

การวิจัยเรื่องทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน
ของแรงงานภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น :
การศึกษาในกลุ่มประชาคมภาคเหนือตอนบน กรณีศึกษาจังหวัดน่าน

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคม (Civic groups) ภาคเหนือตอนบน โดยพิจารณาทักษะการทำงานทั้งของกลุ่มและของปัจเจกบุคคล รวมทั้งศึกษาปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน

การวิจัยได้คัดเลือกกลุ่มประชาคมจังหวัดน่านที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นและมีศักยภาพเป็นที่ยอมรับในระดับพื้นที่มา 5 กลุ่มประชาคม วิธีศึกษาใช้การปฏิบัติงานภาคสนามหลายขั้นตอนและใช้แนวทางผสมวิธี (Mixed methodology) เป็นหลัก รวมทั้งได้จัดประชุมปฏิบัติการ (Workshop) กับกลุ่มประชาคมและผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) โดยจัดเวที 1 ครั้งในจังหวัดพื้นที่การวิจัย เพื่อให้มีการสื่อสารทางสังคม (Social communication) เกี่ยวกับผลการวิจัยและแสวงหามาตรการร่วมในแนวทางประชาคม เพื่อผลักดันให้เกิดความร่วมมือพัฒนาการท่องเที่ยวในทิศทางที่พึงประสงค์ของแต่ละพื้นที่

ผลการวิจัยพบว่า จังหวัดน่านอยู่ในระยะเริ่มต้นการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นอาชีพหรือแหล่งรายได้เสริม มีทุนทางระบบนิเวศ (Ecology capital) ทุนทางสังคม วิธีชีวิต วัฒนธรรม (Social, Cultural capital) เป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการจัดการท่องเที่ยว ผสมผสานกับการมีทุนมนุษย์ (Human capital) ในบางด้าน เช่น ด้านอรรถาธิบายมิติที่ดึงดูด เป็นเงื่อนไขให้การท่องเที่ยวเกิดขึ้นและดำรงอยู่ในชุมชน ท่องเที่ยวนั้นๆ

ประชาคมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดทักษะด้านการวางแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวในชุมชน ยังขาดจุดเน้นโดยแน่ชัดว่าจะจัดการท่องเที่ยวในแนวทางที่มุ่งปริมาณนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว หรือจะมุ่งเน้นการท่องเที่ยวในกระแสดำเนินทางเลือก (Alternative tourism) ที่มุ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สร้างความสมดุลระหว่างรายได้กับการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์ระบบนิเวศ รวมทั้งการสืบทอดอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม

ทักษะทั้งในระดับองค์กรประชาคมและทักษะระดับปัจเจกบุคคลจะมีจุดแข็งด้านการให้บริการ (Service) ที่เชื่อมไปด้วยอัธยาศัยไมตรี (Hospitality) การสร้างความอบอุ่น ความสำนึกในความเป็นเพื่อนมนุษย์ (Human touch) ขณะที่ส่วนใหญ่มองข้ามทักษะด้านการบริหารจัดการ (Management) และการปฏิบัติงานเป็นเครือข่าย (Network) ข้ามประชาคม

แนวทางการพัฒนาทักษะที่ควรเกิดขึ้นคือ การสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มประชาคม และเครือข่ายขององค์กรประชาคม (Civic network) พัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันในแนวราบภายใต้ความไว้วางใจต่อกัน (trust) มากขึ้น ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

การปรับเปลี่ยนทักษะความคิดในประเด็นการทำงานร่วมกันแบบเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างภาคีต่างๆ เป็นจุดเริ่มต้นก่อนการพัฒนาทักษะด้านอื่นๆ 'การสื่อสารกระบวนการตัดสินใจ ท่องเที่ยวแบบยั่งยืนให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้และเข้าใจให้ตรงกันเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ทุกฝ่ายมีเป้าหมายเดียวกัน การพัฒนาทักษะการทำงานขององค์กรและปัจเจกบุคคลจึงจะเป็นการพัฒนาที่ตอบสนองเป้าหมายร่วมของประชาคมการท่องเที่ยว

การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อสังเกตว่าการจัดการท่องเที่ยวในแนวทางประชาคม การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเรียนรู้ของชุมชนที่จะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน และชุมชนที่เข้มแข็งจะนำไปสู่การจัดการการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนได้ การกำหนดให้มีเวทีท้องถิ่นในการนำเสนอผลการวิจัยเบื้องต้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามประชาคมและจุดประกายการสร้างเครือข่ายประชาคมการท่องเที่ยวในจังหวัด ซึ่งควรจะได้รับสานต่อให้เข้มแข็งยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

**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 (Nan Province)**

The objectives of this research were to study labour skills of civic groups and individuals involved in the community-based tourism industry in the Upper Northern Region and to investigate factors for developing their labour skills.

Five civic groups in Nan province involved in community-based tourism activities with acceptable criteria and potentiality were selected for investigation. Multiple-stepped fieldwork and mixed methodology were employed to collect data in addition to workshops with the civic groups and stakeholders. One public forum was organized in the area of investigation for social communication about the research findings and to seek common civic measures in order to push for cooperation in the development of desirable tourism suitable for particular areas.

The research findings revealed that community-based tourism in the province was in the beginning stage. Most of the civic groups were involved in the activities as their secondary occupation or supplementary income source. The crucial factors in managing and maintaining community-based tourism were ecological, social and cultural capitals as well as certain aspects of human capital, e.g., friendliness and hospitality.

Most of the civic groups lacked tourism strategic planning skills in their communities. There were no clear directions whether emphasis should be placed on quantity and money-based tourism or alternative tourism that focused on learning exchanges to create a balance between incomes and preservation of ecological system and cultural identities.

Strengths of labour skills at both group and individual levels included services full of hospitality, warmth and consciousness on human touch whereas weaknesses were skills in management and operational networks across civic groups.

From the study findings, it was recommended that a guideline to develop their skills include empowering civic groups and networks and developing horizontal collaborative working skills based on mutual trust among state, private and civil sectors.

Changing thinking perspectives on equal collaborative work among various parties was a prerequisite for developing other skills. Communicating a paradigm of sustainable tourism to all parties involved was a necessity so that everyone was working toward the same goal. Developing labour skills of groups and individuals was the kind that responded to the mutual goal of tourism civic groups.

It was noted from this investigation that civic group-based tourism management was a learning tool for community empowerment and when the community was empowered, sustainable tourism management could be achieved. Having a public forum for the local to present fundamental research findings was beneficial to groups having an opportunity to learn and exchange experiences from one another and to initiate the creation of tourism civic networks at the provincial level, which should be promoted and empowered.