรวมกลุ่มในรูป สหกรณ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ดีในการดำเนินกิจกรรมด้านการบริหารการท่องเที่ยวของชุมชน ● มีประชาคมการท่องเที่ยวเครือข่ายร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวในเชิงเกื้อกูลซึ่งกันและกัน คือ ประชาคมท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองออน และประชาคมท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง
บ้านถ้ำเมืองออน หมู่ที่ 2 ต.สหกรณ์ กิ่ง อ.แม่ออน	ท่องเที่ยว ธรรมชาติ	● ภาาติการท่องเที่ยวเชิงประชาคมประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชนมีการประสานประโยชน์และจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนร่วมกัน ➢ ชุมชนมีการรวมกลุ่ม ในรูป สหกรณ์ ● มีประชาคมการท่องเที่ยวเครือข่ายในเชิงเกื้อกูลซึ่งกันและกัน คือ ประชาคมท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์ (น้ำพุร้อนสันกำแพง) และประชาคมท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง

3.4 โดยหลักการและข้อกำหนดเบื้องต้นในการเลือกพื้นที่ศึกษาที่กำหนดคัดเลือกจังหวัดละ 5 ประชาคมการท่องเที่ยว แต่เนื่องจากผลการศึกษาเบื้องต้นใน 7 ประชาคมท่องเที่ยว ดังกล่าว พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ มีความหลากหลายในรูปแบบและมีความแตกต่างทั้งในด้าน พัฒนาการ ระยะเวลาของการท่องเที่ยว และระดับของความเข้มแข็ง กล่าวคือ เป็นพื้นที่ที่ยังคงดำเนิน กิจกรรมการท่องเที่ยวในลักษณะของกลุ่มประชาคม เป็นกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มว่า จะมีการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนในลักษณะของกลุ่มประชาคมในอนาคต นอกจากนั้นยังพบว่าบาง ประชาคมมีการสร้างเครือข่ายประชาคมการท่องเที่ยวในเชิงพื้นที่และกิจกรรมท่องเที่ยว โดยการจัดทำ แผนพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในลักษณะที่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยใช้จุดเด่นด้านทรัพยากรที่แตกต่างกัน (ประชาคมท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง บ้านสหกรณ์น้ำพุร้อนสันกำแพง และบ้านถ้ำเมืองออน) ด้วยเหตุผล ดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงเลือกประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 7 แห่งเป็นพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้

4. การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

4.1 จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทักษะการทำงานในการท่องเที่ยวในแนวทางทั่วไป (Mass Tourism) และทักษะการทำงานท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในชุมชน ประกอบกับการวิเคราะห์กลไก บทบาทหน้าที่ของประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง การวิเคราะห์งานและทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ท่องเที่ยวของประชาคมท่องเที่ยว (ตามกิจกรรมในข้อ 3.3) ทำให้คณะผู้วิจัยได้กรอบในการพัฒนาตัวชี้วัด ทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กร และระดับปัจเจกบุคคล ดังนี้

4.1.1 ทักษะการทำงานระดับองค์กร

4.1.1.1 ทักษะระดับกลยุทธ์ ได้แก่ ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยว ซึ่ง ประกอบด้วย

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

4.1.1.2 ทักษะระดับบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

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

4.1.1.3 ทักษะระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย

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

4.1.2 ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล

4.1.2.1 ทักษะทางด้านเทคนิค ประกอบด้วย

- 1) ทักษะการบริการการท่องเที่ยว
- 2) ทักษะการบริหารจัดการ

4.1.2.2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร

4.1.2.3 ทักษะด้านการคิด

4.2 พัฒนาเครื่องมือตามกรอบตัวชี้วัดดังกล่าว ทำให้ได้เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ คือ

- 1) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : บริบทการท่องเที่ยวของประชาคมการท่องเที่ยว (แบบ OR 1)
- 2) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับกลยุทธ์ (แบบ OR 2)
- 3) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับการบริหารจัดการองค์กร (แบบ OR 3)
- 4) แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม : ระดับปฏิบัติการ (แบบ OR 4)
- 5) แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล : ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน (แบบ IN 1)
- 6) แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล : ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน (แบบ IN 2)
- 7) แบบประเมินทักษะการทำงาน : ทศนะจากนักท่องเที่ยว (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 มีความสมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในประชาคมการท่องเที่ยว ทั้ง 7 แห่งที่เป็นตัวอย่าง ตามรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 7 ชุด ในระหว่างวันที่ 12-17 มกราคม 2545 โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 แบบทักษะการทำงานขององค์กรประชาคม (แบบ OR 1, OR 2, OR 3, OR 4) ใช้วิธีการจัดกลุ่มสนทนา (Focused group) แกนนำกลุ่มประชาคมการท่องเที่ยว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

5.2 แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล (แบบ IN 1) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แนวลึก (Indepth interview) กับผู้ที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน เช่น ให้บริการด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านการนำทาง ด้านขนส่ง ด้านการขายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น

5.3 แบบทักษะการทำงานของปัจเจกบุคคล (แบบ IN 2) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แนวลึก (Indepth interview) กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนแต่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน

5.4 แบบประเมินทักษะการทำงาน: ทัศนะจากนักท่องเที่ยว (แบบ TR 1) ใช้วิธีการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวจากประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากประชาคมการท่องเที่ยวทั้ง 7 แห่ง จะถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อสรุปผลเขียนเป็นรายงานการศึกษาเบื้องต้นต่อไป

7. การนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นต่อประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง และผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเชียงใหม่ ในวันที่ 12 มีนาคม 2545 ณ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะต่อผลการศึกษารวมทั้ง แนวทางในการพัฒนาทักษะแรงงานของประชาคมการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นไปได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น

การจัดประชุมสัมมนาเพื่อเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นดังกล่าว มีผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาทั้งสิ้น 30 ราย ประกอบด้วย ผู้แทนภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้แทนจากประชาคมการท่องเที่ยว 7 ประชาคม ผู้สังเกตการณ์จากองค์กรเอกชน และทีมผู้วิจัย (รายชื่อในภาคผนวก)

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

ภาคเช้า เป็นการนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้น และเปิดการอภิปรายแสดงความคิดเห็น โดยให้ผู้แทนประชาคมการท่องเที่ยว 7 ประชาคม เป็นผู้อภิปรายให้ข้อสังเกตต่อผลการวิจัยและให้ความเห็นในประเด็น “ดูจากอะไร จึงจะรู้ว่าประชาคมการท่องเที่ยวสามารถจัดการการท่องเที่ยวได้ดี” หลังจากนั้นผู้แทนภาคราชการและภาคธุรกิจอภิปรายและให้ข้อสังเกตต่อผลการวิจัย และเปิดอภิปรายทั่วไปโดยผู้เข้าร่วมประชุม

ภาคบ่าย เป็นการระดมความคิดเพื่อหาข้อเสนอแนะและพัฒนาทักษะแรงงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคมจังหวัดเชียงใหม่ โดยการแบ่งกลุ่มผู้ร่วมประชุมออกเป็น 2 กลุ่ม หลักเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม กำหนดให้แต่ละกลุ่มมีความหลากหลายจากตัวแทนภาคีทุกส่วน ได้แก่ ผู้แทนจากภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรเอกชน และชุมชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างประชาคมการท่องเที่ยวด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ และชุมชน ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาทักษะแรงงานของกลุ่มประชาคมในอนาคต

ประเด็นในการระดมความคิดเห็น กำหนดไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. ทักษะความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวที่ประชาคมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ควรมีเพิ่ม คือทักษะใดบ้าง
2. ทำอย่างไรจึงจะมีทักษะในข้อ 1. เพิ่มขึ้นได้ และ
3. รูปแบบความร่วมมือที่ควรพัฒนาขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาทักษะด้านการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างยั่งยืน

หลังจากที่กลุ่มระดมความคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว กลุ่มได้นำเสนอผลการระดมความคิดและเปิดอภิปรายโดยทั่วไป (รายละเอียดในบทที่ 5)

8. การนำเสนอรายงานการศึกษาลับร่าง

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

บทที่ 4

ผลการวิจัย

- บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว
- สถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่
- ทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร
- ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล
- ปัจจัยและเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยว
- ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การวิจัยเรื่องทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น : การศึกษาในกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน กรณีจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ แสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งระดับกลุ่ม/องค์กรประชาคม และทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล และปัจจัยเงื่อนไขที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการทำงานของประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเชิงคุณภาพและวิธีการเชิงปริมาณเข้าด้วยกันในเชิงคู่ขนาน ผลการวิจัยที่ได้จะนำเสนอโดยจำแนกเป็นประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว
2. สถานการณ์การท่องเที่ยวในพื้นที่
3. ทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร
4. ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล
5. ปัจจัยและเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยว
6. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การนำเสนอผลการวิจัยตามประเด็นดังกล่าว ในบทนี้คณะผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดของแต่ละประเด็นเป็นรายประชาคมการท่องเที่ยว หลังจากนั้นจะนำเสนอการสังเคราะห์ภาพรวมของทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร ระดับปัจเจกบุคคล และปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวไป

1. ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่ง อ.แม่ออน

1.1 บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

บ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่ง อ.แม่ออน จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2457 มีพื้นที่ 4,215 ตร.กม. บรรพบุรุษดั้งเดิมอพยพมาจากอำเภอดอยสะเก็ด ยึดอาชีพทำสวนเมี่ยงเป็นหลัก สภาพภูมิศาสตร์โดยรอบหมู่บ้านเป็นภูเขาสูงชัน ระดับความสูง 1,300 เมตรเหนือระดับน้ำทะเล การตั้งบ้านเรือนอยู่บริเวณไหล่เขาตามสองข้างทางเป็นหลัก สภาพป่าโดยรอบหมู่บ้านเป็นป่าดิบชื้นและป่าดิบแล้ง มีพันธุ์ไม้หลากหลายชนิด (สมศักดิ์ เศษะเระวัฒน์, 2544)

ประชากรของหมู่บ้านมีจำนวน 128 ครัวเรือน 416 คน เป็นชาย 217 คน หญิง 199 คน เป็นคนไทยพื้นเมือง นับถือศาสนาพุทธ

ฐานะทางเศรษฐกิจและรายได้ของประชากรจัดอยู่ในระดับดี เฉลี่ย 36,000 บาท/ครัวเรือน/ปี รายได้หลักร้อยละ 97 มาจากภาคเกษตรกรรม

ลักษณะทางสังคมในหมู่บ้านเป็นสังคมชนบท มีความเป็นอยู่แบบญาติพี่น้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ชาวบ้านจะเชื่อผู้นำและให้ความร่วมมือกับราชการเป็นอย่างดี

เอกลักษณ์ที่เป็นจุดเด่นของพื้นที่ คือ

1) แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ทรัพยากรที่สำคัญและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ น้ำตกแม่กำปอง หินโยกหินคลอน สวนหินงาม ฯลฯ และมีเส้นทาง/เขตติดต่อกับคอยม่อนล้าน ซึ่งใช้เป็นที่ตั้งแคมป์พักแรมและศึกษาเส้นทางธรรมชาติ นอกจากนี้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เชื่อมต่อกัน ได้แก่ สำนักสงฆ์ป่าวิสุทธิธรรม น้ำตกธารทอง โครงการหลวงดินดก เป็นต้น

2) แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตและประเพณีของชุมชน ได้แก่ วัดแม่กำปอง ซึ่งมีวิหารทำด้วยไม้สักสถาปัตยกรรมแบบล้านนา อายุร่วม 50 ปี มีโบสถ์ไม้สักกลางน้ำ และพิธี/ประเพณีประจำปีต่างๆ

การจัดการท่องเที่ยวของชุมชน จากเดิมที่หมู่บ้านมีรายได้หลักจากภาคเกษตรกรรม คือการผลิตและแปรรูปเมี่ยงจำหน่าย ปัจจุบันชุมชนเริ่มมีปัญหาในการจำหน่ายเมี่ยง เนื่องจากมีผู้นิยมบริโภคเมี่ยงน้อยลง ประชาชนในหมู่บ้านต้องการรายได้เสริม เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ชาวบ้านและผู้นำชุมชนซึ่งได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน ครูใหญ่ และเจ้าอาวาสวัดแม่กำปอง ภายใต้อาณัติและคำแนะนำจากหลายหน่วยงาน ได้แก่ พัฒนาการอำเภอ นายอำเภอ ป่าไม้ อบต. สาธารณสุข สโมสรโรดาร์ และมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม ได้ร่วมกันดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเพื่อสร้างรายได้เสริมให้อับชาวบ้าน โดยให้บริการท่องเที่ยวแบบ Home stay

การดำเนินงานเริ่มจากการอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ ในแนวทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการจัดการที่พัก Home stay ทุนในการดำเนินงานส่วนหนึ่ง (300,000 บาท) ได้รับการสนับสนุนจาก สกว. ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาและหารูปแบบการท่องเที่ยวชุมชน มีการก่อตั้งกลุ่มและกรรมการหมู่บ้าน โดยคณะกรรมการประชาคมหมู่บ้านที่กำลังดำเนินงานอยู่ในปัจจุบันนี้ คือ คณะกรรมการของศูนย์หมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กำปอง

1.2 สถานการณ์การท่องเที่ยว

สถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ มีการบันทึกสถิติข้อมูลนับตั้งแต่เปิดหมู่บ้านท่องเที่ยวเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2543 ถึงปัจจุบัน มีนักท่องเที่ยวเข้ามาพักค้าง 131 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 52 คน และต่างประเทศ 79 คน จำนวนผู้มาทัศนศึกษาดูงานจำนวน 166 คน และ นักท่องเที่ยวประเภทไป-กลับ ไม่ต่ำกว่า 1,000 คน รายได้รวมจากการท่องเที่ยวประมาณ 300,000.-บาท

ช่วงเวลาของการท่องเที่ยว คือ ท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปีโดยเฉพาะช่วงฤดูหนาว ประมาณเดือนตุลาคม - กุมภาพันธ์ (ยกเว้นในช่วงฤดูฝนการเดินทางเข้าพื้นที่ไม่ค่อยสะดวกนัก)

1.3 ทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

1.3.1 ระดับกลยุทธ์

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปอง มีการวางแผนจัดทำการท่องเที่ยวใน 2 ลักษณะ คือ 1) แผนท่องเที่ยวชุมชนซึ่งเป็นแผนรายปีโดยคณะกรรมการจะมีการประชุมร่วมกันกับสมาชิกในชุมชนเพื่อสอบถามความคิดเห็นและมีมติร่วมกัน มีการปรับแผน ติดตามและประเมินผล 2) แผนท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคมท่องเที่ยวเครือข่าย ได้แก่ ประชาคมท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองออนและหมู่บ้านสหกรณ์ น้ำพุร้อนสันกำแพง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว (Long stay) และรายได้ โดยใช้ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละประชาคมเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว

นอกจากการจัดทำแผนใน 2 ลักษณะดังกล่าวแล้ว ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปองยังมีการกำหนดนโยบายที่จะวางแผนการตลาดสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน คือ นักท่องเที่ยวที่มีความรู้และเป็นกลุ่มที่รักธรรมชาติ เพราะจะสามารถควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะมาเที่ยวในพื้นที่ได้ ซึ่งจะทำให้การท่องเที่ยวในชุมชนบ้านแม่กำปองนี้เป็นไปอย่างยั่งยืน

1.3.2 ระดับการบริหารจัดการองค์กร

ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปองมีทักษะการบริหารจัดการองค์กรที่เห็นเด่นชัด คือ

1) **ทักษะการวางระบบงาน** ประชาคมท่องเที่ยวบ้านแม่กำปองมีการวางระบบการทำงานด้านการท่องเที่ยวทั้งด้านการจองที่พัก การกำหนดอัตราค่าบริการต่างๆ และการจัดสรรรายได้ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าพักแรมได้โดยการแจ้งล่วงหน้าให้คณะกรรมการหมู่บ้านทราบ เมื่อได้รับการตอบรับจึงจะเดินทางเข้าพื้นที่ ระบุข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็น พร้อมชำระค่าบริการก่อนเข้าพัก เช่น ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่าบริการเจ้าของบ้าน ค่าบำรุงกิจกรรมที่พาชม ค่าบำรุงสถานที่ท่องเที่ยวของหมู่บ้าน ค่าเช่าเต็นท์พักแรม ค่าชมการแสดงต่างๆ เป็นต้น

รายได้ที่ได้รับ คณะกรรมการฯมีการจัดทำบัญชีโดยใช้ระบบบัญชีแบบสหกรณ์ (กรรมการส่วนใหญ่เป็นกรรมการของสหกรณ์ไฟฟ้าโครงการหลวงฯ จึงคุ้นเคยกับระบบบัญชี) และแจ้งให้ชาวบ้านทราบเป็นประจำทุกเดือน

การจัดสรรผลประโยชน์ ผลประโยชน์ส่วนใหญ่เป็นของผู้ประกอบกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยตรง ชุมชนมีรายได้จากการเก็บค่าบำรุงสถานที่ท่องเที่ยว ค่าบำรุงกิจกรรม และค่าเช่าอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นของส่วนกลาง ซึ่งเก็บจากนักท่องเที่ยวโดยตรง

2) ทักษะการประสานงาน นอกจากความร่วมมือในชุมชนเองแล้ว ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปองยังมีการประสานงานกับองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในลักษณะเป็นพหุภาคี ซึ่งหน่วยงานที่เข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินการในขณะนี้ คือ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สหกรณ์ไฟฟ้าพลังน้ำระดับหมู่บ้านจังหวัดเชียงใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สโมสรโรตารี บริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ส่วนราชการต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายปกครอง พัฒนาชุมชน เกษตรอำเภอ ป่าไม้ สหกรณ์การเกษตร ฯลฯ องค์กรเอกชน เช่น มูลนิธิอาสาเพื่อพัฒนาสังคม (ม.อ.ส.) และ อบต.ห้วยแก้ว

1.3.3 ระดับปฏิบัติการ

ทักษะระดับปฏิบัติที่พบ ได้แก่ ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และทักษะการจัดระเบียบชุมชน

1) ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยที่ผู้นำชุมชนเป็นผู้มีประสบการณ์และมีความสามารถในการเป็นผู้ประสานประโยชน์กับพหุภาคีทั้งที่เป็นฝ่ายรัฐและเอกชน จึงทำให้เกิดกิจกรรมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนในหลายด้านด้วยกัน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวบางส่วนได้ปฏิบัติแล้วและบางส่วนยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ เช่น จัดประชุม/อบรมชาวบ้านทั้งหมู่บ้านเพื่อเตรียมความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยว พัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้าน พัฒนากลุ่มบ้านพัก บ้านเช่า Home stay จัดสร้างร้านค้าสหกรณ์หรือร้านค้าชุมชน สร้างร้านอาหารและเครื่องดื่ม จัดทำศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว แผ่นพับเพื่อแนะนำการท่องเที่ยว

2) **ทักษะการจัดระเบียบชุมชน** ชุมชนมีการกำหนดกฎระเบียบต่างๆ เพื่อจัดระเบียบชุมชนรองรับการท่องเที่ยว กฎระเบียบต่างๆ นี้ มีทั้งกฎระเบียบสำหรับผู้ประกอบกิจการท่องเที่ยวในชุมชนและนักท่องเที่ยว ได้แก่

- **กฎระเบียบในการศึกษาธรรมชาติ**
 - การเดินท่องเที่ยวในพื้นที่ป่า ต้องใช้ผู้นำทางของหมู่บ้านเป็นมัคคุเทศก์
 - ใช้เส้นทางที่จัดให้เท่านั้น เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธรรมชาติ หรือการพลัดหลงในป่าซึ่งจะเป็นอันตรายแก่นักท่องเที่ยวเอง
 - ตลอดเส้นทางตลอดระยะ ห้ามทิ้งโดยเด็ดขาด ขยะต้องนำติดตัวกลับไปทิ้งยังจุดที่จัดไว้ให้
- **กฎระเบียบเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว**
 - ไม่ส่งเสียงดัง ยิงปืน หรือล่าสัตว์ ซึ่งเป็นการรบกวนสัตว์ป่าและนักท่องเที่ยว
 - ไม่ก่อไฟ นอกจากจะได้รับอนุญาต เมื่อเสร็จภารกิจแล้วต้องดับไฟให้สนิท
 - ต้องดับบุหรี่ให้สนิทก่อนทิ้ง และทิ้งตามจุดที่กำหนดไว้
 - ไม่อนุญาตให้ขีดเขียน ทำสัญลักษณ์อื่นใด เป็นการทำลายธรรมชาติและสภาพแวดล้อม
 - ไม่ควรเข้าไปในบริเวณที่มีป้ายห้ามเข้า ควรเคารพชุมชน โดยอยู่ในบริเวณที่ทางชุมชนจัดไว้ให้เท่านั้น
 - ไม่ควรนำของมีค่าติดตัวไป
 - ไม่อนุญาตให้นำของป่าติดตัวออกจากพื้นที่
 - ไม่กระทำการอันใดที่ผิดจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นไทย
 - เมื่อจะเดินทางกลับ ต้องแจ้งให้เจ้าของพื้นที่ทราบ พร้อมรับการตรวจสอบ เพื่อมิให้นำทรัพยากร สิ่งอื่นใดออกจากพื้นที่ ก่อนได้รับอนุญาต

1.4 ทักษะการท่องเที่ยวในระดับปัจเจกบุคคล

เมื่อพิจารณาจากกรอบตัวชี้วัดทักษะการท่องเที่ยวในระดับปัจเจกบุคคล ใน 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ นั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในชุมชน (รายละเอียดในภาคผนวก) พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กำปองมีทักษะการท่องเที่ยวในระดับปัจเจกบุคคลดังนี้

1.4.1 ทักษะด้านความคิด ซึ่งพบในตัวผู้นำชุมชนที่มีความคิดก้าวหน้า เป็นผู้ใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทำให้เกิดแนวความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยการจัดการของชุมชนเอง ทั้งนี้เพื่อให้คนในชุมชนมีรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

1.4.2 ทักษะด้านเทคนิค ปึงเจกบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีทักษะด้านเทคนิคแตกต่างกันไปตามกิจกรรม เช่น ผู้ประกอบกิจการบริการอาหารและที่พัก มีทักษะการให้บริการและบริหารในเรื่อง อาหาร ที่พัก การบริการข่าวสาร การดูแลความปลอดภัย การกำหนดราคาค่าบริการ ส่วนผู้ประกอบกิจการนำทาง มีทักษะในด้านการให้บริการนำทาง การให้ความรู้ เป็นต้น

1.4.3 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะที่พบ ได้แก่ การต้อนรับ การมีมิตรไมตรี การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ (พบในผู้ประกอบการบางราย) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของชุมชน

1.5 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

1.5.1 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

1.5.1.1 ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนให้เกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร มีดังนี้

- ผู้นำองค์กรเป็นผู้นำที่มีพัฒนาการของการยอมรับและศรัทธาในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน การประสานงาน และการมีใจเสียสละ
- การทำงานในลักษณะภาคีเครือข่ายเปิดโอกาสให้มือสมัครที่หลากหลายร่วมมือการทำงาน ทำให้มีโอกาสของการมีทักษะที่หลากหลายมากขึ้น
- การจัดประชาคมการท่องเที่ยวในลักษณะภาคร่วมเชิงพื้นที่ ทำให้มีองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน มีส่วนช่วยเหลืออุดหนุนการดำเนินงาน และให้คำแนะนำ
- องค์กรชุมชนมีความพร้อมในการเรียนรู้ มีการปรับแนวคิด มีวิธีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทำให้มีโอกาสในการพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวสูง

1.5.1.2 ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

การมีผู้นำองค์กรที่มีความรู้ความสามารถและเป็นที่ยอมรับของชุมชน แม้ว่าในด้านหนึ่งจะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวในชุมชน แต่ในทางกลับกันอาจเป็นข้อจำกัดของการพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างยั่งยืนได้เช่นกัน ในกรณีที่เมื่อผู้นำดังกล่าวพ้น

สภาพการเป็นผู้นำโดยไม่มีการสร้างคนรุ่นใหม่ขึ้นมาเป็นตัวแทน ซึ่งปัจจุบันประชาคมการท่องเที่ยวแห่งนี้ ยังไม่ผู้ที่มาสืบทอดและสานต่อแนวทางการดำเนินงานจากผู้นำคนปัจจุบัน ดังนั้นในอนาคตอาจเกิดปัญหาในการบริหารจัดการองค์กรได้

1.5.2 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล

1.5.2.1 ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

ทักษะปัจเจกบุคคลมีเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะที่แตกต่างกันตามกิจกรรม

- เกิดจากความเอาใจใส่และความชอบส่วนตัว เป็นแรงจูงใจให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ
- เกิดจากประสบการณ์ตรงในการทำงานและการแลกเปลี่ยนกับผู้ที่มีประสบการณ์มาก่อน และกับนักท่องเที่ยว

1.5.2.2 ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

ด้วยบริบทการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนที่เน้นการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ซึ่งยังอยู่ในระยะเริ่มต้นและข้อจำกัดในเชิงพื้นที่ที่ตั้งอยู่บนพื้นที่สูง จึงมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชนไม่มากนัก ดังนั้น โอกาสที่ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจะได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาทักษะจึงเกิดขึ้นน้อยจนอาจไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะเพิ่มเติม

2. ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านลำเมืองออน หมู่ที่ 2 ต.บ้านสหกรณ์ กิ่ง อ.แม่ออน

2.1 บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติลักษณะถ้ำ มีหินงอกหินย้อยสวยงาม มีพระธาตุมยา ซึ่งชาวบ้านมีความเชื่อว่าศักดิ์สิทธิ์ มีพระพุทธรูปที่สร้างไว้ในถ้ำในสมัยที่ขุนสวสดี วรพงษ์ เป็นนายอำเภอ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ชาวบ้านนิยมมาเที่ยว เดิมอยู่ในเขตอำเภอสันกำแพง อำเภอเป็นผู้ดูแลพื้นที่นี้ ต่อมาเมื่อมีการแยกกิ่งอำเภอแม่ออนออกมาจากอำเภอสันกำแพง พื้นที่ดังกล่าวจึงอยู่ในเขตกิ่งอำเภอแม่ออน และได้มีการจัดการการท่องเที่ยวโดยประชาคม (ชุมชนในพื้นที่) เป็นผู้จัดการตั้งแต่ พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา กิจกรรมหลักในการท่องเที่ยวที่นี่คือการไต่หน้าผา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีเพียง 2 แห่งในประเทศไทย

ในแหล่งท่องเที่ยวนี้ มีสถานประกอบการ ประกอบด้วยร้านอาหาร 7 ร้าน ร้านค้าของที่ระลึก 1 ร้าน และร้านจำหน่ายดอกไม้ธูปเทียน 1 ร้าน

2.2 สถานการณ์การท่องเที่ยว

สถิตินักท่องเที่ยวและรายได้ จุดเริ่มต้นของการท่องเที่ยวที่เมืองออนนี่เดิมเป็นสถานที่ท่องเที่ยวกันเฉพาะในชุมชน ต่อมามีการสร้างบันไดถ้ำเมื่อปี 2512 ชาวบ้านและคนนอกพื้นที่ที่มาเที่ยวมากขึ้น ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะมาเป็นกลุ่ม จำนวนนักท่องเที่ยวในระยะเวลาที่ผ่านมาไม่ได้จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ในด้านรายได้ ได้จากการเก็บค่าบริการผ่านเข้าชมถ้ำ (บัตรละ 10 บาท / คน) ค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายในแหล่งท่องเที่ยวประมาณ 50 บาท / คน ในช่วงเดือนธันวาคม 2544 ต่อถึงปีใหม่ เก็บค่าบริการผ่านเข้าชมได้ 51,000 บาท

ช่วงเวลาท่องเที่ยว ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะมาในช่วงเทศกาล เช่น เทศกาลสงกรานต์ ปีใหม่ ตรุษจีน เป็นต้น เฉลี่ยระยะเวลาที่มาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนี้ประมาณ 1 ชั่วโมง

2.3 ทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

2.3.1 ระดับกลยุทธ์

ประชาคมท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองออนนี่มีการจัดทำแผนการท่องเที่ยวระหว่างประชาคมเครือข่าย โดยมีกิ่งอำเภอแม่ออน เป็นหน่วยสนับสนุนและประสานการจัดทำแผน ส่วนแผนการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน ขณะนี้ยังไม่มีกรวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบและเป็นทางการ ส่วนใหญ่จะเป็นข้อตกลงที่ได้จากการประชุมกรรมการหมู่บ้านอย่างน้อยปีละครั้ง ประชุมชาวบ้านปีละ 2 ครั้ง และประชุมคณะกรรมการถ้ำเป็นราย ๆ ตามความจำเป็น จากการประชุมจะมีการกำหนดเป็นข้อตกลงใช้งบประมาณว่าในแต่ละปีจะปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวอย่างไร ใช้งบประมาณอย่างไร เช่น พิจารณาแล้วว่าทางขึ้นถ้ำแคบ ควรขยายไหล่ทาง เป็นต้น

2.3.2 ระดับการบริหารจัดการองค์กร

ทักษะการบริหารจัดการองค์กรของประชาคมท่องเที่ยวบ้านถ้ำเมืองออนนี่ ได้แก่

1) **ทักษะการวางแผนงาน** รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนแต่เดิมที่อยู่ภายใต้การดูแลของอำเภอสันกำแพงนั้น รายได้ที่เกิดจากการจัดการการท่องเที่ยว ชาวบ้านไม่ได้รับทราบและมีส่วนร่วมทั้งการจัดการและการใช้จ่ายเงินหรือรับผลประโยชน์จากเงินรายได้ดังกล่าว ดังนั้น เมื่อถ้ำเมืองออนนี่แยกมาอยู่ภายใต้การปกครองของกิ่งอำเภอแม่ออน ชุมชนจึงมีแนวคิดที่ชุมชนควรเป็นผู้จัดการการท่องเที่ยวเอง จึงมีการตั้งกรรมการมาชุดหนึ่ง เรียกว่า “กรรมการหมู่บ้าน” ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการจำนวน 14 คน เป็นกรรมการวัด 9 คน และกรรมการถ้ำ 5 คน คณะกรรมการหมู่บ้านมีการประชุมใหญ่ปีละครั้ง ส่วนกรรมการแต่ละส่วน หากมีกิจกรรมเฉพาะก็จะประชุมกันตามความจำเป็น นอกจากคณะกรรมการแล้ว คน

ในชุมชนยังมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม โดยมีการจัดแบ่งคนในชุมชนออกเป็น 6 หมวด จัดเวรให้แก่
ละหมวดดูแลรับผิดชอบการท่องเที่ยว (ดูแลถ้ำ) อย่างเสมอภาคและทั่วถึง

กรรมการวัดมีหน้าที่ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวัด กรรมการถ้ำมีหน้าที่ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ
ที่เกี่ยวกับถ้ำ สำหรับกิจกรรมการไถ่หน้าผา ชุมชนได้ทดลองให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ ซึ่งต้องมีการ
ลงทุนในเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์การไถ่เขา ชุมชนยังไม่สามารถดำเนินการเองได้

รายได้และการจัดสรรรายได้จากการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยวแยกเป็น
2 ส่วน คือ รายได้ในส่วนของการเที่ยวถ้ำ ได้แก่ รายได้จากการประมูลร้านค้าดอกไม้-รูปเทียน ประมูล
ห้องน้ำ/ที่จอดรถจักรยานยนต์ ร้านค้า และค่าบัตรผ่านเข้าถ้ำ รายได้ส่วนนี้กรรมการถ้ำเป็นผู้ดูแล รายได้อีก
ส่วนหนึ่งคือ เงินบริจาคในตู้บริจาคทั้งในถ้ำ และ นอกถ้ำ ส่วนนี้คณะกรรมการวัดเป็นผู้ดูแล

การจัดสรรรายได้ ในส่วนที่เป็นรายได้จากการเที่ยวถ้ำ มีการจัดสรรรายได้เป็น 2 ส่วน คือ
ร้อยละ 60 จัดสรรให้แก่วัดและเป็นค่าใช้จ่ายในการบำรุงสถานที่ (ถ้ำ) และร้อยละ 40 จัดสรรเป็นค่า
บำรุงหรือสนับสนุนกิจกรรมส่วนรวม เช่น กิจกรรมหมู่บ้าน โรงเรียน เป็นต้น

2) ทักษะการประสานงาน ทักษะการประสานงานขององค์กรเพื่อการจัดการท่องเที่ยวใน
ชุมชนยังไม่ปรากฏเด่นชัดนัก จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในชุมชนให้ความเห็นว่ายังไม่แน่ใจใน
ประเด็นนี้ เนื่องจากชาวบ้านไม่ต้องการให้คน/หน่วยงานอื่นมาร่วมจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน แต่โดย
ข้อเท็จจริงคงไม่สามารถจำกัดการจัดการได้ เพราะเป็นทรัพยากรของแผ่นดิน แม้ว่าปัจจุบันชาวบ้านเห็น
ประโยชน์และคิดว่าสามารถจัดการได้เอง แต่ในอนาคตหากการจัดการมีปัญหา ก็คงขอความช่วยเหลือ
จากกลุ่มหรือบุคคลอื่น ซึ่งกลุ่มหรือบุคคลที่ชุมชนคาดหวังว่าจะมีศักยภาพในการช่วยแก้ไขปัญหาก็ได้
แก่ สหกรณ์และอาจารย์ใหญ่โรงเรียนใกล้เคียง ซึ่งขณะนี้ก็ได้อาศัยความช่วยเหลือจากอาจารย์ใหญ่อยู่
บ้างแล้ว คือ การเขียนโครงการเพื่อของบประมาณจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ส.ส. เป็นต้น

ในส่วนของทักษะการประสานงานในระดับเครือข่ายประชาคมการท่องเที่ยวขณะนี้ยังไม่
ปรากฏเด่นชัดเช่นกัน อย่างไรก็ตามด้วยศักยภาพและโอกาสในเชิงพื้นที่ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ใน
บริเวณใกล้เคียง เช่น ถ้ำเวียงฟ้า รวมถึงน้ำพุร้อนสันกำแพง จึงมีแนวโน้มในการประสานการพัฒนาการ
ท่องเที่ยวระหว่างเครือข่ายชุมชนในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งจะเป็นผลดีกับแหล่งท่องเที่ยวถ้ำเมืองออน

2.3.3 ระดับปฏิบัติการ

1) **ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว** ทักษะด้านนี้ยังไม่ปรากฏชัดเจนแต่มีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนาทักษะด้านนี้ในอนาคต เพราะจากการสัมภาษณ์คนในชุมชน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในเชิงของการบริหารจัดการท่องเที่ยวในชุมชน จำเป็นต้องมีการปรับปรุงสถานที่ให้สวยงามมากขึ้น มีการจัดสวนหย่อมให้สามารถถ่ายรูปเป็นที่ระลึกได้ เพื่อที่จะสามารถนำรูปไปบอกต่อ ๆ กันได้ และควรมีการพัฒนาถนน ทางรถขึ้นลง ที่จอดรถ เพื่อความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ในเรื่องร้านอาหารต้องการให้มีการทำอาหารให้สะอาดและมีคุณภาพกว่านี้ และกำหนดราคาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งมีนโยบายจัดรถกระบะรับส่งนักท่องเที่ยวเพื่อเข้าชมถ้ำ โดยคิดค่าบริการด้วย

2) **ทักษะการจัดการการเงิน** การจัดการการเงิน ถ้ามีบัญชีเฉพาะแยกเป็นกลุ่ม ๆ วัด โรงเรียน สถานีอนามัย หมู่บ้าน มีการตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน การส่งเงินรายได้เข้าบัญชีจะทำทุก 10 วัน โดยส่งให้ผู้ใหญ่บ้าน (พ่อหลวง)

3) **ทักษะการจัดระเบียบชุมชน** ชุมชนมีข้อกำหนดในเรื่องความสะอาด การดูแลในเรื่องขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้น ร้านค้า จะเป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องความสะอาด นอกจากนี้ในช่วงเทศกาลจะจ้างคนจัดรถ คนขายดอกไม้ มาดูแลอำนวยความสะดวกให้เป็นพิเศษ

4) **ทักษะการจัดการความขัดแย้ง** ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการจัดการการท่องเที่ยว ผู้ใหญ่บ้านและ คณะกรรมการมีอำนาจตัดสินใจ

2.4 ทักษะการท่องเที่ยวในระดับปัจเจกบุคคล

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน (รายละเอียดในภาคผนวก) พบว่าประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่ถ้ำเมืองออนมีทักษะการท่องเที่ยวในระดับปัจเจกบุคคลดังนี้

2.4.1 **ทักษะด้านความคิด** ผู้นำชุมชนมีความเข้มแข็งและรู้จักคิดวิเคราะห์ตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

2.4.2 **ทักษะด้านเทคนิค** ปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีทักษะด้านเทคนิคแตกต่างกันไปตามกิจกรรม เช่น ผู้ประกอบการขายสินค้าที่ระลึกและขายดอกไม้รูปเทียน มีทักษะการจำหน่ายและกำหนดราคาสินค้า ส่วนผู้ดูแลสถานที่ มีทักษะในด้านการให้บริการ การให้ความรู้ เป็นต้น

2.4.3 **ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์** ทักษะที่พบ ได้แก่ การต้อนรับ การมีมิตรไมตรี การสื่อสารภาษาไทยกลาง

2.5 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

2.5.1 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

2.5.1.1 ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะ องค์กร มีดังนี้

- ความร่วมมือระหว่างผู้นำ คณะกรรมการและคนในชุมชน ร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติ และมีการมีเวลาทุ่มเทให้งาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทุกฝ่ายมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้น

- การเรียนรู้จากประสบการณ์ในการไปดูงานในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีลักษณะเดียวกัน เช่น ดูงานที่ด้าเชียงดาว มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาทักษะของผู้ที่เกี่ยวข้อง

- การจัดประชาคมการท่องเที่ยวในลักษณะภาคีร่วมเชิงพื้นที่ ทำให้มีองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน มีส่วนช่วยเหลืออุดหนุนการดำเนินงาน และให้คำแนะนำ

2.5.1.2 ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

บริบทการท่องเที่ยวในเชิงพื้นที่ มีลักษณะเป็นการท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะและเป็นกิจกรรมที่มีความเสี่ยง (การไต่หน้าผา) ซึ่งชุมชนไม่มีความชำนาญในการบริหารจัดการด้านนี้ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากภาคีต่างๆ ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ แต่จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งระบุว่า คนในชุมชนส่วนหนึ่งไม่ต้องการให้หน่วยงานอื่นมาร่วมจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน ดังนั้น จึงอาจเป็นอุปสรรคในการสร้างภาคีความร่วมมือเพื่อพัฒนาทักษะระดับองค์กรในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน

2.5.2 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล

2.5.2.1 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

ทักษะปัจเจกบุคคลมีปัจจัยและเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะที่แตกต่างกันตามกิจกรรม

- เกิดจากประสบการณ์ตรงในการทำงานและการแลกเปลี่ยนกับผู้ที่มีประสบการณ์มาก่อนและกับนักท่องเที่ยว

- เกิดจากการสนับสนุนและการให้คำแนะนำจากหน่วยงานภายนอก เช่น จาก องค์กร ภาครัฐ

2.5.2.2 ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

กิจกรรมหลักในการท่องเที่ยวของชุมชน คือ การไต่หน้าผา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยการลงทุนสูง ปัจจุบันคนในชุมชนไม่มีทุนดำเนินการเอง ต้องอาศัยเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้นโอกาสในการพัฒนาทักษะของผู้ที่เกี่ยวข้องจึงมีค่อนข้างน้อย

2.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยววนั้น เป็นดัชนีหนึ่งที่ใช้วัดทักษะการท่องเที่ยวของชุมชน ซึ่งจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่จะมากับครอบครัวหรือมากับบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว โดยรับทราบข้อมูลมาจากเพื่อน จากโรงแรม จากคนในพื้นที่ และจากทาง Internet พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับความสวยงามทางธรรมชาติ ความเงียบสงบ และวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ ส่วนสิ่งที่ไม่ประทับใจคือ มีรอยขีดเขียนที่ผนังถ้ำ และเมื่อถามถึงอนาคตว่าจะกลับมาเที่ยวที่ถ้ำแม่ออนแห่งนี้อีกไหม นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งตอบว่าจะกลับมา แต่ควรมีกิจกรรมอะไรที่แตกต่างไปจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่ตอบว่าไม่กลับมา นั้น สาเหตุเพราะไม่ทราบว่ากลับมาดูอะไรอีก แสดงให้เห็นว่าชุมชนยังขาดทักษะด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คนในชุมชน ซึ่งพบว่าทักษะด้านนี้ยังไม่ปรากฏชัดเจน แต่มีแนวโน้มว่าจะมีการดำเนินการในอนาคต

3. ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์น้ำพุร้อนสันกำแพง หมู่ที่ 7 ต.สหกรณ์ กิ่ง อ.แม่ออน

3.1 บริบทการท่องเที่ยว

บ้านสหกรณ์น้ำพุร้อนสันกำแพง เป็นพื้นที่ในโครงการพระราชดำริฯ เดิมอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอสันกำแพง ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 มีการแยกเขตพื้นที่ปกครองเพิ่ม คือ กิ่ง อ.แม่ออน บ้านสหกรณ์น้ำพุร้อนสันกำแพงจึงโอนมาขึ้นกับกิ่ง อ.แม่ออน จุดเด่นด้านการท่องเที่ยวของชุมชน คือ มีบ่อน้ำพุร้อนที่ร้อนที่สุดในประเทศไทย เปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ในปี พ.ศ. 2527

พัฒนาการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนนั้น เมื่อเปิดตัวเป็นแหล่งท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2527 สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท (รพช.) ได้เข้ามาทำการสำรวจเพื่อปรับปรุงพื้นที่ โดยขออนุญาตเข้าใช้ประโยชน์ในพื้นที่จากกรมป่าไม้ จากนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับสหกรณ์การเกษตรหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพงเข้าดำเนินการบริหาร ต่อมาในปี พ.ศ.2541 มีภาคีภาคเอกชน คือ กลุ่มธุรกิจบ้านพัก (รีสอร์ท) เข้าร่วมกิจการในด้านการหาตลาดและนำนักท่องเที่ยวเข้ามายังพื้นที่ และในปี พ.ศ.2542

อำเภอสันกำแพง ได้จัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ซึ่งรวมถึงน้ำพุร้อนสันกำแพงด้วย จึงอาจสรุปได้ว่าการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อนสันกำแพง ดำเนินการในเชิงพหุภาคีที่มีความเข้มแข็งในระดับหนึ่ง มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ของภาคีร่วมค่อนข้างชัดเจน กล่าวคือ ภาครัฐ (อำเภอ) สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนา ภาคเอกชน (ธุรกิจบ้านพัก) เป็นผู้หาตลาด ชุมชน (หมู่บ้านสหกรณ์) เป็นเจ้าของแหล่งทรัพยากร การบริหารจัดการเป็นการร่วมทุนระหว่างชุมชนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยมีนโยบายให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าไปใช้บริการได้ ดังนั้น ราคาบัตรผ่านเข้าสถานที่ จึงมีราคาต่ำเพียง 10 บาทต่อคน ราคาดังกล่าวเป็นราคาที่กำหนดและใช้มาตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน นอกจากเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเข้าไปใช้บริการเพื่อการพักผ่อนแล้ว จุดเด่นอีกประการหนึ่งซึ่งต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ คือ การอนุญาตให้นักท่องเที่ยวสามารถนำอุปกรณ์เข้าไปประกอบอาหารภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวได้

3.2 สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยว

ดังกล่าวแล้วว่าพื้นที่นี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้น้อย ดังนั้น จึงมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาพักผ่อนจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันนักขัตฤกษ์ จากการสอบถามผู้บริหาร พบว่า ในวันหยุดตามประเพณีสำคัญๆ เช่น วันสงกรานต์ หรือวันปีใหม่ จะมีนักท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 1,000 คนต่อวัน

3.3 ทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

3.3.1 ระดับกลยุทธ์

ทักษะการท่องเที่ยวของประชาคมในระดับกลยุทธ์นั้น พบว่า มีการจัดทำแผนท่องเที่ยวชุมชน ในลักษณะเป็นแผนรายปี ผู้จัดการน้ำพุร้อนสันกำแพงเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการร่วมกับชุมชน ซึ่งการจัดทำแผนดังกล่าวจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการอำนวยการเพื่อพิจารณา

แผนท่องเที่ยวชุมชนของประชาคมน้ำพุร้อนสันกำแพง ให้ความสำคัญในด้านการบริการและการพัฒนาตัวแหล่งท่องเที่ยวในด้านสาธารณูปโภค เช่น การปรับปรุงบ้านพัก ห้องสุขา ห้องอาบน้ำแร่ ตลอดจนการปรับปรุงภูมิทัศน์ นอกจากนั้นยังมีแผนพัฒนาเครือข่ายประชาคมกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียง และเนื่องจากลักษณะของแผนเป็นแผนรายปี ดังนั้น หากมีปัญหาในการดำเนินงานตามแผน จะมีการปรับแผนงานได้ตามความเหมาะสม โดยการตัดสินใจของผู้จัดการน้ำพุร้อนฯ ร่วมกับชุมชน

ในอนาคต การท่องเที่ยวชุมชนแห่งนี้ มีการวางแผนที่จะดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนในรูปแบบร้านค้า โดยให้มีคฤหบดีท้องถิ่นให้บริการเฉพาะพื้นที่ และมีการจัดบริการรถยนต์ร่วมให้บริการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดไว้นี้ มีความเป็นไปได้สูงมาก

3.3.2 ระดับการบริหารจัดการองค์กร

1) **ทักษะการวางระบบงาน** ในการวางระบบการบริหารจัดการองค์กร พบว่า ประชาคมท่องเที่ยวน้ำพุร้อนสันกำแพงมีการวางระบบงานที่ชัดเจน โดยกำหนดโครงสร้างองค์กรดำเนินงานเป็น 2 ระดับ คือ ระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ในส่วนของ**ระดับนโยบาย** มีคณะกรรมการอำนวยการ ซึ่ง ประกอบด้วย องคมนตรี เป็นประธาน ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อธิบดีกรมป่าไม้ อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์การเกษตร อธิบดีกรมส่งเสริมการเกษตร เป็นคณะกรรมการอำนวยการร่วมกันกำหนดนโยบาย

ส่วนระดับปฏิบัติการ มีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วย ผู้แทนจากสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท ผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นายอำเภอ ผู้จัดการ และผู้แทนชุมชนจากตำบลสหกรณ์ จำนวน 8 หมู่บ้าน (หมู่บ้านละ 1 คน) คณะกรรมการบริหารมีวาระการทำงาน 2 ปี ตำแหน่งประธานกรรมการบริหารและเลขานุการได้มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในชุมชนเป็นผู้เลือก ซึ่งปัจจุบันประธานคณะกรรมการบริหารเป็นผู้แทนจากหมู่ที่ 2 และเลขานุการคณะกรรมการบริหาร เป็นผู้แทนจากหมู่ที่ 5 นอกจากนี้ยังมีผู้จัดการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน และแบ่งฝ่ายปฏิบัติการเป็น 4 ฝ่าย คือ และ ฝ่ายสถานที่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการเงิน และฝ่ายการบัญชี

คณะกรรมการบริหาร มีการประชุมทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง มติที่ประชุมเป็นอย่างไร ผู้จัดการจะเป็นผู้รับไปปฏิบัติโดยการดูแลและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการบริหาร นอกจากนั้นยังต้องทำหน้าที่ในการติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนการจัดทำโครงการพัฒนา เสนอต่อคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการอำนวยการ

การวางระบบอัตราค่าบริการในแหล่งท่องเที่ยว ปฏิบัติตามนโยบายในการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้มีรายได้น้อย ดังนั้น ค่าบริการต่างๆ ซึ่งได้แก่ ค่าที่พัก ค่าเช่าเดินเท้าพักผ่อน ค่าบริการอาบน้ำแร่ การนวดสมุนไพร ฯลฯ จึงคิดในราคาต่ำ

2) **ทักษะการบริหารงานบุคคล** ประชาคมท่องเที่ยวน้ำพุร้อนสันกำแพงเลือกบุคลากรเข้าทำหน้าที่ด้านการบริหาร โดยเลือกคนในชุมชนซึ่งเป็นสมาชิกสหกรณ์จาก 8 หมู่บ้าน หากไม่สามารถคัดเลือกคนในชุมชนได้ จึงจะประกาศรับผู้สมัครจากภายนอกชุมชน เมื่อได้บุคลากรเข้าทำหน้าที่แล้ว

ผู้จัดการจะเป็นผู้วางแผนและจัดอบรมพนักงานให้รู้จักการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อใช้ในการดูแล
และจัดการสถานที่ท่องเที่ยว

3) **ทักษะการประสานงาน** ผู้จัดการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการประสานงานทั้ง
ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรในลักษณะเป็นเครือข่าย ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมาเป็นไปด้วยดี

4) **ทักษะการจัดการความขัดแย้ง** การจัดการท่องเที่ยวขององค์กรชุมชนก่อให้เกิดความ
ขัดแย้งค่อนข้างยาก เนื่องจากนโยบายของคณะกรรมการอำนวยการมีลักษณะเอื้อประโยชน์ต่อชุมชน

3.3.3 ระดับปฏิบัติการ

1) **ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว** ในส่วนของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว นั้น มีการเพิ่ม
ความโดดเด่นของแหล่งน้ำพุร้อนด้วยการทำให้น้ำพุร้อนพุ่งสูงขึ้นมากกว่าเดิม นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุง
ให้การอาบน้ำแร่ให้ดีขึ้นรวมถึงการออกแบบและจัดแต่งสถานที่ให้เกิดความประทับใจโดยคงความเป็น
ธรรมชาติเดิมไว้

ในส่วนของการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวได้แก่ กิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องราว
ของน้ำพุร้อนแก่นักท่องเที่ยว โดยใช้แผ่นป้ายสื่อความรู้และความหมายทางธรรมชาติ

2) **ทักษะด้านการเงิน** มีการจัดทำบัญชี โดยมีเจ้าหน้าที่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
เป็นที่เกี่ยวข้องในการจัดทำ มีการตรวจสอบบัญชีทุกปีและจัดสรรผลประโยชน์หรือผลตอบแทน ซึ่งจะจัด
สรรต่อเมื่อแหล่งท่องเที่ยวได้กำไร โดยให้ผู้ถือหุ้นร้อยละ 50 และร้อยละ 10 เป็นโบนัสส่วนกลาง และ
ร้อยละ 40 ที่เหลือเก็บเป็นเงินสำรอง

3) **ทักษะด้านการตลาด** การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดทำคู่มือเดินทางและมีการให้
ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวผ่านน้ำพุร้อนผ่านทาง Internet

4) **ทักษะด้านการสื่อสาร** สำหรับการสื่อสารภายในกลุ่ม เนื่องจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่
ในน้ำพุร้อนเป็นคนในชุมชน ดังนั้นบางครั้งอาจมีความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารหรือสั่งงานกันได้
ส่วนการสื่อสารระหว่างกลุ่มในน้ำพุร้อนก็เคยมีความไม่เข้าใจกันบ้าง จนเกิดเป็นความขัดแย้ง เช่น กรณี
ของกลุ่มร้านค้าที่มาขายสินค้าในน้ำพุร้อน บางร้านเมื่อทำผิดสัญญาก็ต้องให้ออก เป็นต้น แต่การสื่อ
สารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติจะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ซึ่งคนที่สามารถสื่อสาร
กับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เป็นอย่างดีคือผู้จัดการน้ำพุร้อน ขณะที่พนักงานนั้นจะมีข้อมูลให้เป็นแผ่น
พับภาษาอังกฤษให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอ่านหรือมีฉะนั้นก็จะใช้ภาษามือช่วย

3.4 ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว (รายละเอียดในภาคผนวก) พบว่า ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์น้ำพุร้อนสันกำแพง มีทักษะการท่องเที่ยวในระดับปัจเจกบุคคลดังนี้

3.4.1 ทักษะด้านความคิด ผู้นำภาครัฐมีความเข้มแข็งและรู้จักคิดวิเคราะห์ตนเองและพร้อมที่จะประสานประโยชน์ระหว่างภาคเอกชนและชุมชนเพื่อให้ชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ปัจเจกบุคคลมีทักษะด้านความคิดแตกต่างกันไปตามกิจกรรม เช่น ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกมีทักษะในการคิดค้นหาผลิตภัณฑ์ใหม่ มาจำหน่าย ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มมีทักษะในการคิดค้นสูตรอาหารแปรรูป และเพิ่มชนิดอาหารใหม่ๆ ไว้บริการนักท่องเที่ยว

3.4.2 ทักษะด้านเทคนิค ปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีทักษะด้านเทคนิคแตกต่างกันไปตามกิจกรรม เช่น ผู้ประกอบการขายสินค้าที่ระลึก มีทักษะการให้บริการ ทักษะการจำหน่าย และกำหนดราคาสินค้า ส่วนผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม มีทักษะในด้านการให้บริการ ทำอาหารอร่อย การถนอมอาหาร การแปรรูป เป็นต้น

3.4.3 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะที่พบ ได้แก่ การต้อนรับ การมีมิตรไมตรี การสื่อสารภาษาไทยกลาง และภาษาอังกฤษ

3.5 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

3.5.1 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

3.5.1.1 ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

การเป็นพื้นที่ในโครงการพระราชดำริ ทำให้ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านสหกรณ์น้ำพุร้อน มีการพัฒนาทักษะระดับองค์กรในหลายๆ ด้าน ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับชุมชนอื่นๆ ซึ่งได้แก่

- การมีภาคร่วมจากทุกฝ่ายในทุกระดับทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ทำให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะต่างๆ สูงขึ้น
- มีโครงสร้างองค์กรบริหารจัดการและการแบ่งบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน
- มีแผนพัฒนาที่ชัดเจน มีการปรับวิธีดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

- การเป็นเส้นทางผ่านและเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและเป็นจำนวนมาก ทำให้มีโอกาสพัฒนาทักษะสูง

3.5.1.2 ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

การเป็นพื้นที่ในโครงการพระราชดำริ ด้านหนึ่งอาจมองได้ว่าเป็นโอกาสที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับชุมชนอื่นๆ แต่ขณะเดียวกันอาจเป็นข้อจำกัดที่ทำให้ชุมชนต้องปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมในการลงทุนระหว่างชุมชนและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประกอบกับการที่มีโครงสร้างชัดเจน โดยมีผู้จัดการซึ่งเป็นตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้บริหารจัดการนั้น โอกาสที่ชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมและกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานในระดับองค์กรจึงค่อนข้างจำกัด

3.5.2 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล

3.5.2.1 ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

- ทักษะระดับปัจเจกบุคคลที่พบเกิดจากการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์ตรงในการทำงาน และการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น
- เกิดจากการเรียนรู้โดยตรง โดยมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะ

3.5.2.2 ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

การจัดการการท่องเที่ยวในลักษณะการลงทุนร่วมระหว่างชุมชนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภายใต้การบริหารงานของตัวแทนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แม้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จะมีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะต่างๆ โดยการสนับสนุนของผู้บริหาร แต่ทักษะที่ได้รับการพัฒนานั้น เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการบริหารตัวแหล่งท่องเที่ยวที่ผู้บริหารเห็นว่ามี ความจำเป็น จึงอาจไม่ครอบคลุมกิจกรรมอื่นๆ ที่คนในชุมชนดำเนินการอยู่ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมในลักษณะดังกล่าวอาจไม่มีโอกาสหรือมีแต่น้อยที่จะได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาทักษะการ ท่องเที่ยว

3.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

รูปแบบการท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างประเทศนั้น ส่วนใหญ่จะมาทำธุรกิจส่วนตัวแล้วแวะมาเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมากับครอบครัว/ เพื่อน / และบางคนก็มาทำธุรกิจส่วนตัวแล้วแวะมาเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาส่วนใหญ่จะได้ข้อมูลการท่องเที่ยวจากเพื่อนชาวไทย แต่สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยจะได้ข้อมูลมาจากหนังสือแนะนำเที่ยว แต่บางคนก็ได้ข้อมูลมาจากคนที่อำเภอ

ความคาดหวังต่อแหล่งท่องเที่ยวนี้ของนักท่องเที่ยวคือ มาแช่น้ำอุ่นเพื่อให้ร่างกายแข็งแรง มาเพื่อเพิ่มประสบการณ์ และมาพักผ่อนเพื่อในที่สงบ สำหรับสิ่งที่แตกต่างที่คาดหวังว่าจะได้จากแหล่งท่องเที่ยวอื่นคือ ความมีธรรมชาติไม่ตรี ความเงียบสงบและอากาศที่ดี

ระยะเวลาในการท่องเที่ยวครั้งนี้ใช้เวลาเฉพาะช่วงหนึ่งแล้วก็กลับ คนไทยส่วนมากจะมาแล้วอย่างต่ำ 2 ครั้ง ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติจะมาน้ำพุร้อนครั้งนี้เป็นครั้งแรก

ความประทับใจที่ได้รับจากการท่องเที่ยวในครั้งนี้คือ ดอกไม้ในสวนและ น้ำพุร้อน แต่สิ่งที่ไม่ประทับใจคือ เปลือกไข่ที่อยู่ในน้ำพุ ทำให้ดูสกปรกและไม่สวยงาม

เมื่อถามถึงอนาคตว่านักท่องเที่ยวเหล่านี้จะกลับมาเที่ยวที่น้ำพุร้อนหรือไม่ ส่วนใหญ่ตอบว่าจะกลับมาแช่น้ำร้อนอีก พร้อมทั้งจะแนะนำคนอื่นมาเที่ยวด้วย

ทักษะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการทำงานขององค์กรชาวบ้านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ชุมชนพบว่าทักษะที่มีความสำคัญมากคือ ทักษะในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยเฉพาะการเพิ่มความโดดเด่นของทรัพยากรการท่องเที่ยว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การกำหนดราคา ส่วนทักษะที่สำคัญระดับปานกลางคือ ทักษะในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและทักษะในการจัดการการเงิน

สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในทักษะของชุมชนนั้นทักษะที่นักท่องเที่ยวพอใจมากคือ ทักษะในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะการปรับภูมิทัศน์ และทักษะที่นักท่องเที่ยวพอใจในระดับปานกลางคือ ทักษะในการบริการด้านความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว การสื่อความหมายทางธรรมชาติ การดูแลความปลอดภัย การคมนาคมขนส่ง และการพัฒนารูปแบบที่พัก

4. ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวง หมู่ที่ 17 ต.บ้านหลวง อ. จอมทอง

4.1. บริบทพื้นที่ประชาคมการท่องเที่ยว

พื้นที่ที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยว จากความหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ทำให้มีสภาพขุนเขา หน้าผา ลำห้วย ไตรภคาร น้ำตก และสภาพป่าชนิดต่าง ๆ กระจายอยู่ทั่วพื้นที่ รวมถึงพื้นที่เกษตรกรรมของชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยง ทำให้มีศักยภาพที่สูงมากสำหรับการที่จะใช้เป็นแหล่งนันทนาการ การท่องเที่ยว และการศึกษาทางด้านธรรมชาติ

การท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ชมวิถีชีวิตวัฒนธรรมชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยง (ปกากะญอ) ซึ่งมีอาชีพการเกษตรนาแบบขั้นบันได ปลูกพืชและไม้ดอกเมืองหนาว มีกิจกรรมเดินป่า ดูนก ป่าสมุนไพร และมีน้ำตกสวยงามมากกว่า 10 แห่ง ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านแม่กลางหลวงนี้มีลักษณะเป็น Bed and Breakfast โดยมีบ้านพักให้นักท่องเที่ยวเช่าค้างคืนและมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวเลือกทำ เช่น เดินป่า ดูนก เรียนรู้ธรรมชาติจากภูมิปัญญาของชาวกะเหรี่ยง ฯลฯ

จุดเด่นด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวธรรมชาติ ได้แก่ น้ำตกผาดอกเลี้ยว ขอดคอยหัวเสือ ผาดอนน้ำไหล ล่องแก่งลำห้วยแม่กลาง ถ้ำอ่างกาน้อย เส้นทางดูนกตามทางเดินเท้าของชาวบ้าน และ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม เช่น การทำนาขั้นบันได ไร่สตอเบอรี่ ไร่ดอกไม้เมืองหนาว

จุดเด่นทรัพยากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม มีความหลากหลายทางศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวิถีชีวิตของชนเผ่ากะเหรี่ยงซึ่งเป็นจุดดึงดูด นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติ

การท่องเที่ยวในพื้นที่ เริ่มประมาณ ปี 2542 เป็นต้นมา โดยมีกลุ่มผู้ริเริ่ม (เจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ อาจารย์ภาคธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และผู้เคยทำงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว) เป็นผู้จุดประกายความคิดที่จะดำเนินการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในรูปของรวมตัวกันของชาวบ้าน ซึ่งเดิมการท่องเที่ยวแบบนี้ได้เริ่มทำที่บ้านผาหมอนใช้รูปแบบ Home stay แต่เมื่อดำเนินการไปจริงๆ แล้วปรากฏว่าพื้นที่อยู่ไกลและจำนวนนักท่องเที่ยวมีไม่มาก ไม่คุ้มทุน จึงเปลี่ยนพื้นที่ใหม่ กลุ่มผู้ริเริ่ม จึงเข้ามาประสานกับชุมชนบ้านแม่กลางหลวงและเริ่มจัดการการท่องเที่ยวแบบอนุรักษ์ ใช้แนวทางสหกรณ์ในการจัดการ (การลงหุ้นและปันผลตามจำนวนหุ้น)

การรวมตัวกันของประชาคม ประกอบด้วย 4-5 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านแม่กลางหลวง บ้านอ่างกาน้อย บ้านแม่หอย บ้านหนองหล่ม บ้านผาหมอน ประมาณ 30 ครัวเรือนในระยะแรก (ปัจจุบัน 115 ครัวเรือน) โครงการที่เริ่มดำเนินการในระยะเริ่มต้น ยังมีความขัดแย้งในเรื่องพื้นที่ แต่ได้รับคำแนะนำให้จัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน) โดยมีชุมชน (ชาวบ้าน) เป็นผู้จัดการ มี

อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ เป็นที่เลี้ยง และมีเอกชนเป็นผู้ประสานงาน (บริษัท SUMMIT ECO TOUR จำกัด) การปรับพื้นที่ในระยะแรกให้ชุมชนเป็นผู้ดำเนินงาน โดยใช้แรงงานในชุมชน รูปแบบการลงทุนในระยะเริ่มต้นมีเอกชนและผู้ประสานงานเป็นผู้ลงทุนเป็นส่วนตัว ชาวบ้านบางส่วนร่วมลงแรง โดยตีมูลค่าเป็นเงินให้ หุ่นมีมูลค่าหุ่นละ 10 บาท ปัจจุบันจำนวนหุ่นระหว่างกลุ่มผู้ริเริ่ม (ผู้ประสานงาน ที่เลี้ยง เอกชน) และชาวบ้าน มีสัดส่วน 70 : 30

4.2. สถานการณ์การท่องเที่ยว

สถิตินักท่องเที่ยว นับตั้งแต่เริ่มต้นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เป็นต้นมา จนถึงกลางปี 2544 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่ จำนวน 7,592 คน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 6,810 คน (ร้อยละ 89) และ เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 719 คน (ร้อยละ 11) ในจำนวนนี้ มีนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำ (ครั้งที่ 2) จำนวน 147 คน (ชาวไทย 141 คน ต่างชาติ 6 คน) (บันทึกสถิติการท่องเที่ยว ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านแม่กลางหลวง, 2544)

ศักยภาพพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยว มีที่พัก 2 ลักษณะ คือ เป็นบ้านพัก 9 หลัง พักได้ 45 คน เต็นท์ 60 หลัง พักได้ 120 คน มีร้านอาหาร 2 แห่ง (ประจำ 1 แห่ง ตามฤดูกาล 1 แห่ง) มีร้านค้า ผัก-ผลไม้ 1 แห่ง

ลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาบ้านแม่กลางหลวง จำแนกได้ 2 รูปแบบ คือ 1) นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อเรียนรู้ 2) นักท่องเที่ยวที่มาเพื่อพักผ่อน

4.3 ทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

4.3.1 ระดับกลยุทธ์

การวางแผนการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน จากการสอบถามผู้ประสานงาน ลักษณะการจัดทำแผนท่องเที่ยว ไม่ได้มีรูปแบบเป็นทางการ การจัดทำแผนใช้การตกลงพูดคุยกันถึงงานและกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นปีต่อไป (ระหว่างผู้ประสานงานกับกรรมการ โดยมีชาวบ้านที่สนใจมาร่วมรับฟัง) โดยจะมีการทดลองปฏิบัติก่อน ในเรื่องการปรับแผน ก็เช่นเดียวกัน คือ ไม่มีการปรับแผนอย่างเป็นทางการ แต่เป็นไปในลักษณะการปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะกิจกรรมต่างๆ ที่เสริมการท่องเที่ยว โดยอาศัยการประชุมพูดคุยกัน

คณะกรรมการการท่องเที่ยวและชุมชนได้มีโอกาสประชุมร่วมกันสม่ำเสมอเพื่อประเมินและปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยกรรมการ/กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้กำหนดวันประชุมในทุกวันที่ 5 ของเดือน เพื่อพูดคุยถึงการดำเนินงาน ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงแนวทางการ

ดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้ในทุกวันที่ 9 ของเดือนจะมีการประชุมหมู่บ้าน ซึ่งถ้ามีประเด็นของการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับชุมชนหรือคนในชุมชนก็จะนำประเด็นนั้นเข้าร่วมหารือในที่ประชุมด้วย

การประชุมอย่างสม่ำเสมอนี้ทำให้ชุมชนมีทักษะในการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินการด้านท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น การกำหนดและปรับกิจกรรมเสริมการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับช่วงฤดูกาลต่างๆ เช่น ในฤดูกาลทำนาและเกี่ยวข้าว จะมีการจัดรายการนำนักท่องเที่ยวไปชมการปลูกข้าว เกี่ยวข้าว และให้นักท่องเที่ยวทดลองปฏิบัติ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามในการประชุมยังไม่ได้มีการจัดบันทึกการประชุม ซึ่งถือเป็นทักษะในระบบการจัดการที่ควรต้องปรับปรุง

การประเมินผลการดำเนินงาน นอกจากการประเมินผลผ่านเวทีการประชุมแล้ว ผู้ประสานงาน (เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ) ได้นำทีมบริษัทท่องเที่ยวเข้ามาช่วยในการประเมินด้วย

4.3.2 ระดับการบริหารจัดการองค์กร

ทักษะการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนที่พบ ได้แก่ ทักษะการวางระบบงาน ทักษะการประสานงาน

1) **ทักษะการวางระบบงาน** มีการดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการประมาณ 10 คน ประธานกรรมการจะเป็นผู้ดูแลพื้นที่ทั้งหมดและประสานการดำเนินงาน มีการกำหนดหน้าที่โดยมอบหมายให้กรรมการ (คนในชุมชน) ดูแลงาน/กิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น กลุ่มดูแลเรื่องอาหาร มีผู้รับผิดชอบ 2 คน ดูแลที่พัก มีผู้รับผิดชอบ 1 คน ดูแลกิจกรรมเดินป่า/ชมนก มีผู้รับผิดชอบ 2 คน (มักดูแลที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวไทย 1 คน/ นักท่องเที่ยวต่างชาติ 1 คน) เกณฑ์ในการกำหนดบทบาท/หน้าที่ให้แก่กรรมการใช้ความถนัดของแต่ละคนเป็นตัวกำหนดงาน คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นจะเลือกจากคนในพื้นที่ที่ทำงานจริงจัง

การจัดการผลประโยชน์และรายได้ มีการจัดค่าตอบแทนให้แก่ผู้มาทำงานโดยตรงเป็นรายวัน สำหรับเงินปันผลต่อหุ้นนั้นค่อนข้างน้อย เป็นการจัดการผลประโยชน์ในรูปแบบการกระจายรายได้มากกว่า เช่น ซื้อผลผลิตจากชาวบ้านมาปรุงอาหาร และต้อนรับนักท่องเที่ยว เช่น สตรอเบอรี่ ผัก/ผลไม้ นอกจากนี้ยังมีการจัดรายได้บางส่วนสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน เช่น กิจกรรมของกลุ่มแม่บ้าน และจัดสรรเงินประมาณร้อยละ 20 ของกำไรสุทธิให้แก่อุทยาน ซึ่งอุทยานได้มอบคืนกลับให้แก่ชุมชนเพื่อนำไปพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแทน

2) **ทักษะการประสานงาน** ประชาคมการท่องเที่ยวบ้านแม่กลางหลวงมีทักษะการบริหารจัดการองค์กรด้านการประสานงาน ทำให้เกิดเครือข่ายการท่องเที่ยวสนับสนุนการท่องเที่ยวในชุมชนโดยตัวบุคคล ได้แก่ รองหัวหน้าอุทยานแห่งชาติฯ ช่วยเป็นที่เล็งในระยะเริ่มต้นโครงการ และเป็นผู้ประสานงานในโครงการเพื่อดึงเอกชนเข้าร่วมสนับสนุน เอกชนคือ บริษัท Summit Eco Tour ช่วยในเรื่องการตลาด เจ้าหน้าที่ จาก สกว. ให้คำแนะนำแก่ชุมชนในเรื่องการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน ซึ่งในภาพรวมดูเหมือนว่าชุมชนจะได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายในหลายๆ ด้าน แต่อุปสรรคประการหนึ่ง คือ ไม่ค่อยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและตลาดการท่องเที่ยว ซึ่งในประเด็นนี้ ทพท. อาจมีบทบาทในการให้การสนับสนุนได้

4.3.3 ระดับปฏิบัติการ

ทักษะองค์กรระดับปฏิบัติการที่พบ ได้แก่ ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทักษะการจัดการการเงิน ทักษะการตลาด ทักษะการบริการ และทักษะการจัดระเบียบชุมชน

1) **ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว** มีการจัดรายการการท่องเที่ยวในลักษณะเป็นชุด (package) ย่อยๆ ประมาณ 30 รายการ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีโอกาสเลือก ระยะเวลาท่องเที่ยวตามรายการที่กำหนด ส่วนใหญ่ถ้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จะใช้เวลาอยู่ในพื้นที่ประมาณ 2 วัน 1 คืน ชาวต่างประเทศจะใช้เวลา 3 วัน 2 คืน

2) **ทักษะการจัดการการเงิน** การจัดการการเงินใช้ระบบสหกรณ์ โดยมีการระดมหุ้น หุ้นส่วนใหญ่จะเป็นของผู้ประกอบการ ชาวบ้านร่วมถือหุ้นประมาณร้อยละ 15 ของประชากรในหมู่บ้าน โดยเงินทุนที่ได้มานี้ได้นำไปสร้างที่พัก ซื่ออุปกรณ์พักแรม และค่าจ้างคนงานปลูกสร้างที่พัก สำหรับการทำบัญชีรายรับรายจ่ายที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว บริษัทธุรกิจเอกชน(SUMMIT ECO TOUR) ได้จ้างคนในชุมชนที่มีความรู้เป็นผู้ทำบัญชี

3) **ทักษะการตลาด** ผลผลิตด้านการเกษตรของชุมชน นอกจากจะผลิตเพื่อจำหน่ายให้โครงการหลวงแล้ว ยังมีการจัดแบ่งผลผลิตที่ได้จำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง และนำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตอาหารบริการแก่นักท่องเที่ยว

4) **ทักษะการบริการ** ได้แก่

- ทักษะการนำเที่ยว
- ทักษะการบริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งประเภทอาหารพื้นเมืองและอาหารทั่วไป โดยมีการสอบถามถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านประเภทอาหารและรสชาติที่ต้องการ
- ทักษะการขนส่ง มีการจัดบริการรถรับส่งนักท่องเที่ยว โดยใช้รถของคนในชุมชน

- ทักษะการบริการที่พักแรม มีรูปแบบเป็น Bed & Breakfast โดยบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวจัดการออกแบบและการก่อสร้างขึ้นใหม่ในพื้นที่บริเวณนอกหมู่บ้าน ทำให้การพักผ่อนและการทำกิจกรรมของนักท่องเที่ยวโดยไม่รบกวนคนในชุมชน อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวที่ต้องการจะพักกับคนในชุมชนเพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชนอย่างแท้จริง ก็สามารถเข้าไปพักในเขตชุมชนได้ ซึ่งขณะนี้หมู่บ้านพักที่เปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าพักได้ จำนวน 2 หลัง

- ทักษะบริการสินค้าที่ระลึก ส่วนใหญ่เป็นสินค้าทางการเกษตร เช่น ดอกไม้ พืชผัก ซึ่งเป็นผลผลิตหลักของหมู่บ้านซึ่งเป็นสินค้าปลอดสารเคมี (ควบคุมตรวจสอบโดยโครงการหลวง) นอกจากสินค้าทางการเกษตรแล้วชาวกะเหรี่ยงบ้านแม่กลางหลวงยังมีฝีมือทางการเย็บปักและทอเสื้อผ้า โดยจัดทำศูนย์รับฝากสินค้าจากสมาชิกในชุมชนเพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว

5) ทักษะการจัดระเบียบชุมชน มีการจัดเขตพักอาศัยของนักท่องเที่ยวเป็น 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นพื้นที่พักแรมแบบกางเต็นท์นอนและทำกิจกรรมของนักท่องเที่ยว และประเภทที่ 2 เป็นพื้นที่ปลูกสร้างที่พักรองรับนักท่องเที่ยว พื้นที่ 2 ประเภทนี้อยู่นอกเขตที่พักชาวบ้านเพื่อมิให้นักท่องเที่ยวรบกวนชาวบ้าน นอกจากนี้ในเรื่องการจัดเขตที่พักแล้ว ในเรื่องการจัดขยะที่เกิดจากการท่องเที่ยว มีการดำเนินการในหลายรูปแบบ เช่น การให้ความรู้ ขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยว การแจกถุงเก็บขยะตามที่พัก เต็มที่ เพื่อให้ช่วยนำกลับบ้านไปทิ้งยังที่จัดไว้

4.4 ทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (รายละเอียดในภาคผนวก) พบว่า ปัจเจกบุคคลมีทักษะการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ดังนี้

4.4.1 ทักษะด้านความคิด พบเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งมีความคิดริเริ่มในการพัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ชุมชนมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

4.4.2 ทักษะด้านเทคนิค ปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีทักษะด้านเทคนิค แตกต่างกันไปตามกิจกรรม กิจกรรมเด่นที่แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น คือ กิจกรรมการสื่อความหมายทางธรรมชาติ ซึ่งมีบุคคลที่มีความรู้ในเรื่องของธรรมชาติและระบบนิเวศตามภูมิปัญญาที่สืบทอดกันมา ทำหน้าที่นำทางและเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นซึ่งเรียกกันว่าเป็น “คนสื่อความหมายทางธรรมชาติ”

4.4.3 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะที่พบ ได้แก่ การต้อนรับ การมีมิตรไมตรี การสื่อสารภาษาอังกฤษซึ่งคนในชุมชนมีการพัฒนาโดยการเรียนรู้และฝึกฝนจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

4.5 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

4.5.1 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับองค์กร

4.5.1.1 ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

- การมีภาคร่วมจากทุกฝ่ายในทุกระดับทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ทำให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะต่างๆ สูงขึ้น
- การใช้ระบบบริหารจัดการในรูปแบบสหกรณ์ ทำให้องค์กรมีการพัฒนาทักษะใหม่ๆ เพิ่มขึ้น
- ทักษะการทำงานของบุคลากรในองค์กร เช่น ผู้ประสานงานการท่องเที่ยวในพื้นที่ มีประสบการณ์ที่สั่งสมมาก่อนและนำมาปรับใช้กับการบริหารจัดการองค์กร

4.5.1.2 ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

ถึงแม้ชุมชนจะมีการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน โดยใช้รูปแบบสหกรณ์นั้น แต่การบริหารจัดการส่วนใหญ่ผู้ประสานงานในพื้นที่ซึ่งเป็นตัวแทนจากภาคเอกชนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ โดยที่ชุมชนมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในแนวทางการดำเนินงานของผู้ประสานงาน ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจดังกล่าว ทำให้ชุมชนไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวขององค์กร การดำเนินงานในปัจจุบันจึงมีลักษณะของการบริหารจัดการแบบไม่เป็นทางการ

4.5.2 ปัจจัยเงื่อนไขในการเกิดทักษะการท่องเที่ยวระดับปัจเจกบุคคล

4.5.2.1 ปัจจัยเงื่อนไขที่สนับสนุนการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

- ทักษะระดับปัจเจกบุคคลที่พบเกิดจากการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์ตรงในการทำงาน และการแลกเปลี่ยนกับผู้อื่น โดยเฉพาะกับนักท่องเที่ยว
- เกิดจากการเรียนรู้โดยตรง โดยมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะ

4.5.2.2 ปัจจัยเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดการเกิดทักษะการท่องเที่ยว

- ขาดการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยที่กิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นจุดเด่นแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น คือ กิจกรรมการสื่อความหมายทางธรรมชาติด้านเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นซึ่งต้องได้รับการถ่ายทอดจากผู้รู้ ผู้อาวุโส แต่ปัจจุบันชุมชนขาดการถ่ายทอดภูมิปัญญาดังกล่าว ซึ่งอาจจะมีปัญหาคือไปในอนาคต (ปัจจุบันมีผู้ที่มีภูมิปัญญาด้านนี้อยู่เพียง 1-2 คน)