บทคัดย่อ

การศึกษาในเรื่องทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคมท่องเที่ยว (Civic group) ในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของชุดการศึกษาเรื่องทักษะแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาในพื้นที่ภาคเหนือรวม 4 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย น่าน และแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาศักยภาพและทักษะในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนและประชาชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวดังกล่าว และศึกษาถึงปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะเหล่านั้น อันจะเป็นแนวทางในการนำไปใช้เพื่อการพัฒนาทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มองค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้องต่อไป

ในการดำเนินการศึกษาครั้งนี้กำหนดกรอบแนวความคิดในการดำเนินงานโดยการศึกษาทักษะในสองระดับคือ ทักษะระดับองค์กรและทักษะระดับปัจเจกบุคคล นักวิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยที่หลากหลายทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ มีช่วงระยะเวลาดำเนินงานวิจัยประมาณ 8 เดือน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งท่องเที่ยวระดับชุมชนที่มีการพัฒนาศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวในระดับสูง ซึ่งในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีชุมชนที่ทำการศึกษาวิจัยรวม 5 แห่ง ได้แก่ บ้านผาบ่อง บ้านห้วยผา บ้านรักไทย บ้านแม่ละนา และบ้านห้วยฮี้

การศึกษาครั้งนี้พบว่า มีทักษะที่ปรากฏทั้งในระดับองค์กรและระดับปัจเจกในประชาคมท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาที่ค่อนข้างหลากหลาย ซึ่งจากการศึกษาวิจัยพบว่าสามารถกำหนดกรอบของตัวชี้วัดถึงทักษะด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่

- ทักษะในระดับองค์กร ประกอบด้วย การมีกิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักการท่องเที่ยว การมีส่วนรวมของประชาชนและภาคีที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาการเรียนรู้ของประชาคมท่องเที่ยว
- ทักษะระดับปัจเจก ประกอบด้วย ความสามารถในการคิด ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ และความสามารถด้านเทคนิควิธีการ

จากกรอบตัวชี้วัดดังกล่าวนำมาสู่การวิเคราะห์ศักยภาพและทักษะแรงงานด้านการท่องเที่ยวของชุมชนและประชาชนในพื้นที่ศึกษาได้ดังนี้

ทักษะในระดับองค์กรพบว่า ประชาคมท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีทักษะในเชิงการบริหารจัดการและเชิงการปฏิบัติค่อนข้างดี แต่ยังขาดทักษะเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาชุมชนของตนเองให้มีความเข้มแข็งในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้ทักษะที่ปรากฏในชุมชนมักจะไม่ได้แสดงออกในรูปแบบที่เป็นระบบหรือมีการจัดระเบียบ ส่วนใหญ่มีรูปแบบในลักษณะของการพูดคุย ตกลง และเป็นที่ยอมรับกันในชุมชนเท่านั้น

ทักษะในระดับปัจเจกพบว่า ประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่ที่ประกอบกิจกรรมเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่างมีทักษะความสามารถในเชิงการบริการท่องเที่ยวค่อนข้างสูง และมีทักษะในด้านการดูแลอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวในระดับหนึ่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นระดับพื้นฐานที่อาศัยความรู้ในระดับท้องถิ่นและการปฏิบัติที่สืบทอดกันมา แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจในเชิงวิชาการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติค่อนข้างมาก ในขณะเดียวกันพบว่าแม้ประชาชนในชุมชนจะมีทักษะด้านการตลาดท่องเที่ยวอยู่บ้าง แต่ทักษะดังกล่าวยังไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร

ทั้งนี้พบว่า ทักษะด้านการตลาดท่องเที่ยวทั้งในระดับองค์กรและระดับปัจเจก เป็นจุดอ่อนที่สำคัญของประชาคมท่องเที่ยว ซึ่งมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพของชุมชนในเรื่องนี้ต่อไปในอนาคต รวมทั้งควรมีการพัฒนาทักษะเชิงกลยุทธ์ในระดับองค์กรในด้านการวางแผนที่เป็นภาพรวมของการท่องเที่ยวของชุมชน และพัฒนาความรู้ความสามารถขององค์กรและปัจเจกที่เกี่ยวกับความรู้เชิงวิชาการในด้านทรัพยกรท่องเที่ยว

ปัจจัยเงื่อนไขที่สำคัญในการพัฒนาทักษะด้านการท่องเที่ยวที่พบได้แก่ ความเข้มแข็งของชุมชนในด้านการรวมกลุ่มเป็นประชาคม ความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้เกี่ยวข้องทั้งระดับองค์กรและปัจเจก การสนับสนุนจากกลุ่มองค์กรและบุคคลภายนอก และการสืบทอดทางความคิดวัฒนธรรมและการสั่งสมประสบการณ์อันเป็นการฝึกฝนการคิดและพัฒนาทักษะขององค์กรและปัจเจกในกลุ่มประชาคม

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านการท่องเที่ยวของชุมชนดังนี้คือ ความเข้มแข็งของชุมชนในการรวมกลุ่มเชิงประชาคมมีผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าของทักษะในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนค่อนข้างมาก ทักษะการรวมกลุ่มของชุมชนซึ่งส่วนหนึ่งมีการถ่ายทอดกันเป็นวัฒนธรรมท้องถิ่นและบางส่วนได้รับการชี้แนะจากองค์กรหรือบุคคลภายนอก มีส่วนสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ ในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน นอกจากนี้พบว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ซึ่งมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่งนั้น ชุมชนท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังคงมีทุนเดิมที่มีความเข้มแข็งค่อนข้างมาก จึงควรมีการศึกษาและปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อการอนุรักษ์วัฒนธรรมอันดีงามนี้ให้คงอยู่อย่างยั่งยืนสืบไป นอกจากนี้ในเชิงปฏิบัติควรจัดให้มีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาคมท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง สำหรับหน่วยงาน องค์กร ที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนในการดำเนินการเพื่อพัฒนาทักษะที่เป็นจุดอ่อนของการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนอันได้แก่ ทักษะด้านการตลาด ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยวในเชิงกลยุทธ์ และการผสมผสานและสร้างองค์ความรู้ด้านวิชาการในเรื่องเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวของแต่ละชุมชน

Abstract

The objective of this study is to analyze the skill potential and development of community tourism among service provider residents of selected communities located in four provinces of northern Thailand. These provinces include Chiang Rai, Chiang Mai, Nan, and Mae Hong Son, with five communities in Mae Hong Son chosen to serve as a case study of high community tourism potential.

To achieve the objective of this study, both qualitative and quantitative research methods were used. The conceptual framework used an instrument to measure the individual (personal/professional) and organizational skill levels of tourism service. Organizational skills encompassed knowledge of tourism principles, processes and practices, community participation and learning development. Individual skills, on the other hand, covered human relations, technical knowledge, and service standards.

Using the instrument to analyze labor potential of community tourism service, it was found out that the Mae Hong Son communities showed effective overall management and practical organizational skills, but lacked the civic-consciousness and stakeholdership to empower themselves to maximize their tourism potential. Documentation from the study showed that the service management practices were largely informal, unstructured and intuitive, including decision-making based on informal discussion and gentlemen's agreement.

At the level of individual skills, most service providers displayed adequate tourism service and conservation skills mostly as a result of personal experience, local or indigenous knowledge, and tradition. Some market knowledge and skills were shown at a basic level, but could be enhanced much further to sustain their communities.

Tourism skill development is affected by certain factors and conditions, which include community empowerment, learning, and external support. Such factors contribute positively to the enhancement of organizational skills and individual knowledge in community tourism. It is therefore highly recommended for these communities: (1) to maximize their tourism potential through a greater sense of community and civic-consciousness, (2) to tap their indigenous knowledge, especially developing further their human relations, communication, and Thai cultural self-awareness, (3) to apply training and technology transfer in these areas, and (4) to seek assistance for external support in developing marketing and strategic planning skills.