



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

### โครงการย่อย 4

การพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยว  
พุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

Competency Development for Participative Management of  
Hot Spring Attractions in Lanna Tourism Cluster

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยกุล และคณะ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

พฤษภาคม 2561

เลขที่สัญญา RDG5950131

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

#### โครงการย่อย 4

การพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน  
กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

Competency Development for Participative Management of  
Hot Spring Attractions in Lanna Tourism Cluster

คณะผู้วิจัย

สังกัด

- |   |   |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัยกุล        | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช               |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช               |
| 3. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต          | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล<br>รัตนโกสินทร์ |

ภายใต้แผนงานวิจัย เรื่อง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวพุร้อน  
กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช./สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ  
(Acknowledgement)

โครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการจัดการพืชน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม กลุ่มท่องเที่ยวล้านนา ได้รับเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2559 และได้รับการส่งเสริมด้านเวลาและสิ่งอำนวยความสะดวกจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ในโอกาสนี้ดิฉันขอพระขอบคุณอย่างสูงต่อผู้ประสานงานสำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่ได้ให้โอกาสคณะวิจัยในการจัดทำโครงการวิจัยนี้ ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถนพ หอมจันทร์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้อำนวยการแผนงาน ขอขอบคุณคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ข้อชี้แนะที่ทำให้ผลงานวิจัยนี้มีคุณค่าและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ เชษฐมาส ประธานกรรมการฯ รศ.สุภาพร สุกสีเหลือง คุณวรุณกาญจน์ ฐิติธรรมาภรณ์ คุณสุมิตรา มัทธุนนท์ คุณวิโรจน์ สิตประเสริฐนันท์ และขอขอบพระคุณหน่วยงาน ผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกท่านทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชน และทำยนี้ ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ได้สละเวลาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล การสัมภาษณ์ และข้อคิดเห็นซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี รวมทั้งทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้ข้อคิดเห็นในการค้นคว้าวิจัยอันเป็นประโยชน์แก่คณะผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล และคณะ

วิชาเอกการจัดการการท่องเที่ยว  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ถนนแจ้งวัฒนะ ปากเกร็ด นนทบุรี 11120  
พฤษภาคม 2561

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

**ชื่อโครงการวิจัย** การพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

Competency Development for Participative Management of Hot Spring Attractions in Lanna Tourism Cluster

**ชื่อนักวิจัย** รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทรสว่าง  
รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต

**หน่วยงาน** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

### 1. บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

แม้ว่าแหล่งพุร้อนในประเทศไทยหลายแห่งได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยว แต่พบว่าการท่องเที่ยวตามแหล่งพุร้อนยังไม่เป็นที่นิยมและยังประสบปัญหาหลายประการในการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งพุร้อนชุมชน ผลการวิจัยของราณี อธิชัยกุล และรชพร จันทรสว่าง (2558) พบจุดอ่อนหลายประการ ได้แก่ (1) ด้านศักยภาพของแหล่งพุร้อน เช่น แหล่งพุร้อนชุมชนหรือบริหารโดยองค์กรปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่ขาดการพัฒนาตามหลักวิชาการ แต่พัฒนาตามสภาพประสบการณ์และความรู้ของเจ้าของหรือผู้ดูแลแหล่งพุร้อน แหล่งพุร้อนชุมชนหลายแห่งที่ได้รับการพัฒนาแล้วมีการพัฒนาออกแบบที่ไม่เหมาะสมกลมกลืนกับสภาพธรรมชาติ (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ของพุร้อน เช่น การขาดสถานที่ให้บริการพุร้อนสาธารณะที่มีมาตรฐาน ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกบางแห่งไม่สะอาด ไม่มีคุณภาพ และขาดการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง (3) ด้านการบริหารจัดการพุร้อน เช่น ผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนขาดองค์ความรู้ที่จะพัฒนาแหล่งพุร้อนและนำไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ อีกทั้งขาดการดูแลแหล่งพุร้อนตามหลักวิชาการ โดยเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดการใช้พื้นที่ทางกายภาพ การออกแบบภูมิทัศน์

จะเห็นได้ว่าสาเหตุของปัญหาของการจัดการแหล่งพุร้อนที่อยู่ในความดูแลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่เกิดจากการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็นในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอย่างถูกต้อง อีกทั้งบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่เข้าใจแนวคิดของการเปิดโอกาสให้ชุมชนเป็นเจ้าของแหล่งพุร้อนมีส่วนร่วมในการจัดการและการกระจายผลประโยชน์จึงจะทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่เกิดความยั่งยืน เพื่อแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าว การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถหรือที่เรียกว่า “สมรรถนะ” ของผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยควรพัฒนาสมรรถนะผู้เกี่ยวข้องสำคัญ

ซึ่งได้แก่บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำคนสำคัญของชุมชนไปด้วยพร้อมกัน ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีบทบาทหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญอยู่แล้วที่ต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 79) ขณะที่ชุมชนก็มีสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามรัฐธรรมนูญด้วยเช่นกัน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 3 สิทธิเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 46 และ 56)

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาความจำเป็นเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอย่างมีส่วนร่วม โดยการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา และจัดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะในการจัดการอย่างมีส่วนร่วม รวมไปถึงการจัดทำคู่มือการจัดการอย่างมีส่วนร่วมสำหรับแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน โดยงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นเฉพาะแหล่งพุร้อนธรรมชาติในกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาหรือกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน เช่น เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน เนื่องจากกลุ่มจังหวัดดังกล่าว มีแหล่งพุร้อนที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวสูง และยังมีแหล่งพุร้อนที่มีศักยภาพแต่ขาดการพัฒนา เช่น พุร้อนดอยสะเก็ด พุร้อนมะลิกา ในจังหวัดเชียงใหม่ พุร้อนโป่งปู้เฟือง พุร้อนห้วยทรายขาว ในจังหวัดเชียงราย พุร้อนบ้านเหมืองแร่ พุร้อนเมืองแปง ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นต้น ซึ่งพุร้อนเหล่านี้มีทำเลที่ตั้งเชื่อมโยงไปสู่กลุ่มอนุภูมิภาคน้ำโขงตอนบน (GMS) ได้โดยสะดวก มีทุนวัฒนธรรมล้านนาที่มีเอกลักษณ์ และเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงของวัฒนธรรมลุ่มแม่น้ำโขงตอนบน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
2. เพื่อกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
3. เพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
4. เพื่อจัดฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

**1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาหรือความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กำหนดหลักสูตรในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา จัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา และจัดฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

**1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้แทนชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

**1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่** งานวิจัยนี้ศึกษาวิจัยเฉพาะกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา ได้แก่ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปูนในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

**1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา** งานวิจัยนี้เริ่มศึกษาตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2559 ถึง 31 พฤษภาคม 2560

#### 1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

1) การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ตำรา หนังสือ เอกสาร รายงานวิจัย และเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2 และ 3

2) การสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3) การสัมภาษณ์ผู้บริหารและการประชุมกลุ่มย่อยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 3

4) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

5) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

6) การจัดฝึกอบรมบุคลากรและชุมชนสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาจำนวน 3 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในภาคเหนือ เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

## 2. สรุปผลการดำเนินงาน

**2.1 ผลการศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ**

ผลการวิเคราะห์การสำรวจปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าระดับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในพื้นที่ยังไม่ได้รับการตรวจประเมินมาตรฐานมากที่สุด จำนวน 38 ราย รองลงมาคิดว่าแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในพื้นที่ยังไม่มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 30 ราย และมีบางส่วนคิดว่าได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว จำนวน 28 ราย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบันมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ขาดงบประมาณในการพัฒนา/ดูแลรักษา/บำรุง/ซ่อมแซม รองลงมา คือ บุคลากรขาดความรู้และ/หรือประสบการณ์ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว และการขาดทักษะด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์/แหล่งท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก ได้แก่ การสร้างความประทับใจ/การขยายระยะเวลาทำกิจกรรมให้มากขึ้น และการรักษามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนธรรมชาติ ( $\bar{x} = 3.19$ ) รองลงมา คือ การตลาดและประชาสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ( $\bar{x} = 3.14$ ) การออกแบบและพัฒนาบริการ/กิจกรรมใหม่ ( $\bar{x} = 3.11$ ) การบริการที่ดี ( $\bar{x} = 3.08$ ) การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.05$ ) ความร่วมแรงร่วมใจ ( $\bar{x} = 3.04$ ) การจัดระบบการบริหาร การพัฒนาและผลประโยชน์ร่วม และการกำหนดลูกค้าเป้าหมายและตำแหน่งทางการตลาด ( $\bar{x} = 3.03$ ) การเขียนโครงการและการจัดการบุคลากร ( $\bar{x} = 2.97$ ) การสร้างจิตสำนึกในการบริการและความแตกต่าง ( $\bar{x} = 2.95$ ) การจัดการรายรับรายจ่าย ( $\bar{x} = 2.92$ ) การมีส่วนร่วมในการพัฒนา ( $\bar{x} = 2.89$ ) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน ( $\bar{x} = 2.86$ ) การทำงานร่วมกันอย่างมีสัมพันธภาพ ( $\bar{x} = 2.81$ ) การสร้างสัมพันธภาพและการทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ( $\bar{x} = 2.76$ ) ตามลำดับ ดังนั้น ความจำเป็นในการฝึกอบรมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ การตลาดและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 3.14$ ) การบริการที่ดี ( $\bar{x} = 3.08$ ) ความร่วมแรงร่วมใจ ( $\bar{x} = 3.04$ ) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน ( $\bar{x} = 2.86$ ) และการสร้างสัมพันธภาพ ( $\bar{x} = 2.76$ ) ตามลำดับ

## 2.2 ผลการกำหนดหลักสูตรอบรมโครงการการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วม แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

### 1) วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการอบรม

1.1) เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมและเกิดมูลค่าและคุณค่าเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน

1.2) เพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุน้ำร้อนธรรมชาติ

### 2) กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม

ผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

### 3) รูปแบบการอบรม

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การอบรมเชิงบรรยาย และการอบรมเชิงปฏิบัติการ

#### 4) รายละเอียดหลักสูตร

รายละเอียดของหลักสูตรประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ดังนี้

- 4.1) สมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ ได้แก่ (1) ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน และ (2) การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล
- 4.2 สมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ได้แก่ (3) การตลาดและประชาสัมพันธ์ (4) การสร้างสรรค์งานบริการ
- (5) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน (6) การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

#### 5) การประเมินผลการอบรม

- 5.1) การประเมินผลความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 5.2) การประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม

#### 6) วิทยากรและทีมงาน

วิทยากรและทีมงานมาจากสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมี นางรัตน์ทิพย์ ผูกเพชร เป็นเลขานุการโครงการอบรม

- 6.1) ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน โดย รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต
- 6.2) การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล โดย รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต
- 6.3) การตลาดและประชาสัมพันธ์ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล
- 6.4) การสร้างสรรค์งานบริการ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง
- 6.5) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล
- 6.6) การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.

รชพร จันทร์สว่าง

### 2.3 ผลการจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

คู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนাজัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดมูลค่าและคุณค่าเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืนและเพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐาน คุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติของกรมการท่องเที่ยว



เนื้อหาของคู่มือฝึกอบรมประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ดังนี้

หน่วยที่ 1 ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

หน่วยที่ 2 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

หน่วยที่ 3 การตลาดและประชาสัมพันธ์

หน่วยที่ 4 การสร้างสรรค์งานบริการ

หน่วยที่ 5 การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน

หน่วยที่ 6 การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

#### 2.4 ผลการประเมินผลฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ผลการประเมินผลความพึงพอใจฝึกอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม แยกตามแหล่งท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ครั้ง ในพื้นที่บ้านโป่งสามัคคี ตำบลป่าเมียง อำเภอต๋อยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ บ้านโป่งปูเฟือง ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย และบ้านเมืองแปง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่ 2-6 มีนาคม 2560

##### (1) แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนต๋อยสะเก็ด

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนต๋อยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.67$ ) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง ( $\bar{x} = 4.44$ ) และ คุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 4.28$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนต๋อยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.50$ ) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 4.22$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 2.78$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนต๋อยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x} = 4.56$ ) รองลงมา คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยากร และการตอบคำถามของวิทยากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.44$ ) และระดับมาก คือ ระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x} = 3.83$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก ( $\bar{x} = 4.50$ ) ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.44$ ) และท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ( $\bar{x} = 4.28$ )

## (2) แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนโป่งปูเฟือง

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปูเฟืองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.23$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง และคุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปูเฟืองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.62$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.38$ ) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 4.31$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 3.38$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปูเฟืองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x} = 4.77$ ) รองลงมา คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยากร ( $\bar{x} = 4.62$ ) และระดับมาก คือ ระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.15$ ) และการตอบคำถามของวิทยากร ( $\bar{x} = 4.08$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปูเฟืองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.54$ ) รองลงมา คือ ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก ( $\bar{x} = 4.46$ ) ตามลำดับ

## (3) แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนเมืองแปง

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง ( $\bar{x} = 3.79$ ) และคุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 3.64$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.07$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.00$ ) และความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 3.79$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 3.21$ ) ตามลำดับ

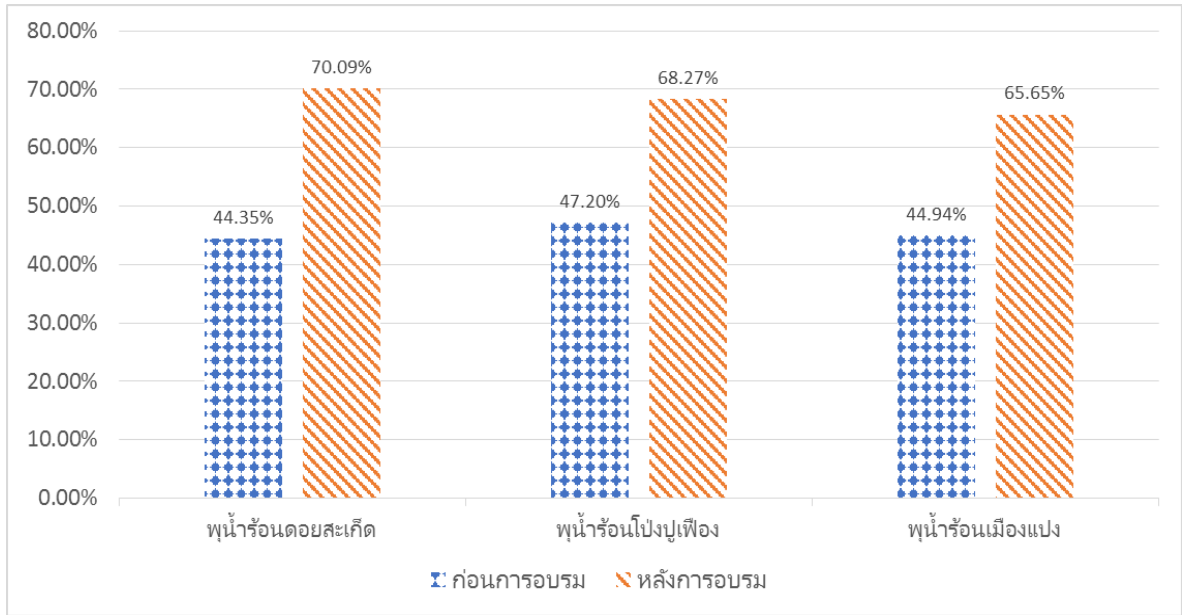
ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยากร ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ การตอบคำถามของวิทยากร ( $\bar{x} = 4.07$ ) คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x} = 4.00$ ) และระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x} = 3.71$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.07$ ) รองลงมา คือ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.93$ ) และท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ( $\bar{x} = 3.86$ ) ตามลำดับ

### 3. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้จากการฝึกอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรม

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรมโดยใช้การบรรยาย สื่อการฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้เพื่อทดสอบประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้จัดฝึกอบรมได้จัดทำแบบทดสอบก่อนฝึกการอบรมที่ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ คิดเป็น 25 คะแนน และภายหลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงได้ทำแบบทดสอบประเมินความรู้อีกครั้งหนึ่ง โดยผู้จัดฝึกอบรมได้จัดทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม ซึ่งเป็นข้อคำถามคู่ขนานจำนวน 25 ข้อ 25 คะแนน ผลประเมินพบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้น โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว คือ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.74 พุน้ำร้อนโป่งปุเฟือง จ.เชียงราย ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.07 และพุน้ำร้อนเมืองแปง จ.แม่ฮ่องสอน ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20.07 ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงผลในรูปของแผนภูมิ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การเปรียบเทียบคะแนนทดสอบความรู้ก่อน-หลังการอบรม

จึงสรุปได้ว่าผู้เข้าอบรมได้รับความรู้และทักษะที่เป็นการเพิ่มพูนสมรรถนะด้านการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนเพิ่มขึ้นจากเดิมเฉลี่ยร้อยละ 22.3 ซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปพัฒนาและจัดการพุร้อนที่รับผิดชอบอย่างมีส่วนร่วมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนที่มีคุณค่าแก่การท่องเที่ยว และนำมาซึ่งรายได้ที่กระจายให้แก่ชุมชนที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างเป็นธรรม

### 3.2 ผลการประเมินผลความพึงพอใจฝึกอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม

ผลการวิจัยเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อโครงการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมของพุร้อนอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพุร้อนดอยสะเก็ดและพุร้อนไปป์เพียง มีความคิดเห็นในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.34 และ 4.28 ตามลำดับ) ขณะที่พุร้อนเมืองแปง มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.90) หากพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 3 แห่ง พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมของพุร้อนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมและหลักสูตรในการอบรมอยู่ในระดับมาก คือ ( $\bar{x}$  = 4.12 และ 3.99 ตามลำดับ) ขณะที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมและความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ( $\bar{x}$  = 4.24 และ 4.34 ตามลำดับ) จึงสรุปได้ว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

#### 4. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อค้นพบจากการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ และภาคชุมชนในการดำเนินการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการทำงานร่วมกันของฝ่ายปกครองท้องถิ่นและฝ่ายปกครองท้องถิ่น ในแหล่งพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา อันประกอบด้วย

- 1) หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล
- 2) ชุมชนหรือเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน ได้แก่ กำนัน คณะกรรมการหมู่บ้าน กลุ่มชุมชนท่องเที่ยวในท้องถิ่น

#### 5. ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐ และภาคชุมชนในการดำเนินการเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน ได้แก่

- 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม อันจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างเป็นธรรม
- 2) การถ่ายทอดสมรรถนะการจัดการแหล่งพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมสามารถจัดการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นควรทำหน้าที่ในการจัดการฝึกอบรมให้หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้องในแหล่งพุน้ำร้อน 3 แห่ง ตามขอบเขตของงานวิจัยนี้ในโอกาสต่อไป สถาบันหรือมหาวิทยาลัยในท้องถิ่นควรเป็นพี่เลี้ยงให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดฝึกอบรมให้ความรู้การจัดการแหล่งพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแก่พนักงานผู้ให้บริการหรือชาวบ้านในชุมชนที่มาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรนำคู่มือการจัดการฝึกอบรมการจัดการแหล่งพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมไปขยายผลต่อภายในชุมชนให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอื่นได้ศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขยายผลต่อในชุมชนเครือข่ายกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาต่อไป
- 4) หน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรเชิญกรมการท่องเที่ยวมาบรรยายมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนธรรมชาติให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในท้องถิ่นและท้องที่ที่ได้รับทราบ เพื่อต่อยอดความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาแหล่งพุน้ำร้อนที่ดูแลรับผิดชอบให้สามารถยกระดับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่อไป
- 5) หน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนพิจารณาจัดทำเว็บไซต์ของแหล่งพุน้ำร้อนของตนเองโดยเน้นเอกลักษณ์พื้นถิ่น และอธิบายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในคุณสมบัติประโยชน์ที่พึงได้รับการแช่/อาบน้ำพุร้อนและ วิธีการแช่/อาบน้ำพุร้อนที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG5950131

ชื่อโครงการ : การพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยว  
อารยธรรมล้านนา

ชื่อนักวิจัย 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัยกุล  
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง  
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
3. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต  
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail Address: [ranee.esi@stou.ac.th](mailto:ranee.esi@stou.ac.th); [esichai@gmail.com](mailto:esichai@gmail.com)

ระยะเวลาโครงการ: 1 มิถุนายน 2559 ถึง 31 พฤษภาคม 2560

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (2) เพื่อกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม (3) เพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม และ (4) เพื่อจัดฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้บริหารของหน่วยงานราชการ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนา เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่องปัญหาการจัดการพุน้ำร้อนเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลหลักในพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้พองในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน รวมทั้งสิ้น 14 คน และทำการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อยืนยันปัญหาที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์และกำหนดหัวข้อความจำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนทั้งหมด 51 คน และผู้วิจัยได้แจกแบบถามเพื่อสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาฝึกอบรม ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานราชการ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนา รวมทั้งสิ้น 66 คน ในเดือนกันยายน 2559 โดยสุ่มทอตแบบสอบถามตามความสะดวกในพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้พองในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามใช้การสรุปผลเป็นค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ การตลาดและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 3.14$ ) การบริการที่ดี ( $\bar{x} = 3.08$ ) ความร่วมแรงร่วมใจ ( $\bar{x} = 3.04$ ) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน ( $\bar{x} = 2.86$ ) และการสร้างสัมพันธ์ภาพ ( $\bar{x} = 2.76$ ) ตามลำดับ (2) ผลการกำหนดหลักสูตรอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการอบรม กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม รูปแบบการอบรม รายละเอียดหลักสูตร การประเมินผลการอบรม วิทยากรและทีมงาน (3) ผลการจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา กำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดมูลค่าและคุณค่าเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน เนื้อหาของคู่มือฝึกอบรมประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ได้แก่ หน่วยที่ 1 ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน หน่วยที่ 2 การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล หน่วยที่ 3 การตลาดและประชาสัมพันธ์ หน่วยที่ 4 การสร้างสรรคงานบริการ หน่วยที่ 5 การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน และหน่วยที่ 6 การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน (4) ผลการประเมินผลฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรมพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้รับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้น โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว คือ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.74 พุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่อง จ.เชียงราย ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.07 และพุน้ำร้อนเมืองแปง จ.แม่ฮ่องสอน ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.07 ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นภาพรวมของผู้เข้ารับการอบรมของพุน้ำร้อนอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดและพุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่อง มีความคิดเห็นในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.34$  และ 4.28 ตามลำดับ) ขณะที่พุน้ำร้อนเมืองแปง มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ )

**คำหลัก:** การพัฒนาสมรรถนะ การจัดการอย่างมีส่วนร่วม แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

## ABSTRACT

Project Code: RDG5950131

Project Title: Competency Development for Participative Management of Hot Spring Attractions in Lanna Tourism Cluster

Investigators: Esichaikul, R.; Chansawang, R.; and Montriwat, P.  
Sukhothai Thammathirat Open University and Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail Address: [ranee.esi@stou.ac.th](mailto:ranee.esi@stou.ac.th); [esichai@gmail.com](mailto:esichai@gmail.com)

Project Duration: 1 June 2016-31 May 2017

The purposes of this research were (1) to analyze training needs of competency development for participative management of hot spring attractions in Lanna Tourism Cluster; (2) to formulate training curriculum of competency development for participative management of hot spring attractions; (3) to produce training manual of competency development for participative management of hot spring attractions; and (4) to organize a training course of competency development for participative management of hot spring attractions in Lanna Tourism Cluster.

This research was a mixed method of qualitative and quantitative research. Population were stakeholders including policy planners of public sector, local authorities of hot spring attractions, as well as local communities in hot spring attraction areas. Fourteen interviews were conducted through purposive sampling from related key informants to examine hot spring management problems in order to analyze training needs in three selected hot spring attractions. Focus groups of fifty-one key informants were conducted to confirm related management problems and identify training needs of competency development. Sixty-six questionnaires were also distributed among key informants to identify training needs of competency development for participative management of hot spring attractions in Doi Saget Hot Spring in Chiang Mai, Pong Pu-puang Hot Spring in Chiang Rai and Muang Pang Hot Spring in Mai Hong Son during September 2016. For qualitative data analysis, content analysis strength and weakness analysis were used to analyze data. For quantitative data analysis of assessment standards, statistical tools for descriptive analysis were employed including percentage, frequency, mean, and standard deviation.



Research findings showed that (1) the majority of respondents rated overall training competencies at a high level including marketing and public relations ( $\bar{x} = 3.14$ ), service mind ( $\bar{x} = 3.08$ ), team work ( $\bar{x} = 3.04$ ), concern for order ( $\bar{x} = 2.86$ ), Relationship Building ( $\bar{x} = 2.76$ ), respectively. (2) Training curriculum for Competency Development for Participative Management of Hot Spring Attractions in Lanna Tourism Cluster consists of objectives and goals of the training, target trainees, format of training, content details, training evaluation and trainers and organizers. (3) The training manual was written in order to develop knowledge, skills and abilities of participative management of personnel in public and local authorities and local communities around hot spring attractions. The contents of training manual consists of two core competencies and four functional competencies, including unit one (team work for mutual benefits), unit two (relationship building), unit three (marketing and public relations), unit four (service creation), unit five (concern for order and standards) and unit six (experience enrichment for management of hot spring attractions). (4) For training course achievement, the evaluation result of pre-post training test showed that overall mean scores of post-test achievement was higher than the pre-test ones. The increased overall mean scores of three hot spring attractions varied accordingly. Doi Saget Hot Spring post-test was higher at 25.74 percentage. Pong Pu-puang Hot Spring at 21.07 percentage and Muang Pang Hot Hot Spring at 20.07 percentage, respectively. The satisfaction evaluation of training course showed that the trainees rated overall training at a high to highest level. Doi Saget and Pong Pu-puang Hot Springs was rated at the highest level ( $\bar{x} = 4.34$  and 4.28 respectively) while Muang pang Hot Spring was rated at a high level ( $\bar{x} = 3.90$ ).

**Keywords:** Competency Development, Participative Management, Hot Spring Attractions, Lanna Tourism Cluster

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
บทคัดย่อ	ฐ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฒ
สารบัญ	ด
สารบัญตาราง	ถ
สารบัญภาพ	ธ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
คำถามวิจัย	5
กรอบขั้นตอนการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>9</b>
แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย	66
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>67</b>
วิธีการดำเนินการวิจัย	67
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	73
การแปลผลข้อมูล เกณฑ์ และการให้ความหมาย	73

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย</b>	<b>75</b>
ผลการศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม	75
กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	
ผลการกำหนดหลักสูตรอบรมโครงการการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา	94
ผลการจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา	97
ผลการประเมินผลฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา	98
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>113</b>
สรุปผลการวิจัย	113
อภิปรายผล	122
ข้อเสนอแนะ	125
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>127</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>131</b>
ภาคผนวก ก: แบบสัมภาษณ์และแบบประชุมกลุ่มย่อยเพื่อหาความจำเป็น	133
ภาคผนวก ข: แบบสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา	135
ภาคผนวก ค: รายนามผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย	139
ภาคผนวก ง: รายนามผู้ให้สัมภาษณ์	143

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การแบ่งส่วนความรับผิดชอบเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	25
ตารางที่ 2.2 ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น	26
ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์	72
ตารางที่ 3.2 จำนวนตัวอย่างที่ร่วมประชุมกลุ่มย่อย	72
ตารางที่ 4.1 หน่วยงานตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
ตารางที่ 4.2 ระดับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน	88
ตารางที่ 4.3 สภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบัน	88
ตารางที่ 4.4 ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม	90
ตารางที่ 4.5 ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม โดยภาพรวม	92
ตารางที่ 4.6 ความประสงค์และกำหนดเวลาในการฝึกอบรม	93
ตารางที่ 4.7 เวลาที่สะดวกจะเข้ารับการอบรม	93
ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้จากการฝึกอบรมระหว่างก่อน-หลัง การฝึกอบรม	99
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโดยสะกัด	101
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อน โดยสะกัด	102
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อน โดยสะกัด	103
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อน โดยสะกัด	103
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการพุน้ำร้อน โดยสะกัด	104
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปูเฟือง	105
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อน โป่งปูเฟือง	106
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อน โป่งปูเฟือง	106

	หน้า
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพื่ออง	107
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการพุน้ำร้อนโป่งปุเพื่ออง	107
ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปง	108
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปง	109
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปง	109
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปง	110
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการพุน้ำร้อนเมืองแปง	110
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวม	111

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1 ลักษณะการมีส่วนร่วม	28
ภาพที่ 2.2 แสดงระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	40
ภาพที่ 2.3 แสดงห่วงโซ่แห่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	41
ภาพที่ 2.4 แหล่งพุน้ำร้อนโป่งปุเฟือง	59
ภาพที่ 2.5 แหล่งพุน้ำร้อนดอยสะเก็ด	60
ภาพที่ 2.6 แหล่งพุน้ำร้อนเมืองแปง	61
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	66
ภาพที่ 4.1 พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่	79
ภาพที่ 4.2 พุน้ำร้อนโป่งปุเฟือง จังหวัดเชียงราย	83
ภาพที่ 4.3 พุน้ำร้อนเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	86
ภาพที่ 4.4 การเปรียบเทียบคะแนนทดสอบความรู้ก่อน-หลังการอบรม	100
ภาพที่ 5.1 การเปรียบเทียบคะแนนทดสอบความรู้ก่อน-หลังการอบรม	119

# บทที่ 1

## บทนำ

บทนำจะประกอบด้วยความสำคัญและที่มาของปัญหา วัตถุประสงค์ของโครงการ คำถามวิจัย ขอบเขตการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ และแผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ รวมถึงการมีทรัพยากรทางการเกษตรอันเป็นวัตถุดิบที่สำคัญต่อการผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ แต่ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติพุน้ำร้อนยังไม่ได้รับการพัฒนาและใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพ ข้อมูลของสโมสรน้ำพุร้อนไทย (2557) พบว่า จากการสำรวจประเทศไทยมีแหล่งพุน้ำร้อนคุณภาพอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เป็นธรรมชาติสวยงาม แม้หลายแห่งจะอยู่ในเมืองหรือเขตชุมชนแต่ก็มีจุดเด่นพิเศษ รวมทั้งสิ้น 129 แห่ง ใน 27 จังหวัด ได้แก่ ภาคเหนือตอนบน 45 แห่ง (เชียงใหม่ 21, เชียงราย 12, แม่ฮ่องสอน 12 แห่ง) ภาคเหนือตอนล่าง 23 แห่ง (ลำปาง 6, แพร่ 4, เพชรบูรณ์ 6, สุโขทัย 2, ตาก 5 แห่ง) ภาคกลางตอนบน 6 แห่ง (กำแพงเพชร 3, อุทัยธานี 1, สุพรรณบุรี 1, ลพบุรี 1 แห่ง) ภาคตะวันตก 10 แห่ง (กาญจนบุรี 7, ราชบุรี 2, เพชรบุรี 1 แห่ง) ภาคตะวันออก 2 แห่ง (ชลบุรี 1, จันทบุรี 1) ภาคใต้ตอนบน 21 แห่ง (ระนอง 7, ชุมพร 1, สุราษฎร์ธานี 10, พังงา 3 แห่ง) ภาคใต้ตอนกลาง 21 แห่ง (กระบี่ 7, นครศรีธรรมราช 7, พัทลุง 4, ตรัง 2, สตูล 1 แห่ง) และภาคใต้ตอนล่าง 1 แห่ง (ยะลา 1 แห่ง) ในจำนวนทั้งสิ้น 129 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนธรรมชาติจำนวน 114 แห่ง หรือร้อยละ 88.37 อยู่ในการดูแลรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐและจำนวน 15 แห่ง หรือร้อยละ 11.63 เป็นแหล่งของเอกชน หน่วยงานแหล่งพุน้ำร้อนที่อยู่ภายใต้การดูแลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น อุทยานแห่งชาติจำนวน 14 แห่ง หรือร้อยละ 12.28 เป็นแหล่งธรรมชาติที่เป็นพื้นที่สาธารณประโยชน์ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (หมู่บ้าน องค์กรปกครองส่วนตำบล องค์กรปกครองส่วนจังหวัด หรือเทศบาล) เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบจำนวน 93 แห่ง หรือร้อยละ 81.58 และอยู่ในการดูแลลักษณะพิเศษจำนวน 7 แห่ง หรือร้อยละ 6.14 คือ อยู่ในเขตวัด 4 แห่ง เขตทหาร 1 แห่ง กรมเจ้าท่า 1 แห่ง และ สหกรณ์ 1 แห่ง แหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติมีศักยภาพที่จะได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นการท่องเที่ยวทางเลือกหนึ่งซึ่งได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากสภาวะแวดล้อมในปัจจุบันทั้งปัจจัยภายนอกตัวเรา จากมลพิษต่างๆ เช่น มลพิษทางอากาศ อาหารที่ปนเปื้อน และปัจจัยภายในตัวเรา เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการทำงาน สิ่งเหล่านี้ส่งผลเสียทั้งต่อร่างกายและจิตใจ จึงเริ่มมีกลุ่มคนที่ห่วงใยดูแลสุขภาพได้เห็นความสำคัญของการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ ต้องการพักผ่อนท่องเที่ยว เพื่อการผ่อนคลายและดูแลสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงจนถึงกลุ่มคนที่ต้องการบำบัด รักษาโรคหรือฟื้นฟูสุขภาพซึ่งมีความมุ่งหวังหลักอยู่ที่การบำบัด ฟื้นฟู หรือส่งเสริม

สุขภาพ โดยได้รวมเอาการท่องเที่ยวเป็นผลพลอยได้ที่ช่วยทำให้การดูแลสุขภาพมีความเพลิดเพลินมากยิ่งขึ้น อีกทั้งกระแสการดูแลสุขภาพด้วยน้ำแร่ร้อนจากธรรมชาติได้รับความนิยมสูงขึ้น ทั้งนี้ เพราะมีการเผยแพร่ประโยชน์จากการอาบน้ำพุร้อนว่าเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ ดังนั้น ในท้องถิ่นที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวเริ่มมองเห็นโอกาสในการส่งเสริมทรัพยากรในท้องถิ่นจากแหล่งธรรมชาติที่ตนมี เช่น น้ำพุร้อน ทะเลสาบ น้ำตก เป็นต้น จึงมักส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและนำทรัพยากรที่มีอยู่มาสร้างมูลค่าเพิ่มให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่จะดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวที่เป็นตลาดกลุ่มเป้าหมายให้เดินทางมาท่องเที่ยวในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการสร้างงานและรายได้ให้ท้องถิ่นตนและยังก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนทั้งต่อระบบเศรษฐกิจชุมชนและเศรษฐกิจหลักของประเทศ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีความเชื่อมโยงกับภาพรวมการพัฒนาประเทศ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินว่า ค่าใช้จ่ายในด้านนวดแผนไทยและสปาของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยทั่วไป ในปี พ.ศ. 2555 มีมูลค่าประมาณ 20,000 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 20 ของค่าใช้จ่ายในบริการด้านบันเทิงและนันทนาการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยทั่วไปยังมีการใช้จ่ายด้านสุขภาพจากสถานบริการแพทย์ทางเลือกในประเทศไทยซึ่งมีอยู่หลากหลายรูปแบบและขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยมีธุรกิจนวดแผนไทย และ สปาไทย ซึ่งเป็นบริการที่เน้นการใช้ธรรมชาติและบำบัด เพื่อปรับสมดุลแก่ร่างกาย ทำให้เกิดการผ่อนคลาย และลดอาการปวดเมื่อย/เจ็บปวดของกล้ามเนื้อ เป็นบริการสุขภาพที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวได้อีกมากในอนาคตอันใกล้เมื่อมีการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 โดยคาดว่าจะสามารถขยายตลาดระดับบนในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน เช่น เมียนมาร์ ลาว กัมพูชา และเวียดนาม ทำให้ประเทศไทยมีรายได้ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจากตลาดอาเซียนเพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแหล่งพุร้อนหลายแห่งได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยว แต่พบว่าการท่องเที่ยวตามแหล่งพุร้อนยังไม่เป็นที่นิยมและยังประสบปัญหาหลายประการในการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งพุร้อนชุมชน ผลการวิจัยของราณี อิศัยกุล และรชพร จันทรสว่าง (2558) พบจุดอ่อนหลายประการ ดังนี้

### 1. ด้านศักยภาพของแหล่งพุร้อน

- (1) แหล่งพุร้อนชุมชนหรือบริหารโดยองค์กรปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่ขาดการพัฒนาตามหลักวิชาการแต่พัฒนาตามสภาพประสบการณ์และความรู้ของเจ้าของหรือผู้ดูแลแหล่งพุร้อน
- (2) แหล่งพุร้อนชุมชนหลายแห่งที่ได้รับการพัฒนาแล้วมีการพัฒนาออกแบบที่ไม่เหมาะสมกลมกลืนกับสภาพธรรมชาติ ทำให้เสียความเป็นแหล่งพุร้อนธรรมชาติ
- (3) การพัฒนาแหล่งพุร้อนขาดนโยบายที่ต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร
- (4) แหล่งพุร้อนชุมชนมีระดับการพัฒนาที่แตกต่างกันไป บางแห่งพัฒนามาได้ระยะเวลาหนึ่งหลายแห่งยังรอการพัฒนา



(5) แหล่งพุน้ำร้อนส่วนใหญ่ขาดระบบสื่อความหมายแก่นักท่องเที่ยว เช่น คุณประโยชน์ของน้ำแร่ วิธีการต้มไข่น้ำแร่ และป้ายชี้ทางที่มีประสิทธิภาพ

(6) แหล่งพุน้ำร้อนส่วนใหญ่มีจำนวนเจ้าหน้าที่บริการภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนไม่เพียงพอต่อความต้องการ

(7) การดูแลของเจ้าหน้าที่บริการไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงเทศกาลที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวเป็นจำนวนมาก และมีข้อจำกัดด้านภาษาต่างประเทศ

## 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ของพุน้ำร้อน

(1) การขาดสถานที่ให้บริการพุน้ำร้อนสาธารณะที่มีมาตรฐาน ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกบางแห่งไม่สะอาด ไม่มีคุณภาพ และขาดการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง

(2) แหล่งพุน้ำร้อนบางแห่งอยู่ไกลออกไปจากชุมชน การเดินทางเข้าถึงไม่ค่อยสะดวก

(3) แหล่งพุน้ำร้อนส่วนใหญ่ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ได้มาตรฐาน ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้เท่าที่ควร

(4) ระบบสาธารณูปโภคยังไม่ได้มาตรฐาน เช่น ปัญหาด้านท่อระบายน้ำ ด้านการจัดการขยะยังเป็นปัญหาเนื่องจากยังใช้วิธีฝังกลบ ทำให้ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม และอาจส่งผลกระทบต่อแร่ธาตุต่างๆ ในดิน

(5) ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนบางแห่งยังไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ไม่มีตู้ล็อกเกอร์แม้ว่าจะมีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

## 3. ด้านการบริหารจัดการพุน้ำร้อน

(1) แหล่งพุน้ำร้อนส่วนใหญ่ที่อยู่ในความดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพัฒนาการการใช้ประโยชน์ยังเป็นแบบชาวบ้าน ซึ่งมีการเก็บค่าเข้าชม/ใช้บริการในราคาสูงสำหรับคนในท้องถิ่น แต่การให้บริการไม่สะดวกและไม่สะอาด ไม่ได้มาตรฐาน

(2) ผู้บริหารขาดมุมมองของการทำธุรกิจ และถึงแม้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงพอใจในรายได้ที่เก็บ แต่รายได้ไม่ได้กระจายสู่ชุมชนอย่างแท้จริง

(3) แหล่งพุน้ำร้อนขาดองค์ความรู้ในการพัฒนาและจัดการแหล่งพุน้ำร้อนที่เหมาะสมที่จะสร้างประโยชน์และมูลค่าสูงสุดทางเศรษฐกิจ ซึ่งในหลายๆ กรณีเป็นการพัฒนาที่ทำลายความสวยงามตามธรรมชาติของพุน้ำร้อนและบริเวณโดยรอบไป

(4) ผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนขาดองค์ความรู้ที่จะพัฒนาแหล่งพุน้ำร้อนและนำไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ อีกทั้งขาดการดูแลแหล่งพุน้ำร้อนตามหลักวิชาการ โดยเฉพาะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดการใช้พื้นที่ทางกายภาพ การออกแบบภูมิทัศน์

(5) ผู้ให้บริการในแหล่งพุน้ำร้อนของท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับนักท่องเที่ยวได้ดี เนื่องจากส่วนใหญ่จ้างคนในท้องถิ่นมาบริการนักท่องเที่ยวเพื่อต้องการสร้างรายได้แก่ชุมชน

(6) แหล่งพุน้ำร้อนขาดการมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและขาดการประสานงานในบางช่วงส่งผลให้ผู้ดูแลพุน้ำร้อนไม่ได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานสนับสนุนอย่างเต็มที่ เช่น พุน้ำร้อนรักษะวารินที่ถึงแม้เทศบาลจะได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น งบประมาณจังหวัด และบางครั้งการบริหารและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในพุน้ำร้อนแห่งนี้ขาดการวางแผนอย่างมีส่วนร่วม และขาดการประสานงานในบางช่วงส่งผลให้เทศบาลไม่ได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานสนับสนุนอย่างเต็มที่ การก่อสร้างสิ่งต่างๆ ภายในบริเวณสวนรักษะวาริน เช่น ห้องสุขา จึงไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้และต้องปิดเพื่อรอซ่อมแซม

จะเห็นได้ว่าสาเหตุของปัญหาของการจัดการแหล่งพุน้ำร้อนที่อยู่ในความดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่เกิดจากการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็นในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างถูกต้อง อีกทั้งบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่เข้าใจแนวคิดของการเปิดโอกาสให้ชุมชนเป็นเจ้าของแหล่งพุน้ำร้อนมีส่วนร่วมในการจัดการและการกระจายผลประโยชน์จึงจะทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่เกิดความยั่งยืน เพื่อแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าว การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถหรือที่เรียกว่า “สมรรถนะ” ของผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยควรพัฒนาสมรรถนะผู้เกี่ยวข้องสำคัญ ซึ่งได้แก่บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การจัดการแหล่งท่องเที่ยวจะเกิดความยั่งยืนได้ หากเป็นการจัดการอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน จึงควรพัฒนาสมรรถนะของผู้นำคนสำคัญของชุมชนไปด้วยพร้อมกัน ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีบทบาทหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญอยู่แล้วที่ต้องส่งเสริม การมีส่วนร่วม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 79) ขณะที่ชุมชนก็มีสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามรัฐธรรมนูญด้วยเช่นกัน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 3 สิทธิเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 46 และ 56)

ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าวิจัยมุ่งเน้นศึกษาความจำเป็นเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม โดยการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา และจัดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะในการจัดการอย่างมีส่วนร่วม รวมไปถึงการจัดทำคู่มือการจัดการอย่างมีส่วนร่วมสำหรับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน โดยงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นเฉพาะแหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติในกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาหรือกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน เช่น เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน เนื่องจากกลุ่มจังหวัดดังกล่าว มีแหล่งพุน้ำร้อนที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวสูงมาก และยังมีแหล่งพุน้ำร้อนที่มีศักยภาพแต่ขาดการพัฒนา เช่น พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด พุน้ำร้อนมะลิกา ในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปู้เพียง พุน้ำร้อนห้วยทรายขาว ในจังหวัดเชียงราย พุน้ำร้อนบ้านเหมืองแร่ พุน้ำร้อนเมืองแปง ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพที่โดดเด่นหลายประการทางด้านการท่องเที่ยว คือ มีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ด้านบริการคมนาคม ด้านโครงข่ายคมนาคมทางบก เป็นศูนย์กลางการบินในอนุภูมิภาค ด้านการศึกษา ประกอบกับทำเลที่ตั้ง สามารถเชื่อมโยงไปสู่กลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงตอนบน (GMS) ได้โดยสะดวก มีทุนวัฒนธรรมล้านนาที่มีเอกลักษณ์ และเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงของวัฒนธรรมลุ่มแม่น้ำโขงตอนบน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
2. เพื่อกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
3. เพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
4. เพื่อจัดฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

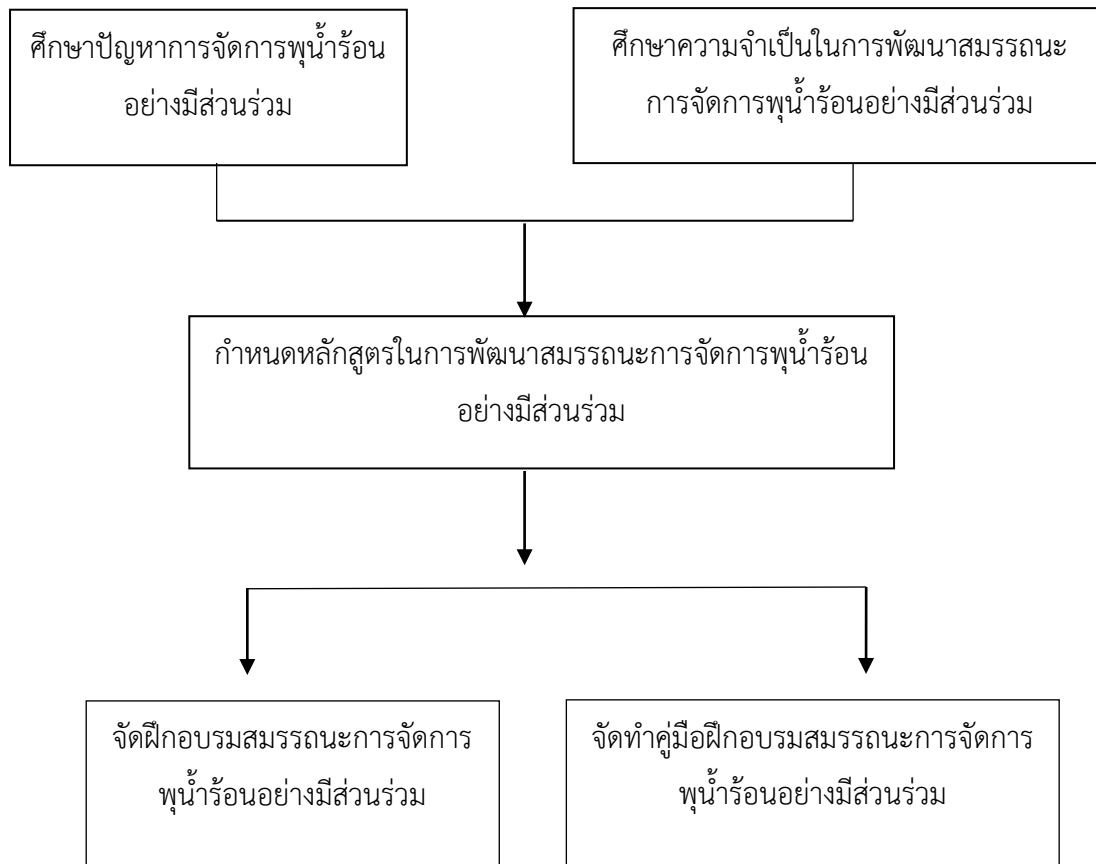
## 1.3 คำถามวิจัย

1. ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพคืออะไร
2. หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาประกอบด้วยสาระสำคัญอะไรบ้าง
3. คู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนามีลักษณะอย่างไร
4. การจัดฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาดำเนินการอย่างไร

## 1.4 กรอบขั้นตอนการวิจัย

- 1) การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ตำรา หนังสือ เอกสาร รายงานวิจัย และเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2 และ 3
- 2) การสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1
- 3) การสัมภาษณ์ผู้บริหารและการประชุมกลุ่มย่อยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 3
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
- 5) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3
- 6) การจัดฝึกอบรมบุคลากรและชุมชนสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาจำนวน 3 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในภาคเหนือ เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

### สรุปกรอบการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบการวิจัย

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

**1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาหรือความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กำหนดหลักสูตรในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา จัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา และจัดฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

**1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้แทนชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

**1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่** งานวิจัยนี้ศึกษาวิจัยเฉพาะกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา ได้แก่ น้ำร้อนดอยสะเก็ด ในจังหวัดเชียงใหม่ น้ำร้อนโป่งปุ้พื่อในจังหวัดเชียงราย และน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

**1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา** งานวิจัยนี้เริ่มศึกษาตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2559 ถึง 31 พฤษภาคม 2560

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.6.1 การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ** หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีแรงจูงใจหรือจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และ/หรือบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ หรือเป็นการท่องเที่ยวที่ผสมผสานการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจควบคู่กัน โดยมีจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว ทางธรรมชาติและวัฒนธรรม งานวิจัยนี้จะเน้นการท่องเที่ยวในแหล่งพุร้อนซึ่งเป็นการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ

**1.6.2 แหล่งท่องเที่ยวประเภทพุร้อนหรือน้ำพุร้อน** หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีน้ำพุร้อนธรรมชาติ ที่น้ำไหลขึ้นมาจากใต้ดินและมีอุณหภูมิสูงกว่าอุณหภูมิของร่างกาย แหล่งท่องเที่ยวพุร้อนช่วยส่งเสริมสุขภาพ นักท่องเที่ยวให้สุขภาพดีขึ้น เนื่องจากน้ำแร่มีธาตุที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย นักท่องเที่ยวอาจใช้ดื่มหรือ อาบน้ำแร่ในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุร้อน โดยน้ำที่มีอุณหภูมิพอเหมาะจะช่วยเพิ่มการไหลเวียนของโลหิต ซึ่งมีผลต่อการผ่อนคลายความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ และช่วยรักษาและบรรเทาอาการต่างๆ ได้ อาทิ โรคความดันโลหิต อาการปวดกระดูก ไขข้อเสื่อมหรืออักเสบ โรคระบบทางเดินหายใจ โรคผิวหนัง ริดสีดวงทวาร เป็นต้น

**1.6.3 การพัฒนาสมรรถนะ** หมายถึง การพัฒนากลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ แรงจูงใจ และคุณลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นในปฏิบัติงานในแต่ละบทบาทหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

**1.6.4 การจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วม** หมายถึงการให้ประชาชนในพื้นที่น้ำพุร้อนเข้ามามี ส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับประโยชน์ และร่วมติดตามประเมินผลการจัดการ แหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

## 1.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS/PC ใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล มีการจัดระบบข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งหมด มาจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ จำแนก ตลอดจนการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วม กลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทำให้เกิดประโยชน์แก่เจ้าของแหล่งท่องเที่ยว พุร้อนและชุมชนในพื้นที่กลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

1.8.2 ได้หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

1.8.3 ได้คู่มือการอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

1.8.4 ได้จัดการอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาระสำคัญในบทนี้ เป็นการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อน โดยเป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้ในตำรา เอกสารต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายและทันสมัย เพื่อให้ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์แนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
2. แหล่งพุน้ำร้อนกับการท่องเที่ยว
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการ
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
6. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
7. กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1) แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

##### 1.1) ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวที่ต้องการส่งเสริมและรักษาสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีคำนิยามของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางหรือเป็นสากล นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไว้แตกต่างกัน ดังนี้ องค์การ IOUTO (1973 อ้างใน Hall, 1992) ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่า หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางสุขภาพโดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของประเทศหรือเมืองท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งน้ำแร่ ธรรมชาติและภูมิอากาศที่ดี Goodrich and Goodrich (1987, อ้างใน Douglas, 2001: 262) นิยามของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่าหมายถึงความพยายามในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในเมืองจุดหมายปลายทางเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยการส่งเสริมบริการดูแลสุขภาพและบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพ นอกเหนือจากสิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวทั่วไป Van Sleipen (1989 อ้างใน Hall, 1992) อธิบายว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหมายถึงการเดินทางไปในสถานที่เฉพาะเพื่อให้ได้รับประสบการณ์บริการสปาที่ครบวงจรหรือการเดินทางไปเพื่อรักษาสุขภาพ Ross (2001, อ้างใน Erfurt-Cooper and Cooper, 2009) นิยามการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่าเป็นการเดินทางท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวและครอบครัวเพื่อให้มีสุขภาพดีขึ้น

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2551: 31) ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่าเป็นการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมรักษาฟื้นฟูสุขภาพ นักวิชาการบางคนให้ความสำคัญแก่สุขภาพใจด้วย เช่น Gee et al (1989 อ้างใน Douglas, 2001: 262) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่าเป็นการเดินทางไปจุดหมายปลายทางในประเทศหรือในพื้นที่ธรรมชาติ เพื่อหลีกเลี่ยงจากความจำเจและเพื่อความสงบในจิตใจของนักท่องเที่ยวที่กังวลใจ วรรณ วรชวานิช (2546: 145) ได้กล่าวว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การท่องเที่ยวพักผ่อนไปท่ามกลางธรรมชาติ เรียนรู้วิถีการใช้พลังงานจากธรรมชาติ มาบำบัดและเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง จิตใจสดชื่นแจ่มใสควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เห็นวัฒนธรรมท้องถิ่น และนำสิ่งที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยสรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ว่าหมายถึงการท่องเที่ยวที่มีแรงจูงใจหรือจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และ/หรือ บำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ หรือเป็นการท่องเที่ยวที่ผสมผสานการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจควบคู่กัน โดยมีจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม

จากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวมีองค์ประกอบสำคัญหลายประการทั้งสภาพทางกายภาพและบริการที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง เช่น สภาพแวดล้อมและความงดงามตามธรรมชาติและวัฒนธรรม สถานที่สงบและรื่นรมย์เพื่อพักผ่อนในเวลาว่างจากภารกิจ บริการที่สะดวกสบายเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียด ประโยชน์ในการพัฒนาสุขภาพ ร่างกาย และจิตใจโดยรวม ความรู้สึกปลอดภัยและการดูแลเอาใจใส่ การบำบัดด้วยน้ำ/น้ำพุร้อน การบริการด้วยบุคลากรที่มีทักษะและได้รับการฝึกอบรม และความคุ้มค่าของเงิน

## 1.2) ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ปิติตา ดันติเวชกุล (2546: 29-30) ได้กล่าวว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) อาจแบ่งออกได้ตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมกิจกรรมการท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

(1) การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion Tourism) เป็นการเดินทาง ไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาจากการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งมาทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในที่พักรวมหรือนอกที่พักรวมอย่างถูกวิธี ตามหลักวิชาการและมีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การนวด / อบ / ประคบสมุนไพร การบริการสวดคนบำบัด (Aroma Therapy) และวาริบำบัด (Water Therapy) การอาบน้ำแร่หรือน้ำพุร้อน การฝึกกายบริหารท่าฤๅษีดัดตน การฝึกปฏิบัติสมาธิแนวพุทธศาสน์ การบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ และอื่นๆ โดยทั่วไป จึงมักนิยมการเดินทางไปท่องเที่ยวในชนบทต่างจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมที่สวยงาม โดยจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพที่หลากหลายบรรจุไว้ในโปรแกรม

การท่องเที่ยวที่ด้วย และเลือกพักผ่อนในสถานที่พักตากอากาศประเภทโรงแรมหรือรีสอร์ทที่มีศูนย์สุขภาพหรือศูนย์กีฬาให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่มีมาตรฐานคุณภาพอย่างแท้จริง เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในสถานที่พักผ่อนนั้น ๆ จัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นในการให้บริการดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยวผู้ประกอบการและผู้ให้บริการจึงต้องดำเนินการพัฒนาบริการ จัดโปรแกรมการท่องเที่ยว และกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและได้มาตรฐานคุณภาพที่เหมาะสม การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพจึงถือเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับการนิยมแพร่หลายเป็นอย่างมาก และมีประโยชน์ในการสร้างจิตสำนึกต่อการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมไปในตัวอีกด้วย

(2) การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health Healing Tourism) เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการท่องเที่ยวไปรับบริการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่าง ๆ การทำฟันและการรักษาสุขภาพฟัน การผ่าตัดเสริมความงาม การผ่าตัดแปลงเพศ และอื่น ๆ เป็นต้น โดยทั่วไปจึงมักมีการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่บรรจุโปรแกรมการเข้ารับบริการบำบัดรักษาโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่าง ๆ การทำฟัน การผ่าตัดเสริมความงาม หรือการผ่าตัดแปลงเพศ ฯลฯ เป็นต้น โดยเลือกใช้บริการในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการต้องดำเนินการพัฒนาบริการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวและกิจกรรมบำบัดรักษาสุขภาพที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ และได้มาตรฐานคุณภาพที่เหมาะสม การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพจึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งประโยชน์

## 2) แหล่งพุน้ำร้อนกับการท่องเที่ยว

### 2.1) ความหมายพุน้ำร้อน

พจนานุกรมศัพท์ธรณีวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2544 ได้ให้คำจำกัดความของพุน้ำร้อนว่า “เป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่พุน้ำร้อนที่มีอุณหภูมิสูงกว่าอุณหภูมิของร่างกายมนุษย์ไหลขึ้นมาจากใต้ดิน น้ำที่พุ่งขึ้นมาอาจจะอุ่น ๆ จนถึงเดือดพล่าน อาจบริสุทธิ์ หรือมีแร่ธาตุ รวมทั้งแก๊สละลายอยู่ ทำให้มีรสและกลิ่นต่าง ๆ กัน ปริมาณน้ำที่ไหลออกมาและแรงดันที่แตกต่างกัน ทำให้บางแห่งเพียงไหลรินเอ่อ ๆ บางแห่งไหลแรง และบางแห่งพุดกระเซ็นพ่นปากบ่อ ทั้งนี้เพราะความแตกต่างของแรงดันของแก๊สที่ละลายปนอยู่ และไหลขึ้นมาด้วยกัน” พุน้ำร้อนเป็นสิ่งที่แสดงว่าภายใต้โลกยังคงมีความร้อนอยู่ ประเทศไทยไม่ได้อยู่ในบริเวณที่พบภูเขาไฟมีพลัง (Active volcano) หรือบริเวณที่เกิดมีแผ่นดินไหวขนาดใหญ่ที่มนุษย์รู้สึกได้อยู่เป็นประจำ หินภูเขาไฟอายุน้อยที่สุดที่พบในประเทศไทยมีอายุมากกว่าหนึ่งแสนปีและเป็นภูเขาไฟที่ดับแล้ว ดังนั้นแหล่งพุน้ำร้อนในประเทศไทยมักพบอยู่บริเวณหินภูเขาไฟที่ดับแล้ว หรืออยู่บริเวณใกล้มวลหินแกรนิต หินตะกอน หรือ หินแปรอายุต่าง ๆ กัน อย่างไรก็ตามน้ำที่พุ่งขึ้นมาเย็นกว่าอุณหภูมิของร่างกาย เรียกแหล่งนั้นว่า พุน้ำเย็น (cold spring) ปัจจุบัน พบแหล่งพุน้ำร้อนในประเทศไทยกระจายอยู่ทั่วไปตั้งแต่ทางภาคเหนือ ภาคตะวันตก ภาคกลาง และภาคใต้ วัตถุประสงค์พุน้ำร้อนที่ผิวดินอยู่ในช่วง 40 - 100 องศาเซลเซียส



การเกิดพุน้ำร้อนโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ แหล่งความร้อนใต้โลก น้ำใต้ดิน และแหล่งกักเก็บหรือชั้นอุ้มน้ำ (Aquifer) โดยแหล่งความร้อนใต้โลกได้จากหินหนืด (Magma) ที่อยู่ใต้โลกในระดับตื้นกว่าปกติ ความร้อนที่ได้จากบริเวณเปลือกโลกที่ยังไม่สมดุล เช่น บริเวณภูเขาไฟที่ยังคุกรุ่น (Active volcanic belt) บริเวณที่มีความเคลื่อนไหวของเปลือกโลกตามรอยเลื่อน (fault) หรือบริเวณที่เกิดจากการจมตัวของแผ่นดิน (Subduction zone) และความร้อนที่ได้จากการสลายตัวของแร่กัมมันตรังสี เช่น แร่ยูเรเนียม ทอเรียม และโพแทสเซียม น้ำใต้ดินส่วนใหญ่เป็นน้ำฝนหรือน้ำจากบรรยากาศที่ไหลซึมลงไปตามช่องว่างของหิน หรือตามรอยแตกและรอยเลื่อนของหิน และบางส่วนอาจจะมาจากไอน้ำของหินหนืดขณะที่เย็นตัว และน้ำทะเลในอดีตที่ถูกกักเก็บอยู่ในช่องว่างของหิน แหล่งกักเก็บหรือชั้นหินอุ้มน้ำ จะต้องเป็นหินที่มีรูพรุนมาก และเป็นหินที่มีสมบัติให้น้ำไหลผ่านได้ดี ซึ่งได้แก่ บริเวณรอยแตก หรือรอยเลื่อนของหิน

ต้นกำเนิดความร้อนของน้ำพุร้อนมาจาก 5 ปัจจัย ดังนี้

- (1) น้ำพุร้อนที่พบบริเวณหินอัคนี น้ำใต้ดินได้รับการถ่ายเทความร้อนจากหินอัคนีที่ร้อนในระดับลึก และไหลย้อนกลับสู่ผิวดิน
- (2) น้ำพุร้อนที่เกิดอยู่ใกล้หรือเกิดอยู่ในหินแกรนิตจะได้รับความร้อนจากการสลายตัวของสารกัมมันตรังสีซึ่งพบมีค่าค่อนข้างสูงอยู่ในหิน
- (3) น้ำพุร้อนที่เกิดอยู่บริเวณรอยเลื่อนมีพลังได้รับการถ่ายเทความร้อนจากแรงเฉือนและรอยเลื่อนดังกล่าวเป็นช่องทางนำน้ำเย็นไหลลงสู่ระดับลึกแล้วไหลขึ้นสู่ผิวดินเป็นน้ำพุร้อน
- (4) รอยเลื่อนปกติในทิศทางเหนือ-ใต้ที่เกิดอยู่ทั่วไปในช่วงเวลาไม่เกิน 1.8 ล้านปี (หลังยุคเทอร์เชียรี) เป็นตัวให้ความร้อนเพิ่มขึ้น
- (5) บริเวณประเทศไทยมีค่าการไหลถ่ายความร้อนสูง (high heat flow) ซึ่งเป็นผลมาจากชั้นเปลือกโลกและชั้นแมนเทิล (mantle) บางหรืออยู่ตื้นกว่าปกติ

## 2.2) พุน้ำร้อนกับการท่องเที่ยว

แหล่งพุน้ำร้อนในประเทศไทยมักพบอยู่ในบริเวณหินภูเขาไฟที่ดับแล้ว หรืออยู่ใกล้มวลหินแกรนิตอายุต่าง ๆ กัน จากข้อมูลการสำรวจแหล่งพุน้ำร้อนของกรมทรัพยากรธรณีตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2489 จนถึงปัจจุบัน พบแหล่งพุน้ำร้อนรวม 118 แห่ง วัดอุณหภูมิที่ผิวดินอยู่ในช่วง 40-100 องศาเซลเซียส อย่างไรก็ตาม ยังคงมีแหล่งพุน้ำร้อนอีกหลายแห่งที่ยังไม่มีรายชื่อปรากฏในรายชื่อแหล่งพุน้ำร้อนประเทศไทยของกรมทรัพยากรธรณี เนื่องจากแหล่งพุน้ำร้อนส่วนใหญ่เป็นการค้นพบโดยชาวบ้านที่อาศัยอยู่บริเวณนั้นหรือละแวกใกล้เคียง

แหล่งพุน้ำร้อนได้ถูกพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวและนันทนาการโดยเฉพาะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเนื่องจากความเชื่อว่าการอาบหรือแช่น้ำพุร้อนจะทำให้สุขภาพดีขึ้นสามารถรักษาและบรรเทาอาการต่าง ๆ ได้ อาทิ โรคความดันโลหิตอาการปวดกระดูก โรคไขข้อเสื่อมหรืออักเสบ โรคระบบทางเดินหายใจ โรคผิวหนังโรคผิวหนังเรื้อรัง เป็นต้น และถือเป็นการรักษาทางการแพทย์รูปแบบหนึ่งซึ่งเรียกว่าวารีบำบัด (Water Therapy) โดยน้ำที่มีอุณหภูมิพอเหมาะจะช่วยเพิ่มการไหลเวียนของโลหิตซึ่งมีผลต่อการผ่อนคลายความตึงเครียดของกล้ามเนื้อการใช้ประโยชน์น้ำพุร้อนเพื่อการท่องเที่ยวและนันทนาการในปัจจุบันมีดังนี้

(1) **การชมพุร้อน** เป็นการชมปรากฏการณ์ทางธรรมชาติและทัศนียภาพที่สวยงามแหล่งชมพุร้อนที่มีชื่อเสียงได้แก่เยลโลสโตนส์ประเทศสหรัฐอเมริกา แหล่งพุร้อนในประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศไอซ์แลนด์ ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น

(2) **การแช่หรืออาบน้ำพุร้อนเพื่อสุขภาพ** การใช้ประโยชน์จากน้ำพุร้อนเช่นนี้มีมาตั้งแต่สมัยโรมันแล้ว ในหลายประเทศนิยมการแช่หรือการอาบน้ำพุร้อนเนื่องจากบริเวณที่เกิดน้ำพุร้อนส่วนใหญ่จะใกล้กับภูเขาไฟหรือหินภูเขาไฟเก่าจึงมีซัลเฟอร์หรือกำมะถันติดขึ้นมาซึ่งมีคุณสมบัติในการรักษาโรคผิวหนังได้และยังมีแร่ธาตุที่มีคุณสมบัติในการรักษาโรคที่แตกต่างกันไป เช่น น้ำพุร้อนคาร์บอเนต (Carbonate Springs) น้ำพุเกลือ (Salt Spring) น้ำพุร้อนโซเดียมไฮโดรเจนคาร์บอเนต (Saltine Sodium Hydrogen Carbonate Springs) รักษาเกี่ยวกับโรคหัวใจโรคประสาทและความผิดปกติของเพศหญิงทำให้การไหลเวียนโลหิตดีขึ้น ส่วนน้ำพุร้อนคาร์บอนหนัก (Heavy Carbon Springs) รักษาโรคปวดข้อโรคผิดปกติของผิวหนังเรื้อรัง เป็นต้น ซึ่งอุณหภูมิ น้ำร้อนที่เหมาะสมแก่การแช่หรืออาบจะอยู่ที่ 40 องศาเซลเซียส ทั้งนี้ควรแช่น้ำพุร้อนวันละ 2 – 3 ครั้ง ครั้งละ 30 นาที โดยชำระล้างร่างกาย 20 นาที และทำกายภาพบำบัดในน้ำพุร้อนอีก 10 นาที และแร่ธาตุต้องใช้เวลาดื่มผ่านรูขุมขนประมาณ 6 – 7 ชั่วโมง ดังนั้นควรชำระล้างร่างกายด้วยน้ำสะอาดหรืออาบน้ำพุร้อนไปแล้ว 7 ชั่วโมง สระแช่น้ำแร่มีทั้งที่เป็นสระแช่ธรรมชาติสระแช่เลียนแบบธรรมชาติหรือในลักษณะสระว่ายน้ำ ทั้งที่เป็นสาธารณะและที่เป็นห้องแช่ส่วนตัวทั้งที่ตั้งอยู่กลางแจ้ง (Outdoor) และในร่ม (Indoor)

(3) **การดื่มน้ำแร่** น้ำแร่เป็นน้ำบริสุทธิ์ที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติมีแร่ธาตุประกอบมากกว่าน้ำธรรมดา ซึ่งเป็นคุณสมบัติตามสภาพทางธรณีวิทยาของแหล่งน้ำนั้น ๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปทั้งยุโรปสหรัฐอเมริกา และเอเชียว่าน้ำแร่จากธาตุที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพมากมายในวงการเครื่องสำอางก็พยายามนำธาตุเหล่านี้ ออกมาช่วยประทึนผิวให้ความชุ่มชื้นและปรับสภาพผิวส่วนชั้นนอกสุดที่เสื่อมสภาพน้ำแร่สำหรับจำหน่าย ต้องเป็นน้ำแร่ธรรมชาติไม่ผ่านกรรมวิธีที่จะทำให้คุณสมบัติทางเคมีของน้ำแร่เปลี่ยนไปจากเดิม ทั้งนี้อนุญาตให้เติมก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์หรือก๊าซไอโซนได้แต่ต้องเติมเพียงชนิดใดชนิดหนึ่งเท่านั้น ต้องมีความสะอาดปราศจากแบคทีเรียที่ให้โทษต่อร่างกายหรือสิ่งที่เป็นพิษ น้ำแร่โดยปกติจะมีปริมาณสารพวกโลหะหนักอยู่น้อยมากหากมีมากแสดงว่ามีการปนเปื้อนซึ่งอาจติดมาจากเครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิตแร่ธาตุใต้ดิน ซึ่งสามารถส่งผลเสียหรือไม่ส่งผลเสียต่อร่างกาย ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบก่อนว่าแร่ที่ปนมานั้นเป็นพิษต่อร่างกายหรือไม่ โดยจะมีมาตรฐานกำหนด คือ Codex (มาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ) เป็นมาตรฐานในการกำหนดการตรวจสอบ

นอกจากการใช้ประโยชน์น้ำพุร้อนเพื่อการชม แช่ อาบ ดื่ม ในหลายประเทศยังมีการพัฒนากิจกรรมบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจยิ่งขึ้นโดยส่วนใหญ่จะผนวกกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเข้าไป เช่น ที่พักในรูปแบบของโรงแรม รีสอร์ท หรือ แคมป์ปิ้ง ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ศูนย์สุขภาพบริการสปา เช่น นวดตัว นวดฝ่าเท้า อบสมุนไพร ห้องอบซาวน่า พิพิธภัณฑหรือนิทรรศการ ห้องประชุมสัมมนา สนามกอล์ฟ โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านสุขภาพเป็นผู้แนะนำ เป็นต้น

### 2.3) แนวทางการบริหารจัดการแหล่งธรรมชาติประเภทแหล่งพุน้ำร้อน

แนวทางการบริหารจัดการแหล่งธรรมชาติประเภทแหล่งพุน้ำร้อนสามารถจำแนกประเด็นสำคัญของการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ได้ดังนี้

- 1) โครงสร้างของการบริหารจัดการ
- 2) แนวทางการใช้ประโยชน์ของแหล่งพุน้ำร้อน
- 3) แนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) แนวทางการจัดการผลกระทบจากการใช้ประโยชน์พื้นที่

การบริหารจัดการแหล่งธรรมชาติประเภทแหล่งพุน้ำร้อนที่สำรวจพบในประเทศไทยนั้น สามารถแบ่งรูปแบบการบริหารจัดการได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

(1) การบริหารและดูแลแหล่งพุน้ำร้อนโดยหน่วยงานภาครัฐ อาทิ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

สำหรับแหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติที่อยู่ในการควบคุมดูแลบริหารจัดการโดยหน่วยงานของรัฐ จะอยู่ในพื้นที่สาธารณะประโยชน์ หรือที่ดินของรัฐ โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับแหล่งพุน้ำร้อน ได้แก่

- กรมทรัพยากรธรณี
- กรมทรัพยากรน้ำบาดาล
- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- กระทรวงมหาดไทย

โดยอำนาจในการบริหารจัดการแหล่งพุน้ำร้อนในระดับปฏิบัติการ เป็นภาระของรัฐหรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล หรือชุมชนเป็นเจ้าของ โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐ โดยมีประชาชนในท้องถิ่นเป็นทั้งผู้ใช้บริการและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ ทั้งนี้งบประมาณจากภาครัฐที่ได้รับการจัดสรรมายังหน่วยงานส่วนท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาแหล่งพุน้ำร้อนขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารว่าจะให้ความสำคัญกับแหล่งใดและจะมีการวางแผนพัฒนาไปในทิศทางใด แต่โดยปกติงบประมาณจะไม่ได้ถูกจัดสรรทั้งหมดในครั้งเดียว จึงทำให้การพัฒนาขาดความต่อเนื่อง หากไม่มีการควบคุมการสร้างสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่ อาจเกิดความไม่เหมาะสมด้านรูปลักษณะของสิ่งก่อสร้างหรือเกิดการพัฒนาดังกล่าวอย่างไม่มีหลักเกณฑ์และส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของพื้นที่ในที่สุด แหล่งพุน้ำร้อนที่อยู่ภายใต้ความดูแลของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช อาทิ แหล่งพุน้ำร้อนแม่แฝง อุทยานแห่งชาติดอยผ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ แหล่งพุน้ำร้อนโป่งอาง

อุทยานแห่งชาติผาแดง จังหวัดเชียงใหม่ แหล่งพุร้อนบ้านพร้าวจังหวัดนครราชสีมา อุทยานแห่งชาติน้ำตกหงาว จังหวัดระนอง เป็นต้น ส่วนแหล่งพุร้อนที่ภายใต้ความดูแลขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย อาทิ แหล่งพุร้อนสบโป่ง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ จังหวัดเชียงราย แหล่งพุร้อนพระร่วง องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แหล่งพุร้อนพุเตย จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นต้น

#### (2) การบริการและดูแลแหล่งพุร้อนโดยภาคเอกชน

แหล่งพุร้อนที่บริหารงานโดยเอกชนส่วนใหญ่มีการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เนื่องจากเอกชนมีสิทธิ์เต็มทีในการแสวงหาผลกำไร และสามารถนำผลกำไรดังกล่าวใช้ในการบริหารจัดการ ดูแลรักษา ให้เป็นไปตามปกติ อาทิ แหล่งพุร้อนหนองยาง จังหวัดเพชรบูรณ์ แหล่งพุร้อนโรงแรมริเวอร์แคววิลเลจ ต.ท่าเสา อ.ไทรโยค จ.กาญจนบุรี และแหล่งพุร้อนบ่อคลึง บ้านห้วยผาก ต.สวนผึ้ง อ.สวนผึ้ง จ.ราชบุรี

### 2.4) มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุร้อนธรรมชาติ

สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2549) ได้กล่าวถึงความสำคัญของมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุร้อนธรรมชาติว่าในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสำหรับแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติ มีจุดประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุร้อนธรรมชาติอย่างชัดเจน โดยเน้นในด้านการกำหนดมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับการบริการต่าง ๆ เนื่องจากการท่องเที่ยวประเภทนี้จะต้องคำนึงถึงด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ และต้องไม่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากพุร้อนจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติประเภทหนึ่ง ซึ่งหากไม่มีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวใด ๆ อาจส่งผลกระทบต่อแหล่งพุร้อนธรรมชาติได้ นอกจากนี้ การจัดทำเกณฑ์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุร้อนธรรมชาติยังมีเป้าหมายเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวของตน และยังสามารถใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญ เพื่อประกอบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นการเพิ่มมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุร้อนธรรมชาติของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น

การประเมินคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วนได้แก่

**องค์ประกอบที่ 1 มาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุร้อนธรรมชาติ** หมายถึง มาตรฐานในการให้บริการที่จำเป็นสำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่มีการให้บริการน้ำพุร้อนธรรมชาติเนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทพุร้อนธรรมชาติต้องคำนึงถึงความปลอดภัยต่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวเป็นหลักสำคัญในการพิจารณาจัดทำดัชนีมาตรฐาน ทั้งนี้เนื่องจากองค์ประกอบทางกายภาพและชีวภาพของน้ำพุร้อนธรรมชาติ อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพที่ใช้บริการได้ การใช้น้ำพุร้อนเพื่อการอาบหรือดื่มจึงต้องมีความระมัดระวังอย่างมากเนื่องจากคุณสมบัติเหล่านั้นต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับการรักษาทางการแพทย์ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งเกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา ได้แก่

1) คุณภาพน้ำที่เหมาะสมในการให้บริการ น้ำพุร้อนธรรมชาติที่จะนำมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อการอาบน้ำหรือดื่ม หรือเพื่อการรักษาโรคต้องมีคุณสมบัติทางเคมีและคุณสมบัติทางกายภาพและชีวภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการรักษาทางการแพทย์

2) ห้องแช่น้ำพุร้อน/บ่อแช่น้ำพุร้อน/สระว่ายน้ำ ต้องมีการจัดการด้านความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการป้องกันอันตรายกับผู้ให้บริการอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากการแช่น้ำพุร้อน และไม่ก่อให้เกิดการแพร่เชื้อโรคต่อผู้ให้บริการ

3) ห้องอาบน้ำ/ห้องสุขา/ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ต้องมีการจัดการด้านความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการป้องกันอันตรายกับผู้ให้บริการอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากการแช่น้ำพุร้อน

4) การจัดการด้านความปลอดภัย แหล่งท่องเที่ยวต้องมีความพร้อมในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ รวมไปถึงความสามารถในการปฐมพยาบาลให้กับนักท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวได้

5) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีการจัดการด้านกำจัดของเสียต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดมลพิษด้านต่าง ๆ ต่อแหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติและพื้นที่โดยรอบ และไม่รบกวนกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงการจัดการด้านสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อทัศนียภาพของลักษณะภูมิประเทศ

**องค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุน้ำร้อนธรรมชาติ** หมายถึง การที่แหล่งท่องเที่ยวมีจุดดึงดูดความสนใจ เช่น มีเอกลักษณ์ในด้านต่างๆ มีศักยภาพในการรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และความสามารถในการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ความแตกต่างของแหล่งพุน้ำร้อนแต่ละพื้นที่ทั้งในด้านลักษณะทางกายภาพของพื้นที่และด้านการจัดการพื้นที่ จะมีลักษณะเฉพาะแหล่งหรือมีจุดดึงดูดใจที่แตกต่างกันออกไป เช่น ขนาดของแหล่งท่องเที่ยว จำนวนบ่อ การเข้าถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งบริเวณพื้นที่แหล่งพุน้ำร้อนและบริเวณข้างเคียง ฯลฯ โดยเป็นตัวกำหนดว่าแหล่งนั้นมีศักยภาพเพียงพอที่สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพหรือรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่มีมาตรฐานทั้งในระดับประเทศและในระดับนานาชาติได้หรือไม่ โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา ได้แก่

1) แหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวโดยเป็นแหล่งท่องเที่ยวมีลักษณะเฉพาะที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ไม่มีการดัดแปลงจนทำให้สภาพธรรมชาติที่มีอยู่เดิมเปลี่ยนแปลงไป และสามารถเป็นจุดดึงดูดความสนใจให้กับนักท่องเที่ยวได้

2) ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว บริเวณแหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติและบริเวณโดยรอบมีศักยภาพที่จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวรวมถึงการพัฒนาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

3) การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืนโดยมีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อการใด ๆ ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อแหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสื่อมโทรมหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพธรรมชาติเดิม รวมไปถึงการขัดต่อลักษณะภูมิประเทศหรือความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และให้ชุมชนได้เป็นส่วนหนึ่งในการท่องเที่ยว โดยตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวของตน ส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างยั่งยืน

### 3) แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการ

#### 3.1) ความหมายความสำคัญของการมีส่วนร่วม

เบิร์กเลย์ (Berkley, 1975) อธิบายว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้นำอนุญาตให้ผู้ตามจำนวนมากที่สุดเท่าที่จะมากได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การยอมให้ผู้ตามได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดสภาพการทำงาน การกำหนดนโยบาย และแม้กระทั่งการเลือกตั้งผู้นำด้วย

อาร์นสไตน์ (Arnstein, 1969) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมอย่างมีคุณภาพว่า ผู้มีส่วนร่วมจะต้องมีอำนาจและการควบคุมอย่างแท้จริงในอันที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้บังเกิดผลขึ้นมา มิใช่เพียงเข้าไปมีส่วนร่วมเฉย ๆ โดยมีได้สิ่งใดตอบแทน กล่าวโดยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมก็คือการมีอำนาจและการควบคุมกิจกรรมนั่นเอง

แพร์รี (Parry, 1972) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าหมายถึงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งโดยการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือมีส่วนในการดำเนินการกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยได้อธิบายว่าการมีส่วนร่วมสามารถพิจารณาได้ 3 มิติ ได้แก่

1. วิธีการมีส่วนร่วม หมายถึง ประเภทของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้มีส่วนร่วมได้กระทำ
2. ความมากน้อยของการมีส่วนร่วม หมายถึง การหาคำตอบต่อคำถามที่ว่า มีใครบ้างเข้าไปมีส่วนร่วม และการเข้าไปมีส่วนร่วมนั้นบ่อยครั้งเพียงใด

3. คุณภาพของการมีส่วนร่วม หมายถึง การแสวงหาคำตอบต่อคำถามอย่างน้อยที่สุด 2 ประการ คือ การเข้ามามีส่วนร่วมทำให้เกิดผลใด และการเข้ามามีส่วนร่วมเป็นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงหรือไม่

Im (2001) สรุปว่า การมีส่วนร่วม คือ ระบบที่ยอมให้ประชาชนมากที่สุดเท่าที่จะมากได้มามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์การทางราชการและการดำเนินนโยบายที่ประชาชนให้ความสนใจและมีอิทธิพลต่อประชาชน

Roodt (2001) อธิบายว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมของประชาชนไม่ว่าในระดับมากหรือน้อย ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม เกี่ยวกับการตัดสินใจเพื่อปฏิบัติงานพัฒนา

#### 3.2) ความสำคัญและหลักการมีส่วนร่วมในการจัดการ

เดวิดและนิวสตรอม (Davis and Newstrom, 1985) สรุปความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการจัดการว่า การมีส่วนร่วมส่งเสริมผลผลิตให้มีจำนวนและคุณภาพสูงขึ้น สร้างแรงจูงใจเนื่องจากบุคคลรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในสถานการณ์ต่างๆ ส่งเสริมการสื่อสารที่ดีจากการได้สนทนาพูดคุยถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ เสริมสร้างความรู้สึกร่วมใจในการทำงาน และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกัน

กล่าวได้ว่า การมีส่วนร่วมส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่ม ดังนี้

##### 1) ระดับบุคคล การมีส่วนร่วมส่งผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ในระดับบุคคลดังนี้

(1) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในความคิดและอารมณ์ เช่น การได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติจากเดิมที่ไม่เห็นด้วยเป็นความเห็นด้วยกับกิจกรรม เนื่องจากมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเนื้อหาของกิจกรรมมากขึ้น

(2) ส่งผลต่อการแสดงศักยภาพและความคิดริเริ่ม เพราะเป็นการเปิดเวทีให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถได้แสดงความคิดเห็นและอาจนำไปสู่นวัตกรรมใหม่

(3) ส่งผลต่อแรงจูงใจ เนื่องจากผู้มีส่วนร่วมรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและได้มีส่วนร่วมในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น หากมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ ก็จะทำให้เกิดความผูกพันและเกิดแรงจูงใจในการดำเนินการตามแผน หลังจากได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

(4) ส่งผลให้เกิดความรู้สึกได้รับการยกย่อง มีความพึงพอใจในงานจากการเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจในนโยบายและกิจกรรมต่างๆ

(5) ส่งผลต่อความร่วมมือจากการยอมรับในนโยบายที่ฝ่ายบริหารกำหนด

**2) ระดับกลุ่ม** การมีส่วนร่วมส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกลุ่ม ดังนี้

(1) การมีส่วนร่วมทำให้เกิดความรู้สึกของการเป็นพวกเดียวกัน ไว้วางใจกัน ไม่มีความรู้สึกต่างคนต่างอยู่

(2) การมีส่วนร่วมส่งผลต่อการสื่อสารที่ดี ทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น

(3) การมีส่วนร่วมสามารถช่วยลดความขัดแย้งหรือต่อต้านนโยบายหรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ชี้แจง และรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมในการจัดการนั้น ต้องอาศัยทรัพยากรทั้งบุคคล เวลา และงบประมาณ ดังนั้น ในการดำเนินการจึงควรยึดหลักการสำคัญดังนี้

1. ไม่ควรดำเนินการในสถานการณ์รีบด่วน เพราะการมีส่วนร่วมต้องใช้เวลา
2. ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมควรสูงกว่าต้นทุน เช่น บุคคลไม่ควรเสียเวลามีส่วนร่วมในสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับตน
3. ประเด็นการมีส่วนร่วมควรเกี่ยวข้องและน่าสนใจสำหรับผู้เข้าร่วม มิฉะนั้นบุคคลจะไม่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วม
4. การมีส่วนร่วมจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถ
5. ผู้มีส่วนร่วมควรมีทักษะในการสื่อสารเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
6. บุคคลควรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเมื่อเป็นการมีส่วนร่วมตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

### 3.3) รูปแบบของการมีส่วนร่วมในการจัดการ

การมีส่วนร่วมคือกลไกสำคัญของการพัฒนา โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการท่องเที่ยว นับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งย่อมส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชนและของประเทศ ตามแนวคิดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยซึ่งมีความเชื่อว่า “ยิ่งระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในประเทศมีมากขึ้นเพียงใด ผลประโยชน์ก็จะย่อมตกแก่ประชาชนและประเทศชาติมากขึ้นไปเพียงนั้น”

การมีส่วนร่วมในการจัดการนั้น มีรูปแบบสำคัญดังนี้

(1) การมีส่วนร่วมในการจัดการเชิงปรึกษา (Consultative Management) คือ การมีส่วนร่วมที่ฝ่ายบริหารส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ โดยฝ่ายบริหารสร้างบรรยากาศในการปรึกษาหารือ

(2) การมีส่วนร่วมในการจัดการเชิงประชาธิปไตย (Democratic Management) คือ การมีส่วนร่วมที่สูงกว่าการมีส่วนร่วมในการจัดการเชิงปรึกษา โดยการตัดสินใจส่วนใหญ่มาจากบุคคลที่เข้าร่วม เป็นการตัดสินใจกลุ่มที่มีการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

(3) การมีส่วนร่วมในการจัดการแบบคณะทำงาน (Work Committee) คือ การที่กลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้บริหารร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาต่างๆ

(4) การมีส่วนร่วมในการจัดการแบบแผนงานให้ข้อเสนอแนะ (Suggestion Program) คือ แผนงานที่เป็นทางการที่ส่งเสริมให้บุคคลให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงงาน อย่างไรก็ตาม วิธีนี้มักขาดการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารหรือฝ่ายบริหารตอบข้อเสนอแนะช้า

(5) การมีส่วนร่วมในการจัดการแบบคณะกรรมการผู้บริหารระดับกลาง (Middle-management Committee) เป็นกลไกในการปรับปรุงการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับกลาง โดยเป็นการพัฒนาทักษะผู้บริหารระดับกลางสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความเติบโตและการเสริมสร้างความร่วมมือในขณะเดียวกัน และฝ่ายบริหารระดับสูงยังอาจได้รับความคิดใหม่ ๆ จากคณะกรรมการด้วย

(6) การมีส่วนร่วมในการจัดการแบบประชาธิปไตยเชิงอุตสาหกรรม (Industrial Democracy) คือ การมีส่วนร่วมของบุคคลหลาย ๆ ระดับในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง

(7) การมีส่วนร่วมในการจัดการแบบให้ผู้เข้าร่วมเป็นเจ้าของ (Employee Ownership Plan) คือ การมีส่วนร่วมในรูปของการลงทุนหรือถือหุ้น ซึ่งเป็นระดับของการมีส่วนร่วมในเชิงตัดสินใจที่สูงที่สุด ซึ่งส่งผลให้ผู้เข้าร่วมมีโอกาสควบคุมการดำเนินงาน

สำหรับการมีส่วนร่วมซึ่งเป็นที่นิยมในทางปฏิบัติ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในรูปแบบของคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่างๆ

### 3.4) หลักการสำคัญของการมีส่วนร่วมในการจัดการเพื่อการพัฒนา

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2553) เสนอหลักการสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ดังนี้

(1) การสร้างความสัมพันธ์ที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันระหว่างนักพัฒนาจากภาครัฐ นักพัฒนาจากเอกชน และชาวบ้าน โดยนักพัฒนาจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ชุมชนเป็นแกนหลักในการพัฒนา ในการค้นหาปัญหา กำหนดแนวทาง และลงมือกระทำเพื่อแก้ไขปัญหา นักพัฒนาจะต้องมีบทบาทเป็นผู้เอื้ออำนวย (Facilitator) กระตุ้นชุมชนให้มาร่วมกันคิดร่วมกันทำ มีบทบาทในการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือกระตุ้นให้ชาวบ้านเป็นผู้ค้นหาข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจ มิใช่เป็นผู้กำหนดหรือตัดสินใจให้ชาวบ้าน ส่วนชาวบ้านก็จะต้องสร้างความตระหนักของการเป็นเจ้าของปัญหา การหาทางแก้ไข โดยการใช้ศักยภาพของชุมชนเข้ามาแก้ไขปัญหาสู่แนวทางการพึ่งตนเอง และการประสานเชื่อมโยงจากภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชน



(2) **การมีอิสระไม่ครอบงำ** การพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม นักพัฒนาและชาวบ้านจะต้องมีความเชื่อ และมีปรัชญาการพัฒนาว่า ทุกคนในชุมชน สังคม นอกจากมีสิทธิ เสรีภาพ และความเท่าเทียมกันแล้ว ทุกคนยังมีศักดิ์ศรี มีศักยภาพที่พร้อมจะแสดงออกมาเมื่อมีความพร้อมหรือมีสถานการณ์ที่ต้องนำมาใช้ การพัฒนาชุมชนจะต้องเปิดกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ไม่ใช่สถานะในเรื่องต่างๆ ที่เหนือกว่ามาครอบงำปิดกั้น

(3) **การมีส่วนร่วมที่มีความหลากหลายของคนในชุมชนและสังคม** ความหลากหลายประกอบไปด้วย เพศ วัย ฐานะ การศึกษา ประสบการณ์ จะทำให้เกิดความหลากหลายหลายมุมมอง ความคิดเห็น วิธีการดำเนินการที่สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของกลุ่มคนที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของผู้ที่เป็นเจ้าของปัญหาและมีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง

(4) **การมีส่วนร่วมทุกขั้นตอนของการพัฒนา** กระบวนการพัฒนาจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การจัดทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผน การดำเนินการ การรับประโยชน์จากการพัฒนา และการติดตามประเมินผล

(5) **การมีพื้นที่ช่องทางหรือโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วม** การมีส่วนร่วมทางการเมืองนั้น ทุกคนมีสิทธิออกเสียงในฐานะปัจเจกบุคคลในการเลือกตั้ง แต่การมีส่วนร่วมในการพัฒนา จำเป็นต้องมีช่องทาง พื้นที่ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานหรือเครื่องมือให้คนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของคนจนหรือคนด้อยโอกาส จะต้องมีการสร้างพื้นที่การมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกับลักษณะธรรมชาติของกลุ่มนั้น เช่น กลุ่มแก้ปัญหากลุ่มกิจกรรมในการพัฒนาเรื่องต่าง ๆ กลุ่มตามช่วงวัย เครือข่ายตามพื้นที่ เครือข่ายตามกิจกรรมพัฒนา นอกจากนั้น ในการสร้างการมีส่วนร่วม ต้องคำนึงถึงประวัติศาสตร์ ภูมิหลัง ลักษณะความเป็นชุมชนท้องถิ่น ทุนด้านต่าง ๆ ของชุมชนพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ทั้งในด้านของทุนทางสังคม ทุนมนุษย์ ทุนกายภาพ และทุนการเงิน ที่ทำให้เกิดการยึดโยงกันเป็นชุมชน

### 3.5) ตัวแบบการมีส่วนร่วม

ตัวแบบการมีส่วนร่วมเป็นการศึกษาตัวแบบเชิงอธิบายและวิธีการต่างๆ (illustrative models and methods) ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการพัฒนา/จัดการในท้องถิ่นมีตัวแบบและวิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) **การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research-PAR)** การวิจัยประเภทนี้มีส่วนประกอบสำคัญ 3 ส่วน คือ การวิจัย การศึกษา และการปฏิบัติการทางการเมือง ดังนี้ เป็นวิธีดำเนินการที่อาศัยประสบการณ์เพื่อให้ได้ความรู้อย่างจริงจังและเชื่อถือได้ ซึ่งจะทำให้เกิดอำนาจหรืออำนาจที่เท่าเทียมกันสำหรับคนจนผู้ถูกกดขี่ (oppressed) และกลุ่มผู้ถูกหาผลประโยชน์และชนชั้นต่าง ๆ ของสังคม เช่น ประชาชนระดับรากหญ้า และเพื่อการมีองค์การและขบวนการที่แท้จริง จุดประสงค์ของวิธีการนี้คือ ทำให้กลุ่มที่ถูกกดขี่และชนชั้นต่าง ๆ มีความสามารถในการสร้างความคิดริเริ่มอย่างเพียงพอ และเปลี่ยนแปลงอำนาจที่สามารถดำเนินการโครงการ กระทำและต่อสู้เพื่อผลสำเร็จของเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง

ทางสังคม (social transformation) เทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การวิจัยร่วม (collective research) การฟื้นฟูเชิงวิพากษ์วิจารณ์ การให้คุณค่าและการประยุกต์วัฒนธรรม พื้นฐาน การผลิตและเผยแพร่ความรู้ใหม่ ๆ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่มุ่งหวังว่าประชาชนที่มีจิตสำนึกของตนเอง ซึ่งเป็นคนจนและถูกกดขี่ จะเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมของตนไปสู่ความก้าวหน้าโดยการกระทำของพวกเขาเอง ในกระบวนการนี้บุคคลอื่นจะแสดงบทบาทในตัวเร่งและสนับสนุน แต่ไม่ครอบงำ

ตัวแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่เป็นที่รู้จัก คือ ระบบการวางแผนและสารสนเทศชุมชน (community in formation and planning system – CIPS) ตามแบบจำลองนี้ การดำเนินการพัฒนา จะต้องสามารถให้การศึกษา จัดระเบียบ และสรรหาเพื่อความจำเป็นทางด้านสังคม เศรษฐกิจของชุมชน จึงจะ เรียกว่าการทำงานมีประสิทธิภาพ เป้าหมายของตัวแบบ คือ ชุมชนที่มีการจัดระเบียบที่ดีที่สามารถทำการวิจัย แบบมีส่วนร่วมได้ วางแผน และนำแผนไปปฏิบัติได้ในระบบนี้ ชุมชนจะดำเนินการวิจัย วางแผน ปฏิบัติตามแผน และบริหารงานโดยที่กลุ่มวิจัยได้รับข้อมูลต่าง ๆ จะถูกนำกลับไปสู่ชุมชนเพื่อการวิเคราะห์ แก้ไข และดัดแปลง แนวทางนี้ได้ถูกพัฒนาโดยผู้เข้าร่วมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่ชนบทแห่งฟิลิปปินส์ (Philippine Partnership for Development of Human Resources in Rural Areas)

(2) **วิธีการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน (methods for active participation – MAP)** จาก แนวทางการมีส่วนร่วมที่มีการเลือกหลาย ๆ อย่าง วิธีการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน ยืนยันถึงการกระทำของ ประชาชนชนบท แนวทางการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน คือ การสัมมนา 2 วัน เกี่ยวกับการวางแผนที่ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมจะพิจารณาวิสัยทัศน์สำหรับกิจกรรมของแผนงาน การรู้จักถึงอุปสรรคที่จะทำให้วิสัยทัศน์ ประสบผลสำเร็จ มุมมองต่าง ๆ เกี่ยวกับกลยุทธ์และกลวิธีที่จะนำไปสู่การแก้ไขอุปสรรค และวิธีการปฏิบัติ เฉพาะวิธี การมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในแนวทางของสถาบันกิจการวัฒนธรรมที่มีเครือข่ายช่วยเหลือกันทั่วโลก ขององค์การที่ไม่แสวงหากำไร เป็นองค์การพัฒนาเอกชนซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงบรัสเซลส์ (Brussels)

(3) **การประเมินชนบทแบบมีส่วนร่วม (participatory rural appraisal – PRA)** เป็นแนวทาง สวนทางกับหลักวิชาการ (cross-disciplinary) และข้ามหน่วยงาน (cross-sectorial) เพื่อผูกพันชุมชน ให้เข้าร่วมในการพัฒนาโดยผ่านกระบวนการปฏิบัติสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม การประเมินชนบทแบบมีส่วนร่วม เป็นเทคนิคที่เกิดขึ้นจากการประเมินชนบทแบบเร่งรัด (rapid rural appraisal – RRA) ที่ริเริ่มโดย Gordon Conway และ Robert Chambers ที่ประกอบด้วย การนำชุมชนชนบท เข้าร่วมในการประเมินความต้องการ ของตนเอง กำหนดปัญหาและจัดลำดับปัญหา กำหนดกลยุทธ์เพื่อการปฏิบัติ และกำหนดแผนปฏิบัติการของ ชุมชน แนวทางนี้ใช้เครื่องมือที่ขอบเขตกว้างขวาง โดยมีแบบแผนของการอภิปราย กลุ่มเป้าหมาย การแสวงหาความจริงเพื่อให้ได้ข้อมูล สถาบันสังคมและเวลาที่เกี่ยวข้อง การประเมินชนบทแบบมีส่วนร่วม ใช้อย่างกว้างขวางในประเทศเคนยา และหลาย ๆ ประเทศได้นำไปใช้ โดยเฉพาะในการวางแผนพัฒนา ด้านสิ่งแวดล้อมโดยชุมชนชนบท

**(4) การฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง (training for transformation – TFT)** เป็นแนวทางที่เกิดขึ้นในประเทศซิมบับเว ตามแนวคิดของเปโลโล แพร์ ที่สร้างความสามารถให้ประชาชนเข้าใจสาเหตุทางโครงสร้างของปัญหาพวกตน แนวทางนี้นำเอาหนังสืออ้างอิงและคู่มือต่าง ๆ มาจัดลำดับแล้วนำเสนอต่อประชาชนกลุ่มเล็ก ๆ ที่เข้ารับการฝึกอบรม แล้วอภิปรายที่มุ่งเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดยใช้นวัตกรรม การฝึกอบรมแบบต่าง ๆ เช่น เกมส์ บทบาทสมมติ ละคร และการอภิปราย แนวทางการฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงจะเน้นความเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาและการศึกษาเพื่อประชาชนที่ต้องการความมีเสรีภาพจากสิ่งต่าง ๆ ที่กดขี่พวกเขา เป็นแนวทางที่สนใจในระบบต่าง ๆ ของความยากจนที่ยาวนาน และการกดขี่ต่าง ๆ จะถูกนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยเริ่มต้นจากทักษะพื้นฐานของบุคคลในการวินิจฉัยและวิเคราะห์และความสำคัญของการทำงานเป็นทีม แนวทางการฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยเริ่มจากทักษะพื้นฐานของบุคคลในการวินิจฉัยและวิเคราะห์ และความสำคัญของการทำงานเป็นทีม แนวทางการฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงเริ่มในประเทศเคนยา ใน ค.ศ.1974 โดย Anne Hope และ Sally Timmel ซึ่งเป็นแผนงานฝึกอบรมเพื่อการศึกษาการพัฒนาและทีมภาวะผู้นำ การปฏิบัติ โดยเน้นแนวคิดของแพร์ การฝึกอบรมเน้นมนุษยสัมพันธ์โดยทำงานเป็นทีม การพัฒนาองค์การ การวิเคราะห์สังคม และการสร้างกรอบความคิดในการเปลี่ยนแปลงที่ใช้แนวทฤษฎีเสรีนิยม

**(5) การวางแผนและการประเมินระบบผลิตภาพ (productivity systems assessment and planning – PSAP)** แนวทางนี้กำหนดขึ้นในฟิลิปปินส์ โดยมีเป้าประสงค์เพื่อจัดระเบียบการปฏิรูปเกษตรกรรมระหว่างเกษตรกรผู้ที่ต้องการความมั่นคงในการเช่าที่ดิน ซึ่งประกอบด้วย องค์การ ประชาชนและผู้จัดตั้งองค์การในชุมชน ร่วมกันทำงานด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล การเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลและการวิเคราะห์ปัญหาและโอกาส โดยผ่านการสร้างวิสัยทัศน์ การสร้างความสำเร็จ และการวางแผน แนวทางการวางแผนและการประเมินระบบผลิตภาพ ใช้เทคนิคการประเมินชนบทแบบมีส่วนร่วมที่ประกอบด้วย การตระหนักในการวิเคราะห์ตนเองและการส่งเสริมความเชื่อมั่นในสมรรถภาพของชาวบ้านที่จะสร้างและวิเคราะห์ข้อมูล ก้าวข้ามช่วงต่าง ๆ (across spatial) การให้ความสำคัญเชิงสถาบันและสังคม และความเป็นมนุษย์

**(6) วิธีการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม (participation and learning methods – PALM)** แนวทางนี้มีหลายส่วนที่คล้ายคลึงกับการประเมินชนบทมีส่วนร่วม เป็นแนวทางที่ใช้ในองค์การพัฒนาเอกชน แนวทางวิธีการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม มีพื้นฐานของความเชื่อมั่นว่าประชาชนสามารถรวบรวมสารสนเทศในปริมาณมาก ๆ สามารถแก้ไข วิเคราะห์ และเริ่มกระบวนการพัฒนาถ้ามีโอกาสได้ทำ วิธีการเรียนรู้การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการใช้ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ของการมีส่วนร่วม รวมถึงแผนที่ที่ชาวบ้านวาดไว้ การจัดลำดับความมั่งคั่ง ภาพตัดขวาง และวิธีการต่าง ๆ จากเรื่องราวการประเมินชนบทแบบมีส่วนร่วม วิธีการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม มีจุดเน้นที่ประสบการณ์การเรียนรู้และความพยายามทำความเข้าใจวิธีปฏิบัติและระบบแบบดั้งเดิมในพื้นที่ชนบท รวมถึงความเป็นเหตุ เป็นผล และค่านิยม และวิธีนี้มีแนวโน้มจะให้ความสำคัญกับข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากกว่าสัมพันธภาพทางสังคม

### 3.6) แนวทางการมีส่วนร่วม

วิธีดำเนินงานการมีส่วนร่วมมีแนวทางสำคัญ 2 ประการ คือ แนวทางตามประเพณี และแนวทางที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) **แนวทางตามประเพณี (traditional approaches)** ตามประวัติศาสตร์มีแนวทางการมีส่วนร่วม 3 ประการ คือ

(1.1) **องค์กรประชาชน (people's organization) และสหกรณ์ (cooperatives)** การจัดองค์การประเภทนี้รวมถึงกิจกรรมประชาชนเกี่ยวกับหน่วยงานด้านสงเคราะห์ การเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและสหกรณ์ องค์กรด้านบรรเทาทุกข์และสงเคราะห์ที่ได้เกิดมานานแล้ว เพื่อช่วยเหลือเหยื่อของสงคราม ความแห้งแล้ง หรือภัยพิบัติต่าง ๆ มีความมุ่งหมายเพื่อให้การบรรเทาทุกข์และมอบสิ่งของเพื่อการสงเคราะห์และกิจกรรมต่าง ๆ ส่วนการมีส่วนร่วมมีเพียงความจำเป็นที่จะได้รับผลประโยชน์ต่าง ๆ องค์กรพัฒนาเอกชนหลายแห่งจัดอยู่ในประเภทนี้ องค์กรประเภทอื่น ๆ พยายามทำงานกับสมาชิกเพื่อประสาน สนับสนุน หรือเชื่อมโยงความสามารถต่าง ๆ แต่ก็ยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องธรรมชาติของการสร้างเสริมพลังอำนาจ และการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น

(1.2) **การพัฒนาชุมชน (Community development) และการกระตุ้นชนบท (Animation rural)** เป็นแผนงาน 2 อย่างที่ภาครัฐส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นในกิจกรรมพัฒนาเป็นแนวทางที่ชุมชนท้องถิ่นถูกจัดระเบียบเพื่อนำปัญหาการพัฒนาแก้ไขโดยมีทรัพยากรด้านเงินทุนที่จำกัด และมีผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกช่วยเหลือ โดยปกติอาจมีคนในท้องถิ่นเป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) หรือมีผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาชีพมาให้ความช่วยเหลือ หลายคนถือว่างานพัฒนาชุมชนเป็นเรื่องง่ายและมีความเหมือนกันในความสนใจของแต่ละท้องถิ่น

(1.3) **การมีส่วนร่วมที่ถูกชี้นำในโครงการขนาดใหญ่ (guided participation in large-scale projects)** แนวทางนี้แสวงหาประชาชนเข้าร่วมในการวางแผนและปฏิบัติโครงการพัฒนา ซึ่งมักจะทำมาจากหน่วยงานภายนอกที่ริเริ่มให้ทุนและควบคุมทั้งหมด และมีการสร้างสัมพันธภาพการทำงานระหว่างหน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่พัฒนาและประชาชนในชนบท ขณะที่ความพยายามเหล่านี้ครอบคลุมขอบเขตกว้างขวางจากศูนย์กลางของชุมชนไปสู่แนวทางที่รัฐบาลเป็นศูนย์กลางเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยหลักการแล้วจะมีผู้วางแผนอาชีพเป็นคนกำหนดระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งต่าง ๆ

แนวทางพัฒนาทั้งสามเป็นการดำเนินการจากบนลงล่างโดยอาจไม่มีข้อมูลจากชุมชนมากนัก การกำหนดแผนและโครงการเป็นเรื่องของภายนอกที่มีต่อชุมชน ดังนั้นอาจนำไปสู่ความไม่พอใจของคนในชุมชนได้ นอกเหนือจากนั้นยังมิได้เสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่

(2) **แนวทางที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (people-centred perspectives)** แนวทางประชาชนเป็นศูนย์กลางให้ความสำคัญกับธรรมชาติของสังคมในท้องถิ่นที่โครงการและแผนงานได้รับการพัฒนาขึ้นมา โดยถือว่า “การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องเกี่ยวกับอำนาจ การเพิ่มอำนาจให้แก่ผู้ด้อยโอกาส”

Paolo Freire เป็นผู้เสนอกระบวนการสร้างมโนธรรม (conscientization) ที่นำไปสู่การตระหนักของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาในพื้นที่และสร้างความเห็นพ้องต้องกัน (consensus) รวมทั้งการกระทำที่มีพื้นฐานจากการสร้างสรรค์และความรู้ของปัจเจกชน นักวิชาการพัฒนาอื่น ๆ เช่น E.F. Schumacher ที่เขียน Small is Beautiful และ Ignacy Sachs ที่เขียน The Discover of the Third World ก็มีส่วนในการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดระเบียบชีวิตและการดำรงชีวิตของชุมชน ต่อมามีนักวิชาการการพัฒนาจากสถาบันของประเทศต่าง ๆ ได้ศึกษาวิจัยเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ใน ค.ศ. 1980 Korten ได้วางกรอบแนวคิดของ “แนวทางกระบวนการเรียนรู้” (learning process approach) ที่เป็นแบบการศึกษา โดยสรุปจากประสบการณ์ (inductive style) เรียนรู้จากความผิดพลาดของผู้อื่น Korten and Klass ได้ส่งเสริมแนวทางประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีนักวิชาการจากประเทศอังกฤษ คือ Robert Chambers และคณะได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นอันดับแรก (rural people first) ในกระบวนการพัฒนา จุดสำคัญของแนวทางนี้ คือ ความเชื่อว่าประชาชนธรรมดาที่มีความสามารถที่จะสะท้อนเชิงวิจารณ์และการวิเคราะห์ความรู้ของประชาชน เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนา

อย่างไรก็ตาม ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยให้คนเป็นศูนย์กลางต้องแยกการปฏิรูป (reformation) ออกจากการปรับปรุง (amelioration) เน้นการสร้างเสริมพลังอำนาจของประชาชนโดยไม่มี การดูแลเลี้ยงพ้อปกครองลูก การสร้างความสามารถโดยไม่มีการทำงานจากบนลงล่าง การกำจัดอุปสรรคทางโครงสร้างที่ทำให้ประชาชนเป็นเพียงฝ่ายรับการกระทำจากรัฐ โดยควรแสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เป็นจริงได้ รวมทั้งรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินการที่ปฏิบัติได้

#### 4) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นเป็นการสร้างสำนึกของการเป็นเจ้าของร่วมกันให้เกิดความรักและภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตน เช่น ชุมชนที่มีการปลูกผัก ผลไม้ ดอกไม้ขายกันมาก คนในท้องถิ่นสามารถช่วยกันยกระดับการประกอบอาชีพขึ้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ชุมชนที่มีแหล่งพุร้อนคนในท้องถิ่นสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น โดยมีการวางแผนการตลาดและมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาเที่ยวและเลือกซื้อสินค้าต่าง ๆ ซึ่งนับว่าเป็นหนทางของการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นวิธีหนึ่ง หลักการที่สำคัญคือประชาชนจะต้องมีความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของตนเองที่จะทำให้การท่องเที่ยวในท้องถิ่นมีความยั่งยืน แนวทางที่จะกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเช่นนี้ได้ก็คือ การกำหนดให้มีการวางแผนการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานของพื้นที่ เช่น จังหวัด อีกทั้งต้องมีการกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนที่จะต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมและถ้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายรัฐไม่ดำเนินการตามนโยบาย ประชาชนมีสิทธิ์ร้องเรียนหรือโต้แย้งได้และควรมีการดำเนินการประเมินผลโดยฝ่ายรัฐและประชาชนในทุกขั้นตอน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จได้

ในขณะที่เดียวกันผู้คนในท้องถิ่นก็ต้องรับรู้ถึงการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีที่จะส่งผลถึงการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และสภาพของแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ ยังคงสมบูรณ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือถูกทำลาย ซึ่งชุมชนในพื้นที่และผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นดังตารางที่ 2.1

**ตารางที่ 2.1** การแบ่งส่วนความรับผิดชอบเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ระดับ/องค์กร	ความรับผิดชอบ
ชุมชนในพื้นที่หรือ ภูมิภาค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร่วมกันกำหนดปรัชญาทางการท่องเที่ยวและวิสัยทัศน์ภายในชุมชนหรือภูมิภาคนั้นๆ</li> <li>- ร่วมกันพิจารณารูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับพื้นที่ชุมชน</li> <li>- กำหนดขีดความสามารถในการรองรับทั้งทางด้านกายภาพสังคมและวัฒนธรรมของชุมชนหรือภูมิภาค</li> <li>- ให้การส่งเสริมหรือการยอมรับการท่องเที่ยวตามแนวทางแผนงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> </ul>
องค์กรของชุมชน/ การจัดการแหล่ง ท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงานจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน</li> <li>- กำกับดูแลระดับของผลกระทบที่เกิดจากการท่องเที่ยวภายในชุมชนหรือภูมิภาค</li> </ul>
บริษัทนำเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน</li> <li>- สังเกตกฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน</li> </ul>
ผู้เยี่ยมชมหรือ นักท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีสำนึกความรับผิดชอบต่อการท่องเที่ยวในฐานะนักท่องเที่ยวที่ดีและเคารพในค่านิยมของคนท้องถิ่น</li> <li>- ให้การยอมรับในข้อตกลงและเงื่อนไขของชุมชนที่มีต่อแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน</li> </ul>

ที่มา: ดัดแปลงจาก Goeldner, C.R. and J.R. Brent Ritchie, 2003: 472

แม้ว่าหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นควรได้รับการส่งเสริม แต่การดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นมีความยากและสลับซับซ้อนและประชาชนจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้หลายวิธีและหลายระดับ Pretty (1995 อ้างใน Mowforth and Munt, 2009:229) ระบุว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นมี 5 ระดับหรือประเภท ตั้งแต่การมีส่วนร่วมแบบไร้อำนาจและการควบคุมถึงการควบคุมตนเองและมีอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละชุมชนพึงร่วมกันพิจารณากำหนดระดับการมีส่วนร่วมตามความพร้อมหรือศักยภาพของชุมชน ดังตารางที่ 2.2

## ตารางที่ 2.2 ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น

ระดับ	คุณลักษณะ
1. การมีส่วนร่วมแบบนิ่งเฉย (Passive Participation)	ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้การตัดสินใจของหน่วยงานหรือองค์กรข้อมูลอยู่ที่ผู้เชี่ยวชาญภายนอก อำนาจและการควบคุมอยู่ที่บุคคลภายนอกพื้นที่
2. การมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษา (Participation by Consultation)	ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาหรือตอบคำถาม แต่ไม่มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ
3. การมีส่วนร่วมตามหน้าที่ (Functional Participation)	หน่วยงานภายนอกเห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนจะช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการรวมกลุ่มเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
4. การมีส่วนร่วมแบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Participation)	ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ การพัฒนาแผนปฏิบัติงาน และก่อตั้งหรือทำให้เกิดความเข้มแข็งของกลุ่มในท้องถิ่นหรือสถาบัน กลุ่มต้องการเรียนรู้และตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่
5. การดำเนินการด้วยตนเองและการบรรลุเป้าหมาย (Self-mobilisation and Connectedness)	ประชาชนมีส่วนร่วมด้วยการริเริ่มโครงการอย่างอิสระจากสถาบันหรือองค์กรภายนอก ประชาชนติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกเพื่อทรัพยากรและการให้คำปรึกษาเมื่อต้องการความช่วยเหลือ แต่อำนาจและการควบคุมการใช้ทรัพยากรอยู่ที่ชุมชนในท้องถิ่น

ที่มา: ดัดแปลงจาก Pretty (1995 อ้างใน Mowforth and Munt, 2009:229)

### 4.1 ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

(1) การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสิทธิพื้นฐานและสิทธิมนุษยชน เป็นสิ่งที่ทุกคนในสังคมต้องรับรู้สิ่งที่ตนเองพึงได้รับและพึงให้ เป็นข้อตกลงและรับผิดชอบร่วมกัน อยู่ร่วมกันอย่างสันติ สงบสุข ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน

(2) การมีส่วนร่วมของประชาชนช่วยให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ทำให้ประชาชนมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่า การมีส่วนร่วมช่วยให้กลุ่มที่ถูกกีดกันทางเศรษฐกิจและสังคมมีโอกาสเสนอความต้องการของตนเองแก่ผู้ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการพัฒนา ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตวิทยา และทำให้ประชาชนมีโอกาสในการได้รับผลจากการพัฒนา ยกกระดับคุณภาพชีวิต และทำให้ภาครัฐระดมทรัพยากรจากท้องถิ่นเข้าร่วมสนับสนุนการพัฒนาได้อย่างทั่วถึง

(3) การมีส่วนร่วมของประชาชนแสดงถึงนัยยะของการช่วยเหลือตนเอง การร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น วางเป้าหมายการพัฒนาาร่วมกัน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ อันนำไปสู่การพึ่งตนเองของประชาชนในที่สุด

(4) การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเครื่องมือในการสร้างความเป็นหุ้นส่วนในการพัฒนาระหว่างภาคประชาชนกับภาครัฐและภาคพัฒนาที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการยอมรับ เกิดการใช้ความคิดใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมในการพัฒนา

(5) การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนาทำให้ประชาชนสามารถแสดงศักยภาพที่มีอยู่ และช่วยหาหนทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพราะเชื่อว่าเป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อตนเอง ชุมชน สังคม และประเทศ

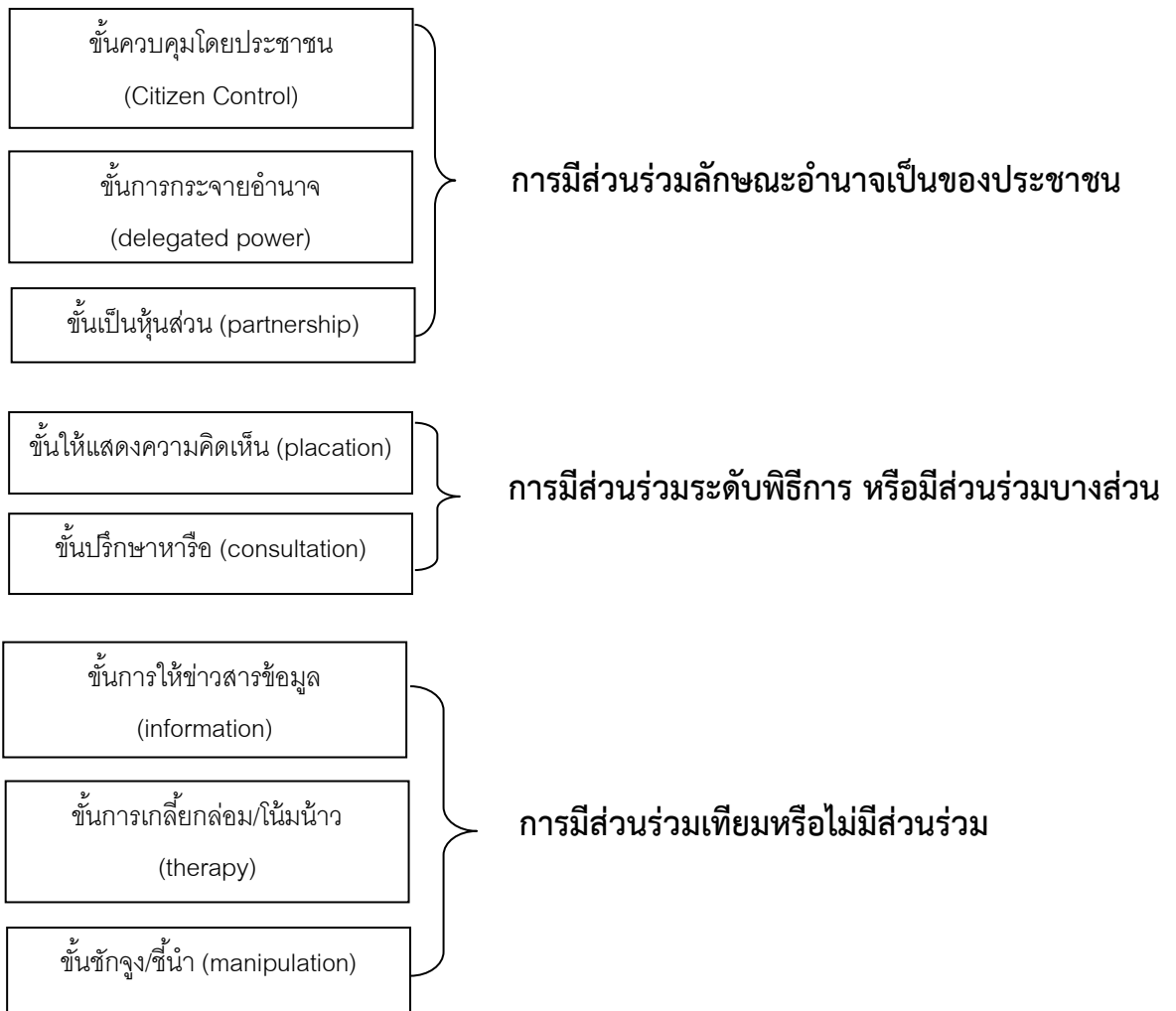
#### 4.2) ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

**ลักษณะที่ 1 การมีส่วนร่วมเทียม** ได้แก่ ชั้นชักจูงชี้แนะ และการเกลี้ยกล่อมโน้มน้าว เป็นลักษณะของการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด เป็นขั้นที่ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงส่วนร่วมในการตัดสินใจ กรณีนี้เป็นบุคคลกลุ่มน้อยที่มีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่มีการพูดถึงเนื้อหา วิธีการในการตัดสินใจ หรือตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ของผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจ สร้างขึ้นเพื่อทดแทนการมีส่วนร่วมแท้จริง เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มีอำนาจดำเนินการชี้แจงแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการท่องเที่ยว

**ลักษณะที่ 2 การมีส่วนร่วมระดับพิธีการหรือการมีส่วนร่วมบางส่วน** ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสาร การปรึกษาหารือ การให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้ข่าวสารข้อมูลมีกระบวนการปรึกษาหารือ หรือเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว แต่ความคิดเห็นที่ได้รับฟังจากประชาชนนั้น ไม่มีหลักประกันว่าจะได้รับการใส่ใจ หรือนำไปเป็นเงื่อนไขสำคัญในการตัดสินใจของผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ จึงไม่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามข้อเสนอ หรือข้อเรียกร้องของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย การแสดงความคิดเห็นในขั้นสูงของการมีส่วนร่วมระดับพิธีการ คือยอมให้คนไร้อำนาจให้คำแนะนำได้ แต่ยังคงไว้ซึ่งสิทธิในการตัดสินใจของผู้มีอำนาจ

**ลักษณะที่ 3 การมีส่วนร่วมระดับอำนาจเป็นของประชาชน** ได้แก่ ชั้นเป็นหุ้นส่วน ชั้นการกระจายอำนาจโดยการใช้อำนาจผ่านตัวแทน ชั้นการควบคุมโดยประชาชน ซึ่งการเป็นหุ้นส่วนของประชาชน คือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสามารถเจรจาเพื่อผลได้ผลเสียของตน การมีส่วนร่วมระดับสูงสุดของภาคประชาชนคือการใช้อำนาจตัดสินใจผ่านตัวแทน หรือประชาชนใช้อำนาจตัดสินใจเอง การมีส่วนร่วมทั้ง 3 ลักษณะแสดงดังภาพที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 ลักษณะการมีส่วนร่วม

ที่มา: ดัดแปลงจากไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม (2550)

4.3) ขั้นตอนหลักในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

การสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนหลัก 5 ขั้นตอน ได้แก่

**ขั้นตอนที่ 1 การมีส่วนร่วมในการคิด** ได้แก่ การให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการศึกษาข้อมูล รับรู้สถานการณ์ รวบรวมข้อมูล ค้นหาปัญหา วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การวิเคราะห์ศักยภาพของชุมชน ซึ่งการที่ชุมชนเป็นผู้จัดทำข้อมูลด้วยตนเอง ย่อมทำให้เกิดความมั่นใจในการมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และเสนอความคิดแนวทางต่างๆ

**ขั้นตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมตัดสินใจ** ได้แก่การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนา โดยกำหนดแผนงานปฏิบัติการของชุมชน และร่วมกันตัดสินใจจากทางเลือกต่างๆ ที่ผ่านการร่วมคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ

**ขั้นตอนที่ 3 การร่วมดำเนินงาน** หรือการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ได้แก่การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการให้ความสนับสนุน ด้านทรัพยากร แรงงาน วัสดุอุปกรณ์ และร่วมในการบริหารจัดการเพื่อให้มีการ ดำเนินการตามแผน

**ขั้นตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมรับประโยชน์** ได้แก่การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางหลักเกณฑ์ กำหนดกติกาในการจัดสรร หรือการกระจายผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้เกิด ความเหมาะสมและเป็นธรรม

**ขั้นตอนที่ 5 การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล** หลังจากมีการดำเนินกิจกรรมไประยะหนึ่ง ประชาชนในพื้นที่ควรมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่ การสรุปบทเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

#### 4.4) กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา/จัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยการมีส่วนร่วมดังกล่าว นอกจากจะเป็นการพัฒนาคนในด้านการสนอง ความต้องการแล้ว ยังสามารถสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกผูกพัน และเป็นการสร้างความรับผิดชอบ ให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน เป้าหมายของการมีส่วนร่วมจึงเป็นการให้คนและชุมชนกำหนดปัญหา หาแนวทาง ในการแก้ปัญหา โดยจะทำให้บุคคลมีอิสระ ตลอดจนสร้างความเป็นปึกแผ่นในชุมชนของตนเองได้ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น นอกจากต้องเน้นการ ดำเนินการตามขั้นตอนหลัก 5 ขั้น ได้แก่ การร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับประโยชน์ และร่วม ติดตามประเมินผลแล้ว การมีส่วนร่วมจะเห็นได้เด่นชัดในขั้นตอนการออกแบบโครงการ การปฏิบัติตาม โครงการ และการประเมินผลโครงการ ดังนี้

**1) การออกแบบโครงการ** ควรเริ่มจากบุคคลในชุมชนที่ได้ประโยชน์ร่วมกับสถาบันท้องถิ่น หน่วยงานระดับภาคหรือระดับชาติ หรือหน่วยงานที่ให้ทุน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบนพื้นฐานของ ความเท่าเทียมกัน มีการสำรวจเพื่อหาข้อมูล การอภิปรายนั้นต้องมีการสื่อสารกันอย่างมีความเสมอภาค คำนึงถึงสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่และตระหนักในการทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อประโยชน์ ร่วมกันของชุมชนท้องถิ่น ทีมออกแบบโครงการควรมีทั้งผู้มีความรู้ทั่ว ๆ ไปในด้านทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้ง ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเฉพาะด้านที่จำเป็น เพื่อเข้าใจประเด็นต่าง ๆ ในการพัฒนา

ขณะเดียวกัน หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องเป็นองค์กรที่สนับสนุน และสร้างความสะดวกสบาย ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของประชาชน การอภิปรายร่วมกับประชาชนนั้น เป็นสิ่งที่ดีในการริเริ่มโครงการ นอกจากเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้แล้ว ยังได้ข้อมูลต่าง ๆ จากประชาชนในชุมชนด้วย ต้องเข้าใจด้วยว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการเติบโตและเปลี่ยนแปลงที่ใช้ระยะเวลานาน ไม่สามารถทำอะไร ให้ได้รวดเร็วตามต้องการ

โครงการที่ริเริ่มดำเนินการโดยประชาชนมีส่วนร่วม ควรเริ่มด้วยโครงการขนาดเล็ก ใช้เวลาระยะสั้น ๆ เป็นการเพิ่มพูนความสามารถให้แก่ประชาชน เพื่อให้มีความพร้อมที่จะวางแผนด้วยตัวของเขาเองในโอกาสต่อไป

(1) *การจัดทำแผนงานเบื้องต้น : การวินิจฉัยและการสร้างความคิดร่วม* ความสำคัญของการจัดทำแผนงานหรือโครงการ คือ การได้มาซึ่งข้อมูล การแสวงหาข่าวสาร เพื่อลดความไม่แน่นอนในการลงมือปฏิบัติ มีการสำรวจเพื่อการพัฒนา พบปะ พูดคุย อภิปรายกับผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนสร้างสถาบันที่เหมาะสม เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม จัดลำดับความสำคัญในการคัดเลือกสิ่งต่าง ๆ มีการระดมความคิดจากผู้มีส่วนร่วม การรวมกลุ่มคนในท้องถิ่นควรมีความหลากหลาย เช่น ประชาชนในท้องถิ่นและนอกท้องถิ่น ที่เกี่ยวข้อง ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำชุมชน ควรให้อิสระแก่กลุ่มได้แสวงหาข้อมูลเพื่อประโยชน์ของชุมชน กลุ่มไม่ควรอยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้ใด

นอกจากนั้น การพบปะ พูดคุย การอภิปรายเพื่อการวางแผน ไม่จำเป็นต้องมีความเป็นทางการ และการหาข้อมูลก็ไม่ต้องมากมาย แต่ให้เน้นที่กระบวนการทำงานมากกว่าตัวร่างโครงการ ไม่เช่นนั้น จะลดการมีส่วนร่วม ผลเสียก็จะเกิดกับความสำเร็จของการดำเนินการตามโครงการ ควรให้ประชาชนที่เข้าร่วมเป็นผู้จัดทำลำดับความสำคัญของปัญหา เลือกรูปแบบและนโยบายที่เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหา รวมทั้งกำหนดยุทธศาสตร์ และเป้าหมายในการแก้ปัญหา

ผู้รับผิดชอบการบริหารโครงการควรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) อดทนต่อความคลุมเครือ กระตุ้นให้กำลังใจแก่ความคิดริเริ่มในการควบคุมตัวเองและให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ท้องถิ่นว่าโครงการจะมีประสิทธิภาพหรือไม่อยู่ที่ผู้รับประโยชน์จะมีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับประโยชน์จะมีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับประโยชน์จากโครงการหรือไม่ ถ้าประชาชนมีส่วนร่วมน้อยโครงการก็ประสบผลสำเร็จน้อย

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้น ควรยึดหลักการที่กำหนดโดย Dr. James Yen ที่ใช้มาตั้งแต่ทศวรรษที่ 1920 เพื่อระดมการบูรณะชนบทในประเทศจีน สามารถนำมาใช้เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการได้ หลักความเชื่อ 14 ข้อ ดังนี้

- ไปหาประชาชน (Go to the people)
- อยู่ร่วมกับประชาชน (Live among the people)
- เรียนรู้จากประชาชน (Learn from the people)
- วางแผนกับประชาชน (Plan with the people)
- ทำงานกับประชาชน (Work with the people)

- เริ่มจากสิ่งที่ประชาชนรู้ (Start with what the people know)
- สร้างจากสิ่งที่ประชาชนมี (Build on what the people have)
- สอนโดยการทำให้ดู (Teach by showing)
- เรียนรู้จากการกระทำ (Learn by doing)
- ไม่ใช่การแสดงผลเพื่อโอ้อวด แต่เป็นแบบแผน (Not a showcase but a pattern)
- ไม่ใช่เป็นเศษเล็กเศษน้อย แต่เป็นระบบ (Not odds and ends but a system)
- ไม่ใช่ทีละชิ้น แต่เป็นการผสมผสาน (Not piecemeal but integrated

approach)

- ไม่ยอมตาม แต่เปลี่ยนแปลง (Not to conform but to transform)
- ไม่สงเคราะห์ แต่ปลดปล่อย (Not relief but release)

การปฏิสัมพันธ์กับประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นเพื่อการเปลี่ยนแปลงความมาจากภายในชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น อย่างไม่หวาดระแวงหรือรู้สึกว่ามีความเสี่ยงในเรื่องต่าง ๆ ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา/จัดการ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ย่อมนำมาซึ่งความเข้าใจ การเรียนรู้ของประชาชนว่าการเปลี่ยนแปลงนำมาซึ่งประโยชน์ร่วมกัน ความภาคภูมิใจและความรักหวงแหนในพื้นที่ของชุมชนมิใช่เพียงแค่การบรรลุเป้าหมายของโครงการพัฒนาในรูปของวัตถุเท่านั้น

นอกจากนั้นควรให้ทุกฝ่ายที่มีผลประโยชน์ในโครงการพัฒนามีส่วนในการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในโครงการ เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าผลประโยชน์จะเกิดขึ้นแก่ผู้ใดและเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น การมีอคติของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหนึ่งจะนำความสูญเสียมาสู่โครงการพัฒนา

(2) การออกแบบและการวางแผนดำเนินการ ขั้นตอนนี้ต้องการข้อมูล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสม โดยจะมีสิ่งดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ปัญหาต่าง ๆ จะถูกทำให้ชัดเจนเพื่อจะได้พูดคุยกันในกลุ่ม และจะเกิดความสัมพันธ์ในการเจรจาต่อรองแบบไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ให้เงินงบประมาณ สถาบันท้องถิ่นและประชาชนที่ยากจน หน่วยงานที่ให้เงินจะพยายามควบคุมเงินโดยการวางแผน ส่วนผู้รับเงินก็พยายามจะมีรายละเอียดในขั้นการปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้เกิดการเจรจาต่อรองกันและกัน กิจกรรมสำคัญในขั้นนี้มีดังนี้

- สร้างความเข้าใจในความไม่สมดุลทางการเมืองจิตวิทยา เพราะจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไร้ความสามารถ การเฉื่อยชา และลัทธิลัทธิใน หน่วยงานที่ใช้งบประมาณจะต้องมาควบคุมและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปโดยสะดวกตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

- กำหนดผู้ได้รับประโยชน์หรือกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน

- กำหนดให้มีผู้ประสานงานที่ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดการตัดสินใจในทุก ๆ ขั้นตอน แผนการพัฒนาต้องมีการประเมินความจำเป็น และวิธีการปฏิบัติจากประชาชนระดับล่างสุด โดยได้รับคำแนะนำและวิสัยทัศน์จากนักวางแผนจากระดับเหนือขึ้นมา ผู้ประสานงานดังกล่าวอาจทำหน้าที่เป็นกำนันผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนและสร้างความสามารถในการมีส่วนร่วมแก่ชาวบ้านทั้งด้านความรู้ทางเทคนิคที่ไม่ซับซ้อนมากนัก และปัจจัยด้านวัตถุ โดยมุ่งให้ชาวบ้านพึ่งตนเองได้ในทางปฏิบัติ

- การเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ประชาชนควรจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างแท้จริงได้ ต้องเริ่มตั้งแต่การร่วมให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อวางโครงการ กระบวนการพัฒนาจึงต้องเริ่มด้วยการฝึกอบรมผู้ส่งเสริมและผู้ร่วมปฏิบัติการพัฒนาจากระดับท้องถิ่น การออกแบบโครงการที่มีประสิทธิภาพและประชาชนยอมรับ เพราะโครงการนั้นได้รับข้อมูลข่าวสารมาจากประชาชน

- ให้ประชาชนเป็นผู้เลือกพื้นที่โครงการ เพราะเป็นสิ่งซึ่งเสนอให้เห็นความชัดเจนว่าผลประโยชน์จะตกแก่ประชาชน นอกจากนั้น ถ้าโครงการต้องใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จากพื้นที่โครงการ หากประชาชนไม่มีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากการลงทุนแล้ว ถือว่าเป็นโครงการที่เอาเปรียบประชาชน

- โครงการในชุมชน ให้คำนึงถึงการนำทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และทรัพยากรในโครงการไม่ใช่เพียงวัสดุหรือเงินเท่านั้น แต่ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำ ที่ดิน อากาศ หรือทรัพยากรมนุษย์ เช่น ทักษะ ประสบการณ์ ความสนใจ ความมุ่งมั่น เป็นทรัพยากรที่สำคัญเช่นกัน จงจำไว้ว่าประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น ทรัพยากรที่มีก็มากขึ้น ทรัพยากรวัสดุใช้แล้วมีแต่หมดไป แต่ทรัพยากรมนุษย์ยิ่งใช้ยิ่งเกิดความชำนาญมากขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น (Natpracha and Stephen 1990: 47)

(3) การเขียนและการอนุมัติโครงการ ขั้นตอนต่อไปของกระบวนการวางแผนโครงการ คือการเขียนโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นหัวใจของกระบวนการวางแผนโครงการพัฒนาทั่ว ๆ ไป กิจกรรมสำคัญของขั้นตอน มีดังนี้

- ทำงานเป็นกระบวนการ เพื่อให้การแก้ปัญหาไม่มีความยุ่งยาก และเสียเวลาภายหลัง การทำงานมุ่งไปสู่การที่ประชาชนสามารถควบคุมสถานการณ์ทุก ๆ ขั้นตอนที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตของพวกเขาได้

- อภิปรายในแนวราบ และมีการเจรจาต่อรองอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อไม่ให้เกิดการใช้อำนาจเผด็จการ หรืออำนาจตามลำดับชั้นบังคับบัญชา

- เน้นกิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น สร้างโอกาสให้คนในพื้นที่ โดยไม่เน้นเฉพาะการผลิตด้านเศรษฐกิจและการได้กำไรจากกิจกรรม

- การเขียนโครงการควรผ่านการทบทวนจากผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับ และผู้ที่จะทบทวนควรมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องการมีส่วนร่วม และเรื่องราวของพื้นที่ของโครงการนั้น ๆ การพิจารณาโครงการควรเป็นแบบสมานฉันท์และเห็นสอดคล้องต้องกัน

- ให้พิจารณาประเด็นเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ฉะนั้น การทำงาน จึงควรมีการสร้างทีมงาน เพราะการทำงานคนเดียวไม่สามารถให้ผลตอบแทนแก่คนจำนวนมากได้

(2) *การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามโครงการ* การนำโครงการไปปฏิบัติจะมีผลต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของเป้าหมายของโครงการ เพราะผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการมีมากมาย และบางครั้งทรัพยากรที่ใช้อาจเป็นทรัพยากรจากภายนอก การทำความเข้าใจการปฏิบัติตามโครงการมีความจำเป็นเพื่อลดการแย่งชิงผลประโยชน์ และสร้างความสมานฉันท์ของการปฏิบัติที่เป็นขั้นเป็นตอน โดยแนวปฏิบัติมีดังนี้

(1) *เทคโนโลยีการปฏิบัติที่เหมาะสม* โครงการส่วนใหญ่มีกฎเกณฑ์ วิธีดำเนินการไม่เหมาะสมที่จะทำความเข้าใจให้ประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วม ในทางปฏิบัติ การติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจจึงมีความสำคัญ กิจกรรมที่ควรดำเนินการในกลุ่มนี้มีดังนี้

- วิธีดำเนินการของโครงการต้องง่าย เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ และให้มีผู้ตัดสินใจน้อยลง มีจุดที่ตัดสินใจน้อยลง จะทำให้สิ่งต่าง ๆ ดำเนินไปได้รวดเร็วและราบรื่นยิ่งขึ้น

- วางแผนปฏิบัติงานให้ชัดเจนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติ เนื่องจากโครงการพัฒนามีกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย การกระจายอำนาจจะช่วยเพิ่มความสามารถของประชาชน กำหนดกิจกรรมเป็นขั้นเป็นตอนที่ประชาชนสามารถปฏิบัติได้จนได้รับความสำเร็จและหลีกเลี่ยงสิ่งขัดขวางการส่งเสริมการปฏิบัติงานของประชาชน เช่น กฎเกณฑ์ที่ยุ่งยาก การยึดแนวทางการทำงานจากหน่วยเหนือ เป็นต้น

- ผู้บริหารโครงการรวมทั้งผู้ให้เงินอุดหนุนโครงการควรมีเวลาพบปะ พูดคุยกับประชาชนที่มีส่วนร่วมดำเนินงานสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกันความแตกแยกระหว่างผู้วางแผนและปฏิบัติในการมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ

- ลดภาระงานด้านเอกสาร ปรับปรุงการรายงานต่าง ๆ ให้ง่ายและสั้นลง เพื่อให้ผู้ตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการมีเวลาพบปะกับประชาชนได้มากขึ้น และควรให้ประชาชนในพื้นที่เป็นผู้ตรวจสอบโครงการและพบปะชาวบ้าน ทั้งนี้ จะเป็นการเพิ่มความสามารถของท้องถิ่นด้วย

- ระบุกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนว่าใครจะได้รับประโยชน์จากโครงการ

- การปฏิบัติตามโครงการต้องคำนึงถึงธรรมชาติทางการเมืองในชุมชนและการจัดสรรผลประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน อย่าทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่ยุติธรรมในหมู่ประชาชน ปัญหาความแตกต่างระหว่างชาติพันธุ์ต้องเพิ่มความระมัดระวังให้มากขึ้น

- การปฏิบัติตามโครงการควรเริ่มจากการสร้างทางเลือก โดยตรวจสอบสภาพของท้องถิ่นด้วยวิธีการสมัยใหม่ สร้างองค์การที่ชาวบ้านมีส่วนร่วม มีการติดต่อที่เหมาะสมเพื่อการเริ่มกระบวนการระดมองค์การเพื่อการพัฒนา สร้างภาวะทางการเมืองที่มั่นคง องค์การที่สร้างขึ้นต้องให้สอดคล้องกับระบบต่าง ๆ ของสังคม

(2) *ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา* การสำรวจ ความจำเป็นในการพัฒนาคนเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ เพื่อให้เขาสามารถแก้ไขปัญหาและควบคุมโครงการได้ต้องใช้เวลา กิจกรรมที่ควรดำเนินการมีดังนี้

- เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ผู้บริหารโครงการ เช่น การฝึกอบรม การให้ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญ ถ้าผู้บริหารที่รับผิดชอบโครงการมีสมรรถภาพเพิ่มขึ้น มีความรู้เกี่ยวกับโครงการมากขึ้น ย่อมรู้ว่าจะแก้ปัญหาคืออะไรที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการได้อย่างไร

- ให้อำนาจแก่ผู้บริหารโครงการและให้โอกาสในการทำงานมากขึ้น การบริหารโครงการควรมีการกระจายอำนาจ ไม่รวมอำนาจไว้ที่คน ๆ เดียว

- จัดองค์การหรือกลุ่มดำเนินโครงการให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบ องค์การที่มีขนาดใหญ่เกินไปก็แบ่งเป็นองค์การย่อย ๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งเมื่อเกิดปัญหา ผู้บริหารองค์การย่อย ๆ จะแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่อยู่ห่างจากปัญหา เนื่องจากองค์การมีขนาดใหญ่เกินไป

(3) *สิ่งจูงใจในกระบวนการปฏิบัติ* เป้าหมายของโครงการเป็นสิ่งที่ช่วยให้มีการกำหนดวิธีการทำงานของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งควรได้รับการจูงใจให้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน กิจกรรมที่ควรดำเนินการในช่วงนี้ มีดังนี้

- ให้ทุก ๆ คนรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของโครงการ การทำงานคนเดียวไม่สามารถรับผิดชอบโครงการตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสุดท้ายของโครงการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

- กำหนดวิธีการทำงานสามารถเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ และไม่ควรมุ่งกฎเกณฑ์ที่ครอบจักรวาล เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์เป็นไปได้ยาก ในแต่ละพื้นที่การทำงานควรคำนึงถึงข้อเท็จจริงมากกว่าที่จะทำตามทุกสิ่งที่เขียนไว้ในพิมพ์เขียว (ร่าง) โครงการ

- ผู้ปฏิบัติตามโครงการต้องมีความเชื่อว่า การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่ดี แม้จะมีความยากลำบากบ้าง แต่การจะทำงานให้สำเร็จก็ต่อเมื่อหลาย ๆ ฝ่ายต้องร่วมมือกัน

- มีการจัดสรรงบประมาณตามความเป็นจริงตามเป้าหมายของโครงการ งบประมาณจะเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่ง เพราะถ้าหากใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ในแต่ละงวด การอนุมัติงบประมาณครั้งต่อไปก็จะมีปัญหา เป้าหมายและข้อผูกพันเกี่ยวกับงบประมาณเป็นเครื่องมือในการจูงใจและควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ยิ่งไปกว่านั้น ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะลงไปสู่ประชาชนที่ยากจนไม่ควรได้รับการตัดทอน

- ควบคุมและติดตามดูแลไม่ให้เกิดปัญหาการโกงกิน และฉ้อราษฎร์บังหลวง ตลอดจนการมือคดในด้านข้อเท็จจริงและวิชาการ สถิติข้อมูลที่น่ามาใช้จึงต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง

- กระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านความสัมพันธ์ของอำนาจ จะเป็นจุดสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนา การปฏิบัติตามโครงการให้คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นหรือการแก้ปัญหาในระยะยาว ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนามากกว่าการมุ่งไปสู่ประสิทธิภาพของโครงการ ซึ่งเป็นผลระยะสั้น

- ที่ปรึกษาโครงการต้องให้คำปรึกษาที่สามารถปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้ สามารถเสนอรายงานที่นำไปปรับปรุงแก้ไขได้ ตลอดจนการให้คำปรึกษาหารือที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดการเรียนรู้จากงานให้มีการพบปะ พูดจาและมีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะเป็นการสร้างความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงานด้วย

กล่าวได้ว่าในการดำเนินการโครงการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมมีข้อควรระวัง 6 ประการ คือ

1. โครงการไม่ตอบสนองความต้องการและความสามารถของประชาชน เช่น โครงการที่มีขนาดใหญ่เกินไปหรือนเน้นการลงทุนที่สูง ๆ คุณภาพก็ด้อยลง อาจส่งผลให้มีงานเอกสาร งานประชุมมากไป

2. โครงการที่ประชาชนไม่มีอิสระแท้จริง การมีส่วนร่วมก็เป็นการมีส่วนร่วมแบบเทียมหรือมีเพียงบางส่วน จะเกิดคนที่เสียเปรียบในชุมชน

3. โครงการที่วางแผนโดยผู้ปฏิบัติไม่ได้มีส่วนร่วมเกือบทั้งหมด จะไม่ได้ผลตามที่มุ่งหมาย
4. โครงการพัฒนาที่ไม่คำนึงถึงการพัฒนาศักยภาพคน ขาดความรู้และทัศนคติในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. โครงการมีการดำเนินการจากบนลงล่าง ผู้ปฏิบัติไม่มีโอกาสที่จะริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มีการควบคุมจากส่วนกลางมากก็ทำให้การมีส่วนร่วมจากระดับล่างน้อยลง และเป็นการปฏิเสธศักยภาพของประชาชน
6. โครงการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับประชาชน มักพึ่งเทคโนโลยีจากต่างประเทศ มีงานเอกสารมากมายเหนือความสามารถของประชาชน

**(3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ** การพัฒนาเป็นกระบวนการที่เริ่มด้วยการวางแผน การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผล การประเมินผลจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารและจัดการที่จะช่วยปรับปรุงกระบวนการพัฒนาให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลโครงการพัฒนา ดังนี้

(1) การให้สถาบันท้องถิ่นเป็นตัวแทนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง เพราะการเชื่อถือข้อมูลที่หน่วยราชการรวบรวมนั้นจะมีเพียงด้านที่เป็นประโยชน์เข้าข้างฝ่ายรัฐบาล อีกประการหนึ่ง ประชาชนโดยทั่ว ๆ ไปต่างได้รับบทเรียนในด้านลบต่อบุคคลภายนอกเป็นเวลานาน และถือว่าข้าราชการคือผู้เบียดบังผลประโยชน์ ไม่ได้ทำเพื่อคนจำนวนมาก ฉะนั้น ข้อมูลข้อเท็จจริงที่ทางราชการต้องการ ประชาชนมักจะปิดบัง โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการเงิน

(2) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวัดผล บันทึก เก็บรวบรวมข้อมูล และให้ลงมือทำมากกว่าการฟัง เริ่มกิจกรรมที่ทุกคนสนใจกลุ่มเล็ก ๆ ก่อน โดยใช้ข้อมูลง่าย ๆ และช่วยให้ประชาชนหาข้อมูลได้มากขึ้น

(3) การตั้งเป้าหมายโครงการ ควรให้เฉพาะเจาะจงและไม่มากมายเกินไป การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมจะต้องมุ่งไปสู่ 4 ประเด็นสำคัญหลัก ๆ 4 ประการคือ

- การพึ่งตนเอง
- การสร้างสมรรถภาพของท้องถิ่น
- การเพิ่มความสามารถให้แก่มวลชน
- การกำหนดการใช้ทรัพยากร

(4) ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด และตัดสินใจด้านการตลาด เพราะประชาชนทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การให้หน่วยราชการเป็นผู้กำหนดราคาจะเต็มไปด้วยมาตรฐานและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ชุมชนไม่ได้รับประโยชน์ เมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง เป้าหมายทางเศรษฐกิจก็ยากที่จะไปถึง

(5) ให้ประชาชนมีบทบาทหลักในการประเมินผลโครงการไม่ใช่หน่วยงานข้างนอกเป็นผู้แสดงบทบาทหลักนี้ แต่อาจมีบทบาทในบางเรื่องเท่านั้น ประชาชนต้องรับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของทรัพยากร โครงการพัฒนา/จัดการแหล่งท่องเที่ยวต้องมุ่งสนองความต้องการที่แท้จริงของชุมชน/ประชาชนในพื้นที่



(6) ส่งเสริมการวัดความสำเร็จของโครงการโดยใช้มาตรฐานที่เหมาะสมกับลักษณะงานและพื้นที่ เช่น ความสำเร็จมาตรฐานของพุน้ำร้อน อาคารสถานที่ การให้บริการ

(7) สร้างสมรรถภาพให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้มีความสามารถในการตัดสินใจมากขึ้น เช่น สนับสนุนในเรื่องทรัพยากรด้านวัตถุและเวลา ปรับปรุงทักษะแก่ประชาชน ภาครัฐควรริเริ่มแนวทางใหม่ ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม

(8) สร้างจิตสำนึกในกลุ่มและประชาชนในชุมชน โดยเฉพาะจิตสำนึกที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะช่วยกันผลักดันให้ร่วมมือกันทำกิจกรรมเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

(9) ใช้ตารางหรือแผนภูมิง่าย ๆ ในการติดตามและประเมินผล เช่น ตารางติดตามงานเฉพาะเรื่อง ตารางประจำเดือนเพื่อติดตามผลความก้าวหน้าโครงการ ตาราง 6 เดือนสำหรับติดตามผลความก้าวหน้าโครงการ วิธีบันทึกข้อมูลควรคำนึงถึงความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ ไม่จำเป็นต้องเก็บรายละเอียดมากเกินไป

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมของประชาชนโครงการพัฒนานั้นต้องเป็นเรื่องของประชาชนในการคิดตัดสินใจ ดำเนินการ ใช้ประโยชน์จากโครงการ รวมทั้งการติดตามประเมินผล สรุปบทเรียนจากโครงการและกิจกรรมที่ได้ดำเนินการตามแผนด้วยตัวของประชาชนเอง ทำให้ประชาชนมีความรับผิดชอบ มีอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินกิจกรรมโดยตัวเองและเพื่อตนเอง อันเป็นสิ่งสำคัญของหลักการประชาธิปไตย

#### 4.5) โครงสร้างพื้นฐานเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมมีกลยุทธ์ที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมได้อย่างกว้างขวางคือการรวมกันเป็นองค์กรชุมชนหรือเครือข่ายองค์กรชุมชน ทำให้เกิดพลังเนื่องจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอาจมีความซับซ้อน หรือขยายวงกว้างเกินความสามารถที่ชุมชนจะแก้ไขปัญหาได้โดยลำพัง จึงจำเป็นต้องเชื่อมโยงผู้คน กลุ่ม ทำให้เกิดผู้นำและเกิดประสบการณ์ในการแก้ปัญหา

กลุ่ม องค์กรชุมชน และเครือข่ายชุมชนเป็นเครื่องมือในการสร้างพลังและอำนาจในการต่อรองและการแก้ไขปัญหาของสมาชิก ที่สมาชิกต้องรวมทั้งพลังใจ พลังกาย พลังความคิด ดังนั้น ความหมายขององค์กรชุมชนจึงหมายถึงการรวมตัวกันของบุคคลที่อยู่อาศัยในบริเวณเดียวกัน หรือมีความสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกัน มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการรวมตัวกันเพื่อการพัฒนา มีการคัดเลือกตัวแทนขึ้นมาเป็นคณะกรรมการเพื่อบริหารงานภายในกลุ่ม มีการบริหารจัดการร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย การแบ่งบทบาทหน้าที่ การกำหนดระเบียบ กติกา การทำบัญชี การเงิน เป็นอาทิ

การรวมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นองค์กรชุมชนนั้นมีทั้งการรวมกันอย่างเป็นทางการ มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เช่น สมาคม ชมรม มีทั้งการรวมกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการเช่น กลุ่มธุรกิจชุมชน กลุ่มอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ กลุ่มบริหารจัดการพุน้ำร้อน

กลุ่มและองค์การเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิก อย่างไรก็ตามบางครั้งการช่วยเหลือสมาชิกก็อยู่ในวงจำกัด ทำให้มีความจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่ม องค์กรต่างๆ เป็นเครือข่ายองค์กรชุมชน

ความหมายของ “เครือข่ายองค์กรชุมชน” หมายถึง กลุ่ม องค์กรชุมชนที่มีการรวมตัวกันโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อประโยชน์ขององค์กรชุมชนนั้น

**1) เป้าหมายของการสร้างเครือข่ายองค์กรชุมชนเพื่อการพัฒนา** สาเหตุของการสร้างเครือข่ายองค์กรชุมชนก็เนื่องมาจากสถานการณ์ปัญหาที่มีความซับซ้อน หลากหลาย และขยายตัวพัวพันเกินความสามารถขององค์กรชุมชนเดียวจะแก้ปัญหาได้ ฉะนั้นถ้ามีการเชื่อมโยงคน กลุ่ม รวมเป็นเครือข่าย ก็จะทำให้มีพลังมากขึ้น เป็นการหนุนช่วยซึ่งกันและกัน การเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ซึ่งเป้าหมายหลักของการรวมกันเป็นกลุ่ม องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน คือการสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการทำกิจกรรมการพัฒนา หรือการแก้ไขปัญหาบางเรื่องร่วมกัน โดยเฉพาะเรื่องที่ทำในระดับกลุ่มแล้วได้ผลน้อยหรือไม่มีพลังเพียงพอ ในการขยายผลหรือการสร้างพลังในการแก้ไขปัญหาจะต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน แบ่งปันความคิด ประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน กลุ่มที่เข้มแข็งกว่าจะต้องหนุนเสริมช่วยเหลือกลุ่มที่อ่อนแอกว่า นอกจากนี้การรวมพลังยังทำให้ประชาชนเกิดอำนาจในการต่อรองกับภายนอกชุมชนด้วย

**2) ขั้นตอนการสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนา** การสร้างเครือข่ายมีขั้นตอน คือ การเปิดเวทีให้กลุ่มองค์กรต่าง ๆ มาทำความรู้จักซึ่งกันและกัน ให้เห็นตัวตนว่ามีใคร ทำอะไรอยู่ มาร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ของการมาร่วมกัน ทดลองทำกิจกรรมร่วมกัน สรุปผล และติดตามการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ยังต้องพัฒนาเป็นองค์กรเครือข่ายที่มีโครงสร้างการทำงานเป็นแผนงาน/กิจกรรมที่ชัดเจน

**3) ลักษณะเครือข่ายองค์กรชุมชนเพื่อการพัฒนา** แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ได้แก่

**(1) เครือข่ายพื้นที่** เป็นการรวมกันของเครือข่ายของกลุ่ม องค์กรที่อยู่ในพื้นที่เดียวกัน ซึ่งอาจรวมตามพื้นที่เขตปกครอง เช่น เครือข่ายระดับตำบล เครือข่ายระดับอำเภอ เครือข่ายระดับจังหวัด หรือพื้นที่ตามสภาพภูมิศาสตร์การใช้ทรัพยากรที่เรียกว่า เครือข่ายภูมิเวศน์ เช่น เครือข่ายลุ่มน้ำ เครือข่ายป่า เครือข่ายชายฝั่งทะเล

**(2) เครือข่ายตามประเด็นการพัฒนา** เป็นการรวมกันของเครือข่ายองค์กรชุมชนที่มีกิจกรรมหรือทำงานในเรื่องเดียวกันและครอบคลุมหลายพื้นที่ เช่น เครือข่ายเกษตรกรรมยั่งยืน เครือข่ายอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เครือข่ายธุรกิจชุมชน ฯลฯ

เครือข่ายบางส่วนมีการเชื่อมโยงกันทั้งในเชิงพื้นที่และประเด็นการพัฒนา เช่น เครือข่ายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมลุ่มน้ำ

#### 4.6) ประโยชน์ของเครือข่าย/โครงสร้างพื้นฐานเพื่อการพัฒนา

1) ช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ เครื่องมือและสื่อ ผ่านการประชุม การทดลองปฏิบัติการ การประชาสัมพันธ์ และการให้ความร่วมมือกันในการดำเนินโครงการ การแบ่งปันทักษะและประสบการณ์ให้แก่กัน เป็นการเสริมความสมบูรณ์ให้แก่สมาชิกเครือข่ายทั้งหมด

2) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการประสานงานในเครือข่ายช่วยลดการทำงานและการใช้ทรัพยากรซ้ำซ้อน ทำให้การพัฒนาสามารถดำเนินไปได้ก้าวหน้า รวดเร็ว และส่งผลในวงกว้างยิ่งขึ้น

3) สามารถเชื่อมโยงคนที่อยู่ในระดับต่างกัน มีวิธีการทำงาน การจัดการและภูมิหลังต่าง ๆ กันเข้าด้วยกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น นำไปสู่การทำงานร่วมกัน เพื่อประโยชน์ของทุกฝ่าย

4) สามารถทำให้ความต้องการของประชาชนได้รับการตอบสนองจากรัฐ

5) ช่วยชี้ให้เห็นปัญหาและประเด็นการพัฒนาที่ซับซ้อน

6) ทำให้คนและองค์กรได้รับความช่วยเหลือ ได้รับกำลังใจ การจูงใจ และการยอมรับ ซึ่งมีความสำคัญต่อหน่วยงาน/องค์กรที่อยู่นอกระบบราชการ

#### 4.7) แนวทางการสร้างเครือข่ายเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

แนวทางการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว ต้องทำให้สมาชิกเกิดการติดต่อ การแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสาร และการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ สนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้สมาชิกในเครือข่าย มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และมีความเป็นอิสระต่อกัน ทั้งนี้การสร้างเครือข่ายต้องใช้การสื่อสารแบบสองทางเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงกลุ่มคน หรือกลุ่มองค์กรที่สมัครใจในการดำเนิน กิจกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกัน การสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการกำหนดทิศทางของเครือข่าย อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งสมาชิกต้องร่วมกันกำหนดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่เครือข่าย ทั้งนี้กิจกรรมที่ชัดเจนจะเป็นพลังขับเคลื่อนเครือข่ายให้ดำรงอยู่ต่อไป อีกทั้งต้องมีกลุ่มแกนนำที่พร้อมทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสมาชิกเครือข่าย แจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ และมีการพบปะกับสมาชิกเพื่อติดตามความเคลื่อนไหวที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งต้องติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินความก้าวหน้าและความสำเร็จของเครือข่าย เป็นระยะ ๆ ซึ่งเครือข่ายการพัฒนาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ด้วย ดังนั้น การดำเนินการของเครือข่ายจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม การสร้างเครือข่ายต้องอาศัยความร่วมมือของหลายภาคส่วน เพื่อเป็นกลไกในการดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนต่อไป (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2552)

## 5) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

### 5.1) ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development - HRD) หมายถึง กระบวนการและกรรมวิธีในการเพิ่มความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติของบุคคลในองค์กร ที่เริ่มจากการหาความจำเป็นในการพัฒนา การจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนา การดำเนินการพัฒนา การประเมินผลการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงศักยภาพของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และตำแหน่งปัจจุบัน พร้อมกับเป็นการเตรียมการรองรับงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด การเรียนรู้เป็นหัวใจของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและบูรณาการแผนระยะยาว เพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

### 5.2) ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นที่รู้จักภายใต้ชื่อการฝึกอบรมสอนงาน ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการแผ่ขยายงานด้านการพัฒนา/ฝึกอบรมให้มาเป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งจนกระทั่งทุกวันนี้ ซึ่งไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนต่างก็เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนา/ฝึกอบรม ทั้งนี้เนื่องจากความจำเป็นหรือความสำคัญอย่างน้อย 5 ประการ คือ

1. **ไม่มีสถาบันการศึกษาใด ๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานต่าง ๆ ในองค์กรได้ทันที** องค์กรที่รับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรเหล่านี้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. **สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดเวลา องค์กรมีความสลับซับซ้อน องค์กรจึงต้องหาหนทางที่จะทำให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น และการฝึกอบรมที่ดีจะช่วยให้บุคลากรเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว

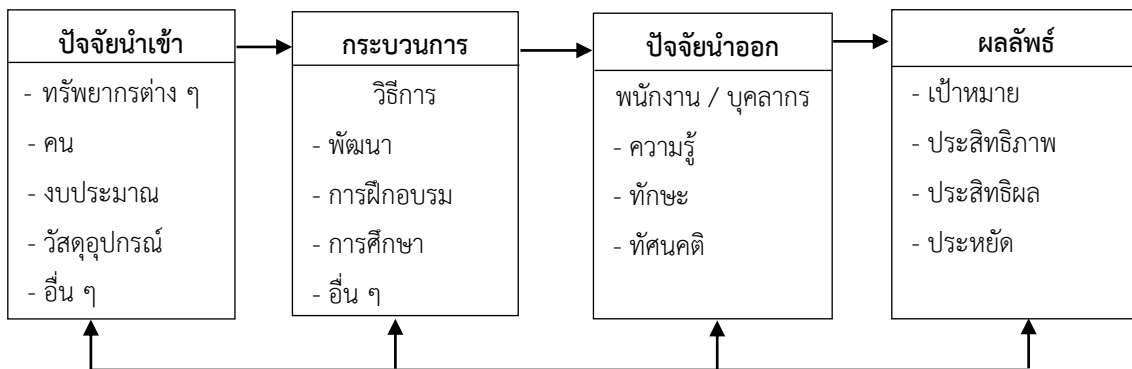
3. **บุคลากรส่วนมากย่อมต้องการที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน** การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถของบุคลากร ทำให้มีโอกาสที่จะเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น นอกจากนี้องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนรับผิดชอบในระดับที่สูงขึ้นตลอดเวลา การฝึกอบรมจะช่วยตอบสนองความจำเป็นข้อนี้ ทั้งยังจะทำให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

4. **การลองผิดลองถูกอาจจะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้องและดีที่สุด** เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนตนเองโดยการลองผิดลองถูกหรือสังเกตจากผู้อื่น ทำให้องค์กรเสียโอกาสและไม่เป็นการประหยัดทรัพยากร รวมถึงต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ วิธีการดังกล่าวจึงไม่ใช่วิธีการเรียนรู้ที่ดีที่สุด การฝึกอบรมจะช่วยทำให้มีการเรียนรู้ที่รวดเร็วและถูกต้อง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมากที่สุด

5. เมื่อองค์การมีความสลับซับซ้อนย่อมเกิดปัญหาและข้อบกพร่องในการบริหารงานที่ควรจัดการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วนมาก ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ เช่น ผลการทำงานตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงานน้อย มีอุบัติเหตุเกิดขึ้น มีการลาพัก ลาป่วย และขาดงานมาก ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานสูงกว่าปกติ งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา มีความล่าช้าเสียเวลามากเกินควร เป็นต้น ซึ่งการฝึกอบรมจะช่วยขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้น้อยลงหรือหมดไปในที่สุด อุปสรรคและความยุ่งยากในการทำงานส่วนหนึ่งจะมีสาเหตุเริ่มต้นมาจากการที่องค์การนั้นไม่มีการฝึกอบรมบุคลากรของตน

### 5.3) ระบบการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

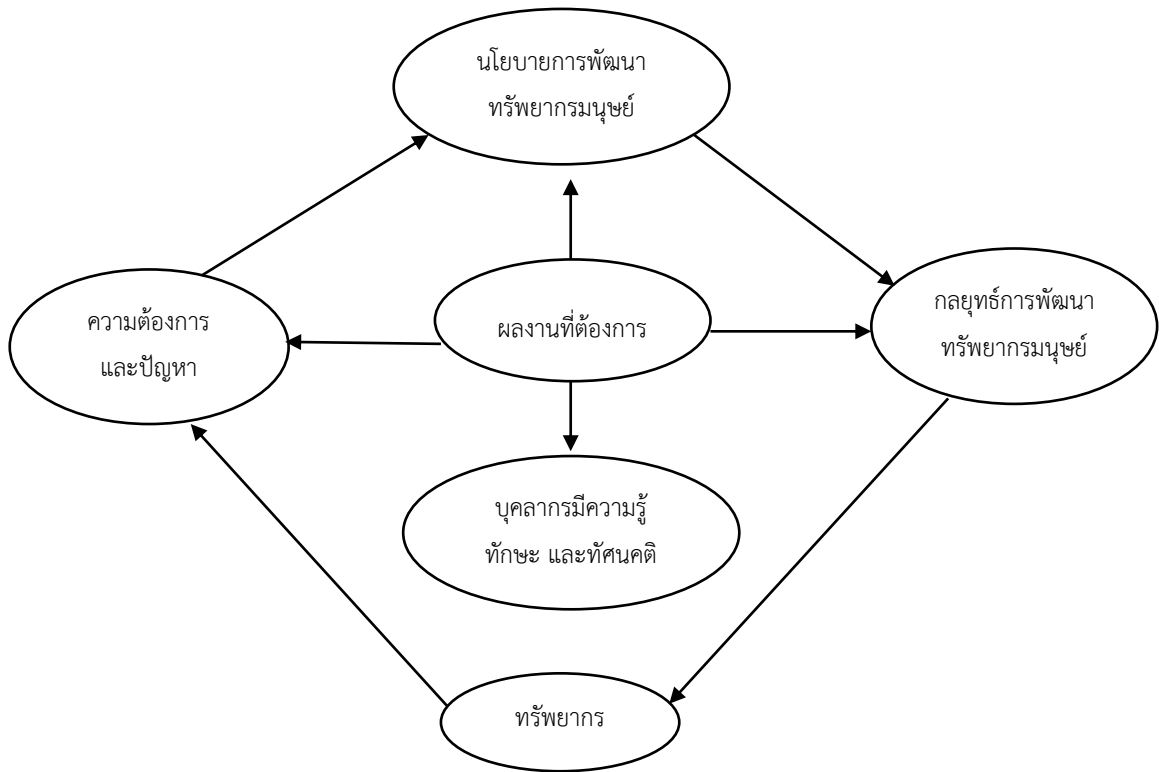
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถ้าหากพิจารณาเชิงระบบแล้วสามารถ พิจารณาได้ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมุ่งต้องการคน/ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เช่น มีความรู้ ความเข้าใจในงาน มีทักษะ เป็นต้น การจะได้บุคลากรดังกล่าวได้จะต้องอาศัยวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การศึกษา เป็นต้น แต่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวจะต้องใช้ทรัพยากร เช่น ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้ตามมาก็คือ ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด อันส่งผลกระทบก็คือจำนวนลูกค้าและปริมาณการให้บริการ ซึ่งหมายถึงปริมาณของงานและภาพลักษณ์ขององค์การ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้ผลดีนั้นควรที่จะศึกษาความต้องการและปัญหาขององค์การเสียก่อน เมื่อทราบข้อมูลอย่างแน่ชัดแล้วก็เป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งในกลยุทธ์ดังกล่าวก็จะมีกำหนดผลที่ต้องการก็คือ พนักงานมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลก็คือ ผลงานที่ต้องการ โดยที่ในการดำเนินการจะต้องมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ความสัมพันธ์ที่กล่าวมาสามารถแสดงได้ที่เรียกว่า ห่วงโซ่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development Chain) ดังภาพที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงท่วงโഴแห่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

#### 5.4) กระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การประเมินความจำเป็น 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบหลักสูตร และจัดทำโครงการพัฒนา 3) การดำเนินการพัฒนา และ 4) การประเมินผลการพัฒนา ดังนี้

1) การประเมินความจำเป็นในการพัฒนา หมายถึง การระบุปัญหา หรือโอกาสที่จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้น สามารถกระทำได้โดยการวิเคราะห์องค์การ วิเคราะห์งาน และวิเคราะห์ตัวบุคคล โดยการวิเคราะห์องค์การ เป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมทั้งสภาพแวดล้อม ยุทธศาสตร์และทรัพยากร เพื่อกำหนดว่าจำเป็นต้องพัฒนาหรือไม่อย่างไร เช่น ยุทธศาสตร์จังหวัดกำหนดให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทำให้ต้องฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนิเวศ การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ส่วนการวิเคราะห์งานกระทำได้โดยการเปรียบเทียบกิจกรรมหรือภารกิจที่ดำเนินการอยู่กับความรู้ (knowledge) และความสามารถ (abilities) ของผู้รับผิดชอบภารกิจนั้น ๆ เพื่อทราบว่าจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด สำหรับการวิเคราะห์ตัวบุคคล หมายถึง การวิเคราะห์เพื่อค้นหาว่าผู้เกี่ยวข้องกลุ่มใดมีจุดอ่อนหรือข้อด้อยด้านใด หรือขาดทักษะความสามารถหรือสมรรถนะใด เพื่อจัดให้มีการพัฒนาตามความเหมาะสมสำหรับการดำเนินการกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลการวิเคราะห์ตัวบุคคลอาจมาจากผลการประเมินกิจกรรม/การดำเนินงานที่เป็นอยู่ของผู้เกี่ยวข้อง หรือการสำรวจความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือทั้งสองอย่าง

2) *การกำหนดวัตถุประสงค์และจัดทำโครงการพัฒนา* หมายถึง การจัดทำแผนงานหรือโครงการพัฒนา โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ และออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบหลักสูตรและในการประเมินผลการพัฒนา การกำหนดวัตถุประสงค์ทำได้โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างความเข้าใจ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่บุคคลมีอยู่ กับความเข้าใจ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่ต้องการ วัตถุประสงค์ควรชัดเจนและวัดได้ เช่น สามารถอธิบายให้นักท่องเที่ยวฟังได้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานของผู้นำร่องธรรมชาติ เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์แล้วเสร็จขั้นต่อไปคือการจัดทำโครงการฝึกอบรม/พัฒนา ออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งได้แก่การกำหนดเนื้อหาวิธีการ และระยะเวลาในการฝึกอบรมบุคลากร

3) *การดำเนินการพัฒนา* การดำเนินการพัฒนาเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายที่ดูแลโครงการซึ่งทำหน้าที่จัดการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด

4) *การประเมินผลการพัฒนา* การประเมินผลการพัฒนาสามารถประเมินได้ 4 ลักษณะ ได้แก่ ประเมินปฏิกิริยา การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลที่องค์กรได้รับ การประเมินปฏิกิริยา หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของผู้รับการอบรมต่อหลักสูตร ทั้งด้านรูปแบบ เนื้อหา วิทยากร วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การประเมินการเรียนรู้ คือ การประเมินระดับการเรียนรู้จากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ซึ่งต้องประเมินทั้งก่อนและหลังการอบรม ซึ่งหากผลการประเมินหลังการอบรมดีกว่าก่อนการอบรม ย่อมแสดงว่าผู้รับการอบรมมีการเรียนรู้เพิ่มขึ้น การประเมินพฤติกรรม หมายถึง การประเมินการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการดำเนินงานจริง ซึ่งต้องประเมินทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรมเช่นเดียวกับการประเมินการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มักประเมินโดยพิจารณาจากผลการประเมินการปฏิบัติงาน โดยผู้ผ่านการฝึกอบรมควรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม ส่วนการประเมินผลที่องค์กรได้รับ หมายถึงการประเมินผลลัพธ์ของการฝึกอบรมต่อองค์กรโดยรวม โดยอาจประเมินจากหลายปัจจัยประกอบกัน เช่น ระดับผลงาน ความมีคุณภาพได้มาตรฐานของสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น

### 5.5) การประเมินความจำเป็นในการพัฒนา

การประเมินความจำเป็น หมายถึง กระบวนการในการค้นหาว่า มีความจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรม และหากจำเป็น การประเมินจะทำให้ทราบว่า ควรจัดอบรมในเรื่องใด แก่ใคร และอย่างไร โดยกิจกรรมการประเมินความจำเป็นเป็นกิจกรรมแรกที่สำคัญยิ่งในการฝึกอบรม เพราะส่งผลต่อการออกแบบและดำเนินงานโครงการฝึกอบรม ซึ่งหากข้อมูลที่รวบรวมได้ไม่ครบถ้วน หรือมีจุดบกพร่องในการวิเคราะห์ย่อมส่งผลให้การฝึกอบรมไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ฉะนั้น การเลือกใช้กลยุทธ์การประเมินที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ 3 ระดับ ได้แก่ การประเมินองค์การ การประเมินตัวบุคคล และการประเมินงาน ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ มีกลยุทธ์ที่ส่งเสริมความสำเร็จที่องค์การควรพิจารณานำมาใช้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

**1. การประเมินระดับองค์การ** วิธีที่ควรใช้ในการประเมินได้แก่การวิเคราะห์เพื่อทราบถึงเป้าหมายขององค์การ การรวบรวมข้อมูลความพร้อมด้านทรัพยากรสำหรับการพัฒนา การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และการรวบรวมข้อจำกัดภายนอกองค์การ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินระดับองค์การช่วยให้สามารถกำหนดโครงการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำมาซึ่งความสนับสนุนของผู้เกี่ยวข้องระดับสูงและความเต็มใจของบุคลากรที่จะเข้าร่วมในโครงการพัฒนา

1) **การวิเคราะห์เพื่อทราบถึงเป้าหมายขององค์การ** การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้เป็นการทำความเข้าใจเป้าหมายและกลยุทธ์การดำเนินงาน วิธีการที่ควรใช้ในขั้นตอนนี้ ได้แก่ ควบศึกษากิจการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการตรวจสอบหรือศึกษากิจการดำเนินงานที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมาย ทั้งนี้เพราะการศึกษางานที่บรรลุเป้าหมาย จะนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อค้นหาวิธีปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ขณะที่สามารถใช้เป็นตัวอย่างการดำเนินงานของกระบวนการอื่น ๆ ส่วนการศึกษางานที่ไม่สามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย ทำให้ทราบที่มาของปัญหา และจึงอาจนำไปสู่การแก้ไขที่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้น อาจไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม โดยบางปัญหาสามารถแก้ด้วยการสร้างขวัญกำลังใจ ขณะที่บางปัญหาสามารถแก้ได้โดยปรับแนวทางในการบริหารของฝ่ายบริหาร เป็นต้น

2) **การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมด้านทรัพยากรสำหรับการฝึกอบรมและพัฒนา** การรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ ช่วยให้ทราบได้ว่า จะออกแบบโครงการฝึกอบรมอย่างไร และนำไปปฏิบัติด้วยวิธีการใด รวมทั้งจะจัดลำดับโครงการอย่างไร กลยุทธ์ในขั้นตอนนี้คือ นอกเหนือจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรด้านเงิน ควรรวบรวมข้อมูลด้านสถานที่ อุปกรณ์ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในองค์การด้วย โดยข้อมูลที่ช่วยให้ตัดสินใจได้ว่า จะจัดให้มีโครงการฝึกอบรมหรือไม่ จะใช้สถานที่ใด และจะจัดเองหรือจัดจ้างหน่วยงานหรือวิทยากรภายนอก ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรเป็นแนวทางในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสถานะทางการเงินของธุรกิจ

3) **การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศการดำเนินงาน** บรรยากาศการดำเนินงาน หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งยังหมายถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สามารถรวบรวมได้โดยการสังเกต การสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถาม บรรยากาศการดำเนินงานสำคัญต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมและพัฒนา โดยถ้าบรรยากาศไม่ดี การนำโครงการฝึกอบรมไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยาก เช่น ถ้าบุคลากรและฝ่ายบริหารไม่มีความไว้วางใจกัน บุคลากรก็จะไม่เต็มใจให้ความร่วมมือกับการฝึกอบรมหรืออาจไม่สามารถนำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติในงานที่รับผิดชอบ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศช่วยให้ตัดสินใจได้ว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือไม่ หรือควรเสนอแนวทางใดเพื่อสร้างเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมก่อนที่จะจัดโครงการฝึกอบรมต่อไป



4) การรวบรวมข้อมูลข้อจำกัดภายนอก หมายถึง การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมภายนอก ซึ่งรวมถึงกฎหมาย สังคม การเมือง และเศรษฐกิจ เช่น ความตื่นตัวด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ความตื่นตัวด้านความสะอาดปลอดภัยในพื้นที่ ข้อกำหนดกฎหมายบางประการยังอาจมีผลโดยตรง เช่น ข้อบัญญัติเรื่องการรักษาความสะอาด เป็นต้น นอกจากนี้ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจก็ยังสามารถส่งผล เช่น สภาพแวดล้อมที่บีบคั้นทางเศรษฐกิจทำให้ขาดแรงงานที่รับผิดชอบดูแลสถานที่ เป็นต้น

**2. การประเมินระดับบุคคล** ประกอบด้วย การวิเคราะห์สรุปและวินิจฉัยข้อมูลโดยการวิเคราะห์สรุป เป็นการรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปภาพรวมผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ว่ามีผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับมาตรฐานงานที่กำหนด ประสิทธิภาพสำเร็จมากน้อยเพียงใดหรือไม่ หรือมีความแตกต่างจากสิ่งที่ยังต้องการหรือไม่เพียงใด ส่วนการวินิจฉัยข้อมูลเป็นการวินิจฉัยเพื่อหาสาเหตุหรือที่มาที่ทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานที่กำหนดได้

**การวินิจฉัยข้อมูล** หมายถึงการวินิจฉัยเพื่อตอบคำถามว่า การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เป็นไปตามมาตรฐาน มีสาเหตุมาจากการขาดความรู้ ทักษะและความสามารถ หรือมีสาเหตุมาจากการขาดแรงจูงใจ หรือขาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมือนำในการทำงาน เพราะถ้าที่มาของผลงานที่ด้อยกว่ามาตรฐานคือการขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และขาดแรงจูงใจ การจัดให้บุคลากรรับการฝึกอบรมก็จะไม่เกิดประโยชน์ และยังเป็นภาระสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น เพราะการปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ ด้วยวิธีการอื่น ๆ อาจประหยัดทรัพยากรมากกว่าและเกิดประสิทธิผลกว่า

ถ้าผลการวินิจฉัยข้อมูลพบว่าควรจัดการอบรม ก็ควรดำเนินการขั้นตอนต่อไปในการประเมินความจำเป็น คือประเมินหน้าที่งาน แต่ถ้าพบว่า ปัญหาการทำงานมาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่ความรู้ความสามารถ และไม่มี ความจำเป็นต้องจัดอบรม ก็ไม่ต้องประเมินความจำเป็นด้านหน้าที่งาน ซึ่งย่อมทำให้องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการประเมินได้

**3. การประเมินระดับหน้าที่งาน** เป็นการพิจารณาหน้าที่งานและภาระงาน วิธีที่ควรใช้ในการประเมิน คือ การประเมินตามกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำคำพรรณนาลักษณะงาน** เป็นการจัดทำคำพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) สำหรับหน้าที่งานที่จะประเมิน ซึ่งจะช่วยให้ทราบหน้าที่ความรับผิดชอบงานต่างๆ รวมทั้งคุณสมบัติของบุคคลที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานนั้น ถึงแม้หน่วยงานจะมีคำพรรณนาลักษณะงานอยู่แล้ว ก็ควรนำมาพิจารณาว่าสิ่งที่กำหนดกับสิ่งที่ปฏิบัติจริงตรงกันหรือไม่ เพื่อปรับให้ถูกต้อง อันจะนำไปสู่การกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน หรือความรู้ ทักษะ ความสามารถของคนทำงานต่อไป

**ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมเนื้อหางาน** เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภาระหน้าที่ของแต่ละงาน มาตรฐานงานนั้น ๆ และวิธีปฏิบัติงานจริงของคนทำงาน สามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่น วิธีแต่งงานออกเป็นส่วนใหญ่จัดทำบัญชีรายการพฤติกรรมที่ต้องทำตามลำดับ วิธีรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเวลาการปฏิบัติงานแต่ละรายการ วิธีจัดทำคำอธิบายพฤติกรรมการทำงานทั้งที่มีและไม่มีประสิทธิผล วิธีแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งจาก

ผู้ปฏิบัติและผู้บังคับบัญชา และวิธีแยกงานออกเป็นภาระหน้าที่ย่อย ๆ เพื่อระบุระดับความรู้และทักษะ ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับแต่ละงานย่อย

**ขั้นตอนที่ 3 การระบุคุณสมบัติที่ต้องการในการปฏิบัติงาน** เป็นหน้าที่ของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะ ระบุความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Ability) และคุณสมบัติอื่นๆ (Others) หรือ ที่เรียกว่า KSAO ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละงานให้ประสบความสำเร็จ โดยจะต้องระบุเป็นลายลักษณ์ อักษร สิ่งสำคัญคือ จะต้องประเมินความสำคัญของคุณสมบัติหรือสมรรถนะแต่ละอย่างต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งระดับความยากง่ายในการเรียนรู้คุณสมบัติหรือสมรรถนะเหล่านั้น และโอกาสการเรียนรู้ สมรรถนะนั้นๆ ได้โดยตรงจากงานที่ปฏิบัติ

**ขั้นตอนที่ 4 การระบุงานที่ควรจัดฝึกอบรม/พัฒนา** หมายถึง การระบุงานที่จะได้ประโยชน์มากที่สุดจากการ อบรม เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่าควรจัดฝึกอบรมงานใดและ KSAO ใดจึงจะเหมาะสมที่สุด รวมทั้งไม่เป็นการ สิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น การพิจารณาทำโดยการให้คะแนนทั้งด้านงานและ KSAO โดยด้านงานจะให้ คะแนนความสำคัญของงานนั้นต่อองค์กร เวลาที่ใช้ในการทำงาน ระดับความยากง่ายในเรียนรู้งาน ส่วนด้าน KSAO ที่ใช้ในงาน เป็นการให้คะแนนความสำคัญของ KSAO ต่องาน ระดับความยากในการเรียนรู้ และโอกาส ที่จะเรียนรู้ได้โดยตรงจากงาน งานและ KSAO ที่ได้รับคะแนนสูงสุดจะได้รับการพิจารณานำเข้าโครงการ ฝึกอบรมต่อไป

**ขั้นตอนที่ 5 การจัดลำดับงานและ KSAO ที่จะจัดอบรม/พัฒนา** ขั้นตอนที่ 4 ทำให้ทราบว่ามียานใดและ KSAO ใดบ้างควรรับการฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 5 เป็นการจัดลำดับก่อนหลังของโครงการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้น เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นด้านเงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรภายใน รวมทั้งทรัพยากรในการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก นอกจากนั้น ยังจะต้องพิจารณาความคุ้มค่าของโครงการอบรม และประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการอบรมประกอบด้วย กลวิธีย่อยในการจัดลำดับ ได้แก่ การให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม และการตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(1) **การให้เข้ามามีส่วนร่วม** หมายถึง การให้บุคลากรหรือตัวแทนบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการ พิจารณาจัดลำดับโครงการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้น โดยเฉพาะจากหน่วยงานที่เป็นเป้าหมายการฝึกอบรม บางองค์การใช้วิธีสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากร และนำข้อมูลที่ได้มาปรับการจัดโครงการฝึกอบรมทั้งใน ปัจจุบันและสำหรับอนาคต การให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใด ล้วนส่งผลทางบวกต่อความ สัมฤทธิ์ผลของการฝึกอบรม เพราะการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเข้าใจและเห็นความสำคัญ รวมทั้ง สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างโครงการกับการบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรและของตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความสนับสนุนโครงการฝึกอบรมในที่สุด

(2) **การตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** กรรมการที่ปรึกษาเพื่อพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่ให้คำแนะนำในการจัดลำดับความจำเป็นหรือจัดลำดับโครงการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้น รวมทั้งประเภทของการฝึกอบรมละเนื้อหาหลักสูตร คณะกรรมการควรประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายต่าง ๆ

ในองค์กร เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่หลากหลายกว้างขวาง นอกเหนือไปจากการเพิ่มโอกาสการที่โครงการฝึกอบรมจะได้รับความสนับสนุนจากฝ่ายต่าง ๆ

### 5.6) การกำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบหลักสูตร และจัดทำโครงการพัฒนา

1) การกำหนดวัตถุประสงค์ เมื่อประเมินความต้องการในการพัฒนาแล้ว ผู้รับผิดชอบจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาให้ชัดเจน รวมทั้งจัดลำดับก่อนหลังของการพัฒนาที่จะจัดขึ้นด้วยโดยวัตถุประสงค์ของการพัฒนาสามารถกำหนดได้ 3 ประเภท ได้แก่

(1) **ความรู้และความสามารถ (Knowledge and Abilities)** หมายถึง ความรู้และความสามารถที่ผู้เข้าอบรม/พัฒนาจะได้รับหลังจากการอบรม

(2) **ทักษะ (Skill)** หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างจากเดิมและที่เหมาะสมกับลักษณะงาน

(3) **ทัศนคติ (Attitude)** หมายถึง การสร้างความสนใจและความตระหนักในความสำคัญของการฝึกอบรม/พัฒนา

#### 2) การออกแบบหลักสูตร การออกแบบหลักสูตรการพัฒนามีข้อควรพิจารณาต่อไปนี้

(1) **เนื้อหา** หมายถึงควรกำหนดเนื้อหาอย่างไรให้เหมาะสม เนื้อหาการฝึกอบรม/พัฒนาควรมีความสอดคล้องกับปัญหาหรือความต้องการที่พบจากการประเมินความจำเป็นในการพัฒนา นอกจากนั้นจะต้องพิจารณาด้วยว่าผู้ที่รับการอบรมเป็นใคร ประเด็นที่จะกำหนดในหลักสูตรเป็นประเด็นที่มีความอ่อนไหวหรือไม่ ควรออกแบบให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้รับการอบรม/พัฒนา ไม่ยากและไม่ง่ายจนเกินไป หมายถึงทั้งระดับการศึกษา อาชีพ เพศ อายุ และประสบการณ์

(2) **ความรวดเร็วทันการ** การเรียนรู้ควรเกิดขึ้นภายในเวลาอันรวดเร็วเพื่อให้ทันการต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อม หรือเหตุการณ์ต่างๆที่ผู้รับการอบรมต้องรับผิดชอบ

(3) **ความเชี่ยวชาญ** ผู้ที่จะออกแบบหลักสูตรควรเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะทำการอบรม/พัฒนา ต้องสามารถทำให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้หรือเพิ่มพูนทักษะในประเด็นนั้น ๆ

#### 3) การจัดทำโครงการพัฒนา โครงการพัฒนา/ฝึกอบรมมีส่วนประกอบสำคัญดังนี้

1. ชื่อโครงการพัฒนา
2. ชื่อหน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบ
3. เหตุผลความจำเป็น ระบุความเป็นมาของแผนงานโครงการ สภาพปัญหาและเหตุของปัญหา และชี้ให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามโครงการ
4. วัตถุประสงค์ของโครงการพัฒนา ระบุว่า จะพัฒนาความรู้อะไร จะพัฒนาทักษะ ทัศนคติ หรือสมรรถนะใด
5. เป้าหมายในการพัฒนา เป็นการระบุเกี่ยวกับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในเรื่องที่ต้องการ เช่น ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน
6. สถานที่ดำเนินงาน ระบุพื้นที่เป้าหมายที่จะจัดให้มีการอบรม/พัฒนา

7. วิธีดำเนินงาน อธิบายให้เห็นว่าจะทำกิจกรรมใดบ้าง เช่น มีการฝึกปฏิบัติ ทำกรณีศึกษา ฯลฯ
8. ระยะเวลาดำเนินงาน ระบุเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการอบรม/พัฒนา
9. งบประมาณ เป็นการคาดคะเนว่าจะต้องใช้เงินในแผนงาน/โครงการเท่าใด และจะได้เงินมาจากแหล่งใดบ้าง

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นการระบุผลตอบแทนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการอบรม/พัฒนา โดยอาจจะระบุผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ หรือผลตอบแทนด้านสังคมที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น คุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนดีขึ้น เป็นต้น

11. ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ หมายถึง การระบุชื่อผู้จัดการโครงการและทีมงาน

อนึ่งในขั้นตอนการจัดทำโครงการนี้ ควรมีการประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย ดังนี้

(1) **วิทยากร** โดยการจัดวิทยากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การรวบรวมประวัติวิทยากร เป็นต้น

(2) **เจ้าหน้าที่ประสานงาน** หมายถึง จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่จะรับผิดชอบการประสานงานต่าง ๆ กับผู้เข้าอบรม เช่น ดูแลการลงทะเบียน แจ้งข่าวสารสำคัญ การเปลี่ยนแปลงกำหนดการอบรมต่าง ๆ ถ้ามี เป็นต้น

(3) **ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ** ควรแจ้งให้ผู้รับการอบรมทราบเกี่ยวกับหน่วยงานที่ให้ความสนับสนุนเงินทุนในการจัดโครงการฝึกอบรม/พัฒนา

(4) **การสำรวจเพื่อประเมินความพร้อมของสถานที่ที่ใช้ในกิจกรรมการพัฒนา** สถานที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอันจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการฝึกอบรม/พัฒนา ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบควรต้องสำรวจสถานที่ก่อนเพื่อมั่นใจว่ามีความพร้อมและความเพียงพอของอาคารสถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

(5) **การจัดเตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์** ในการฝึกอบรม/พัฒนาจะต้องมีการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ตามลักษณะของหลักสูตร วิธีการและเทคนิคการพัฒนา รวมถึงสิ่งของต่างๆ ตามที่วิทยากร/ผู้บรรยายต้องการ ในการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ มักประสบปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ความไม่ครบของอุปกรณ์ หรือความไม่ทันการเมื่อจำเป็นต้องใช้ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดเตรียมและตรวจสอบก่อนทุกครั้ง โดยวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องจัดเตรียมมีดังนี้

1. คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
2. เครื่องฉาย LCD
3. เครื่องฉายแผ่นทึบ
4. เครื่องพิมพ์ (printer)
5. เอกสารประกอบการฝึกอบรม (สำหรับแจกผู้เข้าอบรม)
6. ฟลิปชาร์ต ปากกา ดินสอ
7. ประวัติวิทยากร เอกสารประกอบการอบรมของวิทยากร ป้ายชื่อ ชุดอุปกรณ์สำนักงาน

## 5.7) การดำเนินการพัฒนา

กิจกรรมในช่วงการดำเนินการ ได้แก่ การจัดให้มีการพัฒนา การประสานงาน และการแก้ปัญหา ดังนี้

**1) การจัดให้มีการพัฒนา** เป็นการดำเนินการพัฒนาให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดว่าจะต้องให้ความรู้ เพิ่มพูนทักษะ สมรรถนะใด แก่ใคร เมื่อใด และที่ไหน โดยการจะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น ผู้ที่มีบทบาทสำคัญได้แก่วิทยากร และเจ้าหน้าที่ประสานงาน ในส่วนของวิทยากรควรมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการและเทคนิคการพัฒนา ในส่วนของเจ้าหน้าที่ ควรมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ดังนี้

**(1) วิทยากร** ควรมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการและเทคนิคการพัฒนา/ฝึกอบรม โดยเฉพาะสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสหรัฐอเมริกา (US Civil Service Commission) ได้จำแนกวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม/พัฒนาไว้ 3 ประการ ดังนี้

**1. การบอกกล่าว (Telling Method)** เป็นวิธีการและเทคนิคที่ให้ผู้ให้การพัฒนาหรือวิทยากรมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ตามเนื้อหาสาระตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ซึ่งวิธีที่นิยมเป็นส่วนใหญ่ได้แก่ การบรรยาย การประชุมอภิปราย การศึกษากรณีตัวอย่าง และการสัมมนา เป็นต้น

**2. การกระทำ (Doing Method)** เป็นวิธีที่เน้นให้ผู้รับการพัฒนางานลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยอยู่ภายใต้การแนะนำดูแลของผู้ให้การพัฒนาอย่างใกล้ชิด วิธีการนี้ช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะและสมรรถนะต่าง ๆ ได้ดี เนื่องจากการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองช่วยให้เกิดการเรียนรู้และมีประสบการณ์กับการปฏิบัติจริง วิธีการ/เทคนิคนี้ เช่น การระดมสมอง การฝึกปฏิบัติ การสอนงาน การประชุมกลุ่มย่อย เกมการบริหาร การอภิปรายกลุ่ม เป็นวิธี/เทคนิคที่ใช้กระบวนการกลุ่ม (Group Process) ก่อให้เกิดการคิดร่วมของกลุ่ม (Group Think) เป็นต้น

**3. การสาธิตหรือทำให้ดู (Showing Method)** เป็นวิธีการ/เทคนิคที่แสดงให้ผู้เข้ารับการอบรม/พัฒนา ได้เห็นถึงสถานการณ์ที่เป็นจริง หรือสภาพการณ์ที่เลียนแบบคล้ายของจริง โดยผู้แสดงอาจเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือบุคคลอื่นก็ได้ ส่วนวิทยากรมีบทบาทในฐานะผู้อธิบายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการแสดง และอธิบายสรุปเมื่อการแสดงแล้วเสร็จ วิธีการ/เทคนิคนี้ เช่น การจำลองสถานการณ์ บทบาทสมมติ เป็นต้น

วิธีการ/เทคนิคการฝึกอบรม/พัฒนาที่สำคัญอีกประการคือการฝึกอบรม/พัฒนาโดยเน้นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และปรับทัศนคติ ดังนี้

**1. การพัฒนาที่มุ่งเน้นความรู้** เป็นวิธีที่มุ่งให้ผู้เข้าอบรมได้รับการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งในกรณีนี้เป็นความรู้เกี่ยวกับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยทั่วไปใช้วิธีการบรรยาย การอภิปราย การทัศนศึกษา เป็นต้น

**2. การพัฒนาที่มุ่งเน้นการเพิ่มพูนทักษะ ความสามารถและสมรรถนะ** เน้นให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานได้ จัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม วิธีการ/เทคนิคที่นิยม เช่น การศึกษากรณีตัวอย่าง การฝึกปฏิบัติ การจำลองสถานการณ์ การสาธิตหรือแสดงให้ดู เป็นต้น

3. การพัฒนาที่มุ่งเน้นด้านทัศนคติ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับการพัฒนาให้มีทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ทัศนคตินั้นหมายถึงความรู้ความเข้าใจต่อบุคคลของสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เป็นผลจากประสบการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม มีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุน หรือปฏิเสธ วิธีการ/เทคนิค ได้แก่ การอภิปรายกลุ่ม บทบาทสมมุติ

(2) **เจ้าหน้าที่ประสานงาน** หมายถึง ผู้ที่ดูแลความราบรื่นเรียบร้อยของการอบรม/พัฒนา โดยประสานกับวิทยากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประสานงานการฝึกอบรม/พัฒนา มีส่วนอย่างมากที่จะช่วยเกื้อหนุนให้การพัฒนาดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น

1. **ยิ้มแย้มแจ่มใส** การยิ้มแย้มทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจแก่ผู้เข้าอบรม

2. **เต็มใจช่วยเหลือ** มีความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้เข้าอบรม เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นเรื่องการบริการ ควรนำหลักการและแนวคิดการบริการมาใช้

3. **ไม่เบื่อคำถาม** ผู้เข้ารับการอบรมบางคนอาจต้องการทราบข้อมูลบางอย่าง เช่น กำหนดการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่ควรแสดงอาการเบื่อหน่ายต่อคำถามและไม่ควรอย่างยิ่งที่จะแสดงอาการดูถูกผู้เข้าอบรม

4. **ฟังความครบถ้วน** เจ้าหน้าที่จะต้องประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแต่ละฝ่ายต่างก็ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการในลักษณะที่ต่างกัน เช่น วิทยากรอาจต้องการความช่วยเหลือด้านเอกสาร หน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้าอบรมอาจต้องการติดต่อผู้เข้าอบรม เจ้าหน้าที่จะต้องฟังและซักถามให้เข้าใจ

5. **รีบด่วนบริการ** งานฝึกอบรมเป็นเรื่องของการให้บริการ ซึ่งลักษณะที่ต้องการประการหนึ่งคือ ความรีบเร่งให้ทันการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ เนื่องจากรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญแก่ตน

2) **การประสานงาน** ระหว่างดำเนินการพัฒนา จำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เช่น การประสานงานกับเจ้าของสถานที่ การประสานงานกับผู้จัดอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ การประสานงานกับผู้ดูแลอาหารเครื่องดื่ม รวมทั้งการประสานงานเรื่องการเดินทางของ วิทยากรและทีมงาน ซึ่งจำเป็นต้องเป็นไปด้วยความราบรื่นเพื่อให้การฝึกอบรม/พัฒนาประสบความสำเร็จ การประสานงานเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประสานงานโดยผู้บริหารโครงการรับผิดชอบ ตัดสินใจ

3) **การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการพัฒนา** ไม่ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นปัญหาใด หรือเกิดขึ้นกับใคร ถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารโครงการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขทั้งสิ้น ตั้งแต่ปัญหาเล็กน้อย เช่น อาหารไม่อร่อย แสงสว่างในห้องอบรม/พัฒนาน้อยเกินไป จนถึงปัญหาใหญ่ ๆ เช่น ปัญหาการทะเลาะวิวาทระหว่างผู้เข้ารับการอบรมด้วยกันเอง หรือกับวิทยากร เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารโครงการต้องดูแลแก้ไขหรือหาวิธี ป้องกันไว้ก่อนทั้งสิ้น

### 5.8) การประเมินผลการพัฒนา

เป็นอีกกิจกรรมหลักที่ต้องดำเนินการ เพื่อทราบว่า การพัฒนาที่ได้ดำเนินการไปนั้นคุ้มค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องสูญเสียไปหรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด การประเมินผลการพัฒนาจึงมีความสำคัญเพราะเป็นข้อมูลจำเป็นต่อการปรับปรุงการพัฒนาและสำคัญต่อการดำเนินการพัฒนาในอนาคตต่อไป การประเมินผลการพัฒนามีการดำเนินการหลายขั้นตอน ประกอบด้วย

1) **การศึกษาแผน/โครงการพัฒนาและศึกษาความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมิน** โดยผู้ประเมินผลจะต้องศึกษาแผนงาน/โครงการในส่วนที่เกี่ยวกับหลักสูตร เนื้อหาวิชา ผู้เข้ารับการอบรม วิทยากร และข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพัฒนา รวมทั้งต้องพิจารณาความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมินด้วย เพื่อจะได้นำเสนอได้ตรงตามความต้องการของทุกฝ่าย

2) **กำหนดประเด็นในการประเมินผล** โดยทั่วไปประเด็นในการประเมินผล ได้แก่ การประเมินความเหมาะสมของวิทยากร สิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการพัฒนา สถานที่ เนื้อหาวิชา วิธีการและเทคนิคการพัฒนา และเจ้าหน้าที่ประสานงาน

3) **กำหนดตัวชี้วัด** นำประเด็นการประเมินมาสร้างตัวชี้วัด เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ประสานงาน มีตัวชี้วัดได้แก่ การให้บริการ บุคลิกภาพ การร่วมสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม/พัฒนา เป็นต้น

4) **พัฒนาตัวชี้วัด** หมายถึง การกำหนดสิ่งที่ต้องประเมินและระดับการประเมิน เช่น ประเมินความสำเร็จของการพัฒนาทักษะเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วยความสำเร็จมากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

5) **ออกแบบการประเมิน** โดยการกำหนดวิธีการประเมิน เช่น ประเมินจากการสังเกต การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง (กรณีผู้เข้าอบรมจำนวนมาก) กำหนดสิ่งที่ต้องประเมิน กำหนดผู้ทำการประเมิน กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอรายงานการประเมินผล

6) **เก็บรวบรวมข้อมูล** ปกติแล้วมักจะเป็นการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเก็บข้อมูลชนิดนี้จะต้องมีการสร้างเครื่องมือ (เช่นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต หรือแบบบันทึก) ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

7) **วิเคราะห์ข้อมูล** นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการตามกรรมวิธีทางสถิติ ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย

8) **แปลและสรุปผล** แปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนา/ฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องในอนาคตต่อไป

9) **เขียนรายงาน** ขั้นตอนสุดท้ายคือการเขียนรายงานและนำเสนอผู้รับผิดชอบต่อไป

## 6) แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

### 6.1) ความหมายของสมรรถนะ

Competency ถูกเรียกในภาษาไทยหลายคำ เช่น สมรรถนะ ความสามารถ สมรรถภาพ ซิตความสามารถ ที่มีองค์ประกอบ คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพแต่ในความเป็นจริงแล้วความสามารถของมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถที่ซ่อนเร้นมีอยู่อย่างมากมายเพียงแต่ยังไม่ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ทักษะ และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ตามทัศนะของ David C. McClelland ที่อธิบายว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็งโดยมีส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายคือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำนั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่และส่วนใหญ่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาวะลักษณะภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม โดยส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

สมรรถนะในความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2535: 799) หมายถึงความสามารถซึ่งนิยามว่าเป็นคุณภาพหรือภาวะของการกระทำหน้าที่ได้อย่างเพียงพอหรือมีความรู้ การตัดสินใจทักษะหรือความแข็งแรงเพียงพอ นอกจากนี้ ได้มีนักวิชาการไทยหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หรือ Competency ไว้สอดคล้องกันดังต่อไปนี้

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546: 21) ให้ความหมายของ Competency ว่า หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Abilities) ของมนุษย์ที่แสดงผ่านพฤติกรรม (Attributes)

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549: 12) ได้กำหนดนิยามของ Competency ว่า หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรม (Skill, Knowledge and Attribute) ของบุคลากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถทำงานจนบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานนั้น

ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์ (2550: 27) ได้ให้ความหมายของ Competency ว่า หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

दनัย เทียนพุด (2550: 53) ได้สรุปความหมายของ Competency ว่า คือ การบูรณาการความรู้ ทักษะ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) มาใช้ได้ดีที่สุดในบทบาทนั้น ๆ จนกระทั่งเกิดผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด (Superior Performance) หรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: 4) ได้กำหนดนิยามของ สมรรถนะ ว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กรกล่าวคือคือการที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใด สมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งด้านความรู้ทักษะ/ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ



ธนชัย ยมจินดา (2554: 8-12) สรุปความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่ฝังลึกและดำรงอยู่ยาวนานในตัวบุคคล ที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลกับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน หรือเกณฑ์ที่ใช้อ้างอิงของงาน หรือสถานการณ์ โดยมีองค์ประกอบของความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ และลักษณะนิสัยประกอบรวมอยู่ด้วย

จากคำนิยามที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะ (Competency) ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความหมายที่นักวิชาการแต่ละท่านกำหนดขึ้นมานั้นมีความแตกต่างกันไปตามรากฐานความคิดของแต่ละคน ซึ่งสามารถมองได้ทั้งจากมุมมองด้านพฤติกรรมของบุคคล มุมมองในลักษณะของธุรกิจ มุมมองในลักษณะของงาน อย่างไรก็ตาม จากความหมายของสมรรถนะดังกล่าว สามารถสรุปเป็นความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง **กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญแรงจูงใจและคุณลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ** ซึ่งจำเป็นในปฏิบัติงานในแต่ละบทบาท **หน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด** ในงานที่ตนรับผิดชอบ

## 6.2) องค์ประกอบของสมรรถนะ

จากความหมายเชิงนิยามที่นักวิชาการต่างๆ ได้นำเสนอไว้ ทำให้พอสรุปองค์ประกอบหรือคุณลักษณะพื้นฐานของสมรรถนะที่บุคคลพึงมี ดังนี้ (ธนชัย ยมจินดา, 2554: 8-13-14)

1) แรงขับจากภายใน (Motives) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือมีความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอซึ่งเป็นตัวผลักดันให้บุคคลกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของตนและที่แตกต่างไปจากคนอื่น ๆ เช่น บุคคลที่มุ่งความสำเร็จจะกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและมีความรับผิดชอบที่จะกระทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย

2) อุปนิสัย (Traits) เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคลที่แสดงอย่างสม่ำเสมอในการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวันเช่นผู้พิพากษาจะเป็นคนสุขุมเยือกเย็นและละเอียดรอบคอบ

3) มโนภาพหรือความคิดความเชื่อแห่งตน (Self-concept) เป็นส่วนประกอบรวมของทัศนคติหรือเจตคติ (attitude) ค่านิยมและความเป็นตัวตนของบุคคลในแง่ความรู้สึกและอารมณ์หรือที่เรียกว่าจิตภาพ (self-image) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลรวมทั้งหมดของลักษณะประจำตัวบุคคลเช่นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะแสดงให้เห็นถึงความคิดความเชื่อและทัศนคติว่าเขาจะสามารถทำให้เกิดความสำเร็จได้

4) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลมีและมีความรู้ความเข้าใจในความรู้ด้านนั้น ๆ ที่ตนเองรู้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้ของหมอฟันจะต้องรู้ระบบประสาทและกล้ามเนื้อของร่างกายมนุษย์ พนักงานนัดต้องมีความรู้ด้านกายวิภาคและสรีรวิทยาของมนุษย์

5) ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถทั้งกายภาพและจิตภาพที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จความสามารถทางกายภาพสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมทางกายที่จะปฏิบัติงานส่วนความสามารถทางจิตภาพจะเป็นทักษะเชิงความคิด เช่น ความสามารถเชิงวิเคราะห์สังเคราะห์ การมองเห็นภาพรวมและองค์ประกอบย่อยของภาพรวมและความคิดที่เป็นระบบเชื่อมโยง

องค์ประกอบของสมรรถนะที่กล่าวถึงเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในคำศัพท์เฉพาะว่า KSAOs (Knowledge, Skills, Abilities, and Other attributes) ซึ่งจะมีความสำคัญและจำเป็นในการทำความเข้าใจและการประยุกต์ใช้เพื่อวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ

### 6.3) ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency type) ได้รับการจำแนกออกเป็นมากมายหลากหลายประเภท ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการนำไปใช้กับองค์การต่าง ๆ

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546: 29) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competencies) หมายถึง ความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดการ การคิดในเชิงวิเคราะห์ การแก้ปัญหาและการจัดสินใจ เป็นต้น

2) สมรรถนะในด้านทั่วไป (Generic Competencies) หมายถึง ความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทั่ว ๆ ไป เช่น การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

3) สมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competencies) หมายถึง ความสามารถเชิงสมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา (Job Content) ที่รับผิดชอบ เช่น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม รับผิดชอบเกี่ยวกับการหาความต้องการในการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม ดังนั้น ความสามารถเชิงสมรรถนะก็คือ การวิเคราะห์หลักสูตร และการประเมินหลักสูตร เป็นต้น

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547: 28 - 30) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 4 ประเภทคือ

1) สมรรถนะหลัก หมายถึง ความสามารถที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด และเป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์การต้องการให้มี

2) สมรรถนะการจัดการ หมายถึง ความสามารถในการจัดการที่สะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการจัดการและการบริหารต่าง ๆ และเป็นความสามารถที่มีทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

3) สมรรถนะในงาน หมายถึง ความสามารถในงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ หน้าที่งานที่แตกต่างกันความสามารถในงานก็จะแตกต่างกัน

4) สมรรถนะบุคคล หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายหน้าที่งานที่เหมือนกันไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: 2-3) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท

1) สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) ซึ่งหมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่สามารถแยกผู้ปฏิบัติงานออกจากผู้ปฏิบัติงานปานกลาง

2) สมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดีมี แต่ผู้ปฏิบัติงานปานกลางไม่มี สมรรถนะนี้เป็นสิ่งที่บอกความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผลการปฏิบัติงานปานกลาง

สฤัญญา รัศมีธรรมโชติ (2550: 29 - 30) จัดกลุ่มหรือประเภทของ Competency ไว้ 5 กลุ่ม คือ

1) Core Competency เป็น Competency ที่สะท้อนค่านิยมหลักที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนในองค์กร เป็น Competency ร่วม ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคนทุกตำแหน่งงานต้อง “มี” เช่น การทำงานเป็นทีม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2) Managerial Competency หมายถึง กลุ่ม Competency ที่เกี่ยวข้องกับ “ทักษะ” ด้านการบริหารจัดการ โดยองค์กรคาดหวังให้พนักงานในตำแหน่ง “หัวหน้างาน” หรือผู้ที่ต้องบังคับบัญชา “ลูกน้อง” ต้องมีทักษะดังกล่าว เช่น การตัดสินใจ การวางแผน เป็นต้น

3) Functional Competency เป็นกลุ่ม Competency ที่เกี่ยวข้องกับ “ความรู้” และ “ทักษะ” ของกลุ่มงานหรือฝ่ายงานหนึ่ง ๆ (Job Family) ซึ่ง Competency ในกลุ่มนี้จะเป็น Competency ร่วมของพนักงานทุกคนที่ทำงานในกลุ่มงานหรือฝ่ายงานนั้น ๆ

4) Job or Technical Competency หมายถึง Competency ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ “ความรู้” และ “ทักษะ” ที่จำเป็นต่อการทำงานของพนักงานในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยพนักงานแต่ละคนจะมี Job Competency แตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานของตน

5) Personal Attributes เป็นกลุ่ม Competency ที่เป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในบุคคลแต่ละคนซึ่งมีผลอย่างมากต่อทัศนคติในการทำงาน และความสำเร็จในงานของบุคคล ๆ นั้น เช่น ความซื่อสัตย์ ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ความอดทนต่อแรงกดดัน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2552: 1) จากคู่มือประเมินสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง สมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องมีสมรรถนะหลักเหมือนกันหรือเรียกได้ว่าเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากร

2) สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในหน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นซึ่งภาระงานของแต่ละหน่วยงานจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่แตกต่างกัน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าประเภทของสมรรถนะที่ใช้เป็นกรอบในงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 สมรรถนะ คือ

1) สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานหลักที่ทุกตำแหน่งงานในองค์กร จะต้องต้องมีเพื่อช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

2) สมรรถนะเฉพาะกลุ่มงาน (Functional competency) หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถ หรือพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ เพิ่มเติมจากความสามารถหลักทั้งนี้จะมีความแตกต่างตามระดับขั้นของตำแหน่งงานหรือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ ภายในองค์การ

#### 6.4) สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะ และสมรรถนะทางการบริหารตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดสมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะ และสมรรถนะทางการบริหาร และกำหนดนิยามสมรรถนะต่างๆ ดังนี้

##### 1) สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ

สมรรถนะหลัก	คำจำกัดความ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)	ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน
2. บริการที่ดี (Service Mind)	ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)	ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ (Integrity)	การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ
5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะเป็นหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

## 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 16 สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ

สมรรถนะหลัก	คำจำกัดความ
1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้
2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)	การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจัดประเด็น สรุปรูปแบบ เชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูลหรือทัศนคติต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิด หรือแนวคิดใหม่
3. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others)	ความใส่ใจและตั้งใจที่จะส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาพะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนเกินกว่ากรอบของการปฏิบัติหน้าที่
4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)	การกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ การกำกับดูแลนี้ หมายรวมถึงการออกคำสั่งโดยปกติทั่วไปจนถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน
5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)	ความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
6. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)	การรับรู้ถึงข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมและสามารถประยุกต์ความเข้าใจเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างกันได้
7. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)	ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจความหมายตรง ความหมายแฝง ความคิดตลอดจนสภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย
8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)	ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่า นโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นจะมีผลต่อองค์กรอย่างไร
9. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)	การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอ และอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย
10. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern for Order)	ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อมโดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูล ตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องของกระบวนการ

สมรรถนะหลัก	คำจำกัดความ
11. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)	ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง
12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)	ความสามารถในการปรับตัว และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย หมายความว่ารวมถึงการยอมรับความเห็นที่แตกต่างและปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป
13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)	ความสามารถที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน
14. คุณภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)	ความซาบซึ้งในธรรมชาติและเห็นคุณค่าของงานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ รวมถึงงานศิลปะอื่น ๆ และนำมาประยุกต์ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตนได้
15. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment)	จิตสำนึกหรือความตั้งใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของส่วนราชการ ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งก่อนประโยชน์ส่วนตัว
16. การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Building)	สร้างหรือรักษาสัมพันธ์ภาพอันมิตร เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับงาน

### 3) สมรรถนะทางการบริหาร 6 สมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ

สมรรถนะหลัก	คำจำกัดความ
1. สภาวะผู้นำ (Leadership)	ความสามารถหรือความตั้งใจที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทาง เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นเต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ
2. วิสัยทัศน์ (Visioning)	ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนและมีความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)	ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้
4. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)	ความสามารถในการกระตุ้นหรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง
5. การควบคุมตนเอง (Self Control)	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่อาจจะถูกขู่ข่มหรือเผชิญหน้ากับความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง
6. การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)	ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว จนถึงระดับที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้นมีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนได้

## 7) กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาประกอบด้วย 5 จังหวัด จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง และพะเยา กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเป็นกลุ่มที่รวมเอาจังหวัดที่มีอารยธรรม ความเป็นอยู่คล้ายคลึงกัน มีเส้นทางโดยสารเครื่องบินตรง และมีการเดินทางเชื่อมโยงกันภายในกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา มีเป้าหมายในการส่งเสริมการสร้างสรรค์สินค้าและบริการให้โดดเด่นและมีคุณค่า มุ่งเน้นผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ หัตถ์สร้างสรรค์ ศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดหลักของกลุ่มอารยธรรมล้านนา มีลักษณะของคลัสเตอร์คือจะมีเมืองหลักที่มีสนามบิน เครื่องบินที่บินตรง และมีจังหวัดรอบข้าง คล้ายไขดาว มีไขแดงเป็นศูนย์กลาง และไขขาว เป็นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองเชื่อมโยงการท่องเที่ยวต่อกัน โดยมีการทำ Road Map เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดล้านนาให้เกิดความยั่งยืน ผ่านโครงการต่าง ๆ ที่มีการนำเสนอของกลุ่มอารยธรรมล้านนา ทั้ง 5 จังหวัด เพื่อให้สอดคล้องกับจังหวัดต่าง ๆ ที่ต้องการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวโดยมีคณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว และสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นายกสมาคมโรงแรม นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ฯลฯ ประจำเขตพัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเป็นคนขับเคลื่อน ร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวตั้งแต่ปี 2559-2563 ซึ่งเป็นแผนที่บูรณาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประมาณ 8 กระทรวงที่อยู่ในคลัสเตอร์ท่องเที่ยว เช่น กระทรวงมหาดไทย คมนาคมต่างประเทศ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทุกกระทรวงจะต้องวางแผนให้สอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อไม่ให้เกิดการทับซ้อน และสร้างเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นในแต่ละพื้นที่ สร้างความโดดเด่นให้เกิดขึ้นในกลุ่มของคลัสเตอร์ตัวเอง

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีศักยภาพสูงในการจับจ่ายซื้อสินค้า เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน พฤติกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนไปมาก ในอดีตเราสนใจนักท่องเที่ยวจากยุโรป ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ในยุโรป ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ นักท่องเที่ยวจีนเป็นนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพการซื้อสูง แม้จะมีปัญหาเรื่องการสื่อสารบ้างแต่ไม่เป็นอุปสรรคการท่องเที่ยว เนื่องจากมีเส้นทางบินตรงจากประเทศจีน มายังเชียงใหม่ หลายเที่ยวบิน ทำให้กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนามีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดโดยรอบเป็นจำนวนมาก สนามบินที่รองรับการเติบโต อีกทั้งวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันของภาคเหนือ ทำให้กลุ่มคลัสเตอร์อารยธรรมล้านนามีความเป็นปึกแผ่น

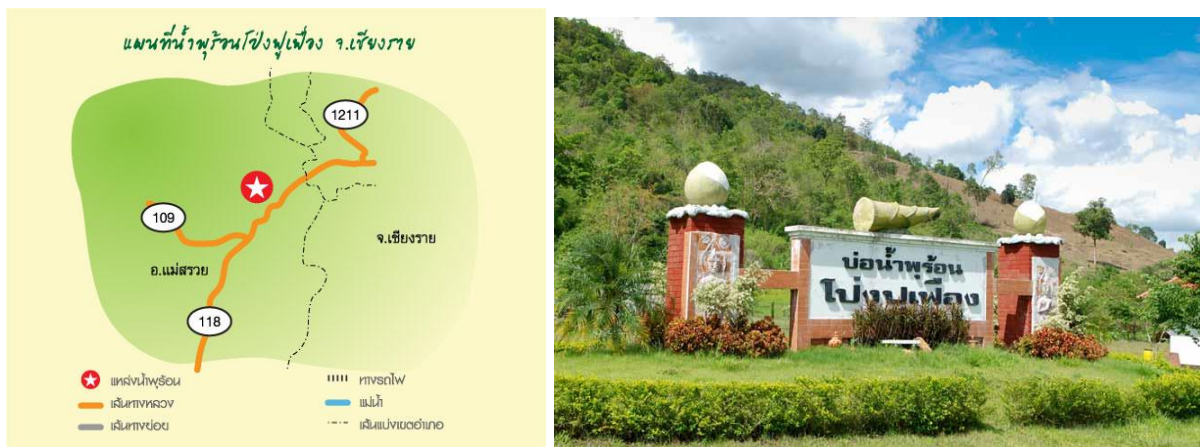
แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนามีหลายแห่ง งานวิจัยนี้ครอบคลุมแหล่งพุน้ำร้อนที่จัดการโดยชุมชนที่มีศักยภาพในการพัฒนาแต่ยังขาดความรู้ในการพัฒนา 3 แห่ง ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2559) : ออนไลน์)

**7.1) พุน้ำร้อนโป่งปุเปือง** ตั้งอยู่ที่บ้านโป่งปุเปือง ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย **ลักษณะธรณีวิทยา** หินชีสต์ หินฟิลไลต์ และหินชนวนอายุโซลูเรียน-ดีโวเนียน ก้อนหินมนใหญ่ของแร่ควอตซ์ และหินแกรนิตเนื้อละเอียด น้ำพุร้อนไหลขึ้นมาตามรอยเลื่อน ทิศตะวันตกเฉียงเหนือ-ตะวันออกเฉียงใต้ **ลักษณะทางกายภาพ** น้ำพุร้อนเป็นชนิดบ่อน้ำร้อน จำนวน 3 บ่อ เกิดบนที่ราบระหว่างหุบเขา หลุมเจาะ 2 หลุม **ลักษณะทางเคมี** พบก๊าซซัลฟิวไรด์ขึ้นมากับน้ำพุร้อนเป็นจำนวนมาก มีกลิ่นกำมะถันรุนแรง พบแร่แปรสภาพ พวกคาร์บอเนต และซิลิกา

**กิจกรรมในแหล่งพุน้ำร้อน** เช่น การเที่ยวชมบ่อน้ำร้อน ขณะที่มิชชันนารีนำหน่อไม้มาต้มและนำไปขายริมถนนใหญ่

**แหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยง** ระหว่างอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอพาน อำเภอแม่สรวย และอำเภอเวียงป่าเป้า โดยระหว่างทางผ่านไร่เมี่ยง และผ่านฟาร์มของช่างทางที่มีหน่อไม้ต้มจากพุน้ำร้อนขายเป็นระยะ แหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง เช่น น้ำตกโป่งสะลำ ดอยาวี หรือ ดอยช้าง วัดพระเจ้าทองทิพย์ อุทยานแห่งชาติ ดอยหลวง และน้ำตกขุนกรณ์ เป็นต้น

**หน่วยงานที่ดูแลแหล่งพุน้ำร้อน** คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สรวย



ภาพที่ 2.4 แหล่งพุน้ำร้อนโป่งปุเปือง

ที่มา: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2559)

**7.2) พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด** ตั้งอยู่ที่ บ้านโป่งกุ่ม ตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ **ลักษณะธรณีวิทยา** หินออร์โทควอร์ตไซต์ หินทราย แทรกสลับอยู่กับหินดินดานอายุเพอร์โม-คาร์บอนิเฟอรัส รอยเลื่อนสำคัญอยู่ที่ทิศทาง N20W และ N70E

**ลักษณะทางกายภาพ** น้ำพุร้อนเกิดอยู่ในที่ราบลุ่มตะกอนน้ำพาที่เป็นนาข้าว ระหว่างหุบเขา เกิดเป็น 2 กลุ่ม ห่างกันประมาณ 400 เมตร



**ลักษณะทางเคมี** พบก๊าซผุดขึ้นมากับน้ำพุร้อนจำนวนมาก มีกลิ่นกำมะถันรุนแรง พบแร่แปรสภาพพวกซิลิกา และคาร์บอเนต

**กิจกรรมในแหล่งพุร้อน** เช่น การเที่ยวชมพุร้อน แช่และอาบน้ำแร่ นวดแผนโบราณ บริเวณนี้ยังเป็นสถานที่ของชาวบ้านที่มาอาบหรือนำน้ำไปใช้เพื่อการอุปโภค

**แหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยง** เชื่อมโยงกับเส้นทางท่องเที่ยวสายตะวันออกของจังหวัดเชียงใหม่ เส้นเชียงใหม่ – สันกำแพง เป็นเส้นทางที่มีโรงงานทำร่มกระดาษสาสลับกับร้านค้าไหม ซึ่งโรงงานที่เป็นอุตสาหกรรมครัวเรือนมีการสาธิตวิธีการทำให้นักท่องเที่ยวชม เส้นทางนี้ยังสามารถเชื่อมต่อไปจังหวัดลำปางได้ แหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง เช่น น้ำตกตาดเหมย น้ำตกตาดซีก่าง โครงการตามแนวพระราชดำริห้วยฮ่องไคร้ น้ำพุร้อนสันกำแพง ถ้ำเมืองออน

**หน่วยงานที่ดูแลแหล่งพุร้อน** คือ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าเมี่ยง และชาวบ้านในละแวกใกล้เคียง



ภาพที่ 2.5 แหล่งพุร้อนดอยสะเก็ด

ที่มา: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2559)

### 7.3) พุร้อนเมืองแปง ตั้งอยู่ที่บ้านใหม่ดอนตัน ตำบลเมืองแปง อำเภอลำปาง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

**ลักษณะธรณีวิทยา** พบก้อนหินมนใหญ่ของหินแกรนิต เนื่อตอก

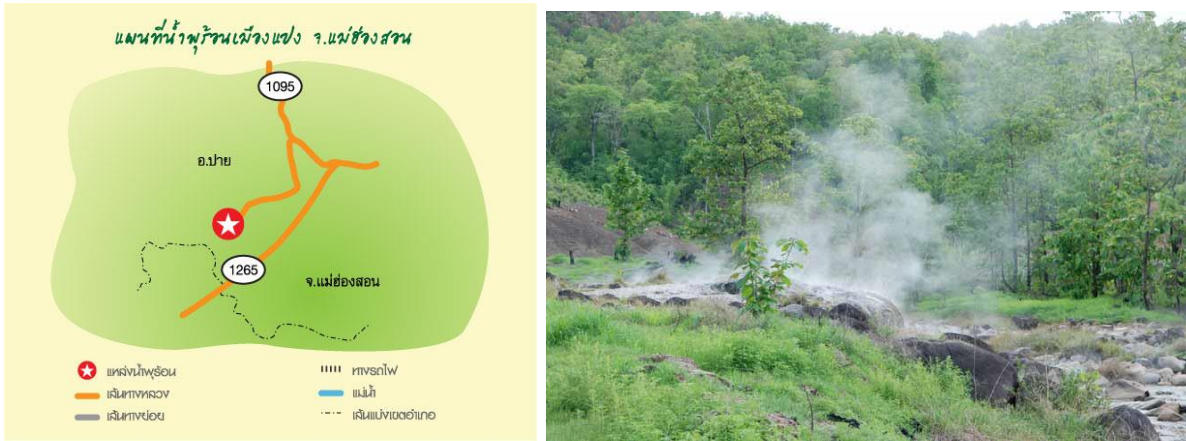
**ลักษณะทางกายภาพ** พบเป็นบ่อน้ำร้อน คลุมพื้นที่ทั้งหมด 100x30 ตารางเมตร ให้ก๊าซผุดขึ้นมาจากน้ำอย่างต่อเนื่อง พบสาหร่ายสีเขียว น้ำร้อนที่ไหลเป็นธารน้ำร้อนไปตามห้วยแม่แปง

**ลักษณะทางเคมี** น้ำใสมีกลิ่นกำมะถัน พบก๊าซผุดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องในน้ำพุร้อนเป็นจำนวนมาก พบแร่แปรสภาพพวก คาร์บอเนต แอมโมเนียมฟลูออซัลเฟต

**กิจกรรมในแหล่งพุร้อน** เช่น การเที่ยวชมพุร้อน

**แหล่งท่องเที่ยวเชื่อมโยง** มีแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอลำปางตามเส้นทางหมายเลข 1095 เช่น น้ำตกหมอกแปง วัดน้ำฮู บ้านลีซอ บ้านปางแปก หมู่บ้านม้ง (ผาสำราญ) หมู่บ้านลีซอ และการล่องแพลำน้ำปาย

**หน่วยงานที่ดูแลแหล่งพุร้อน** องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง



ภาพที่ 2.6 แหล่งพุร้อนเมืองแปง  
ที่มา: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2559)

## 8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

8.1) วชิระ วิชชุกรนนท์ ปาจารย์ ผลประเสริฐ เพ็ญศรี จันทรอินทร์ และดชนี จะวรรณะ (2551) การศึกษาการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพสำหรับการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร เมืองมรดกโลก และศึกษาแนวทางในการจัดการหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพสำหรับการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร เมืองมรดกโลก ในการวิจัยในครั้งนี้ได้สร้างหลักสูตรโดยอาศัยขั้นตอนการร่างหลักสูตร 4 ขั้นตอน คือ 1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน 2. รูปแบบของหลักสูตร 3. การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร และ 4. การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร จากผลการวิจัยพบว่าเนื้อหาหลักสูตรที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นหลักสูตรบูรณาการด้านการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย 4 หน่วย รวมทั้งหมด 48 ชั่วโมง ดังนี้ คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร จำนวน 6 ชั่วโมง 2) ภาษาอังกฤษที่ควรรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ (ภาษาพาเที่ยว) จำนวน 18 ชั่วโมง 3) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 12 ชั่วโมง และ 4) หลักการเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 12 ชั่วโมง และเมื่อนำหลักสูตรไปตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตรในภาพรวมและรายด้านอยู่ระดับมาก โดยความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรอยู่ระหว่าง 0.75-1.00 และผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตรในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สำหรับแนวทางการจัดการหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพสำหรับพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร เมืองมรดกโลก มีแนวทางดังนี้ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรควรมีการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพ สำหรับพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร เมืองมรดกโลก 2. ควรมีการหารือกันว่าหน่วยงานภายในท้องถิ่นใดควรเป็นเจ้าภาพหลัก เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเพื่อที่จะได้เป็นหลักในการประสานงานการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรต่อไป 3. ควรสนับสนุนและเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในจังหวัดกำแพงเพชรที่สนใจหลักสูตรได้นำหลักสูตรฝึกอบรมนี้ไปใช้เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนบุคลากรในท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถด้านการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น 4. ควรกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดกำแพงเพชรได้มีส่วนรับผิดชอบต่อการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร เช่น สถาบันการศึกษาและหน่วยงานให้บริการการศึกษา และฝึกอบรม สำนักงานท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร ศูนย์ชุมชน สถานประกอบการ องค์กรอาสาสมัคร เป็นต้น 5. ควรจัดให้มีวุฒิบัตรสำหรับผู้เข้ารับการอบรมตามความเหมาะสม และให้การสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าและการเทียบโอนหน่วยกิต ซึ่งจะเป็ปัจจัยส่งเสริมให้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมต่อไปด้วย 6. ควรหาแนวทางในการสร้างและดำรงรักษาคุณภาพการฝึกอบรม เพื่อการเรียนรู้ที่ยั่งยืน โดยอิงอยู่กับกรอบงาน การวัดผล การได้รับวุฒิบัตร การตรวจสอบ และการวิเคราะห์บททวน ซึ่งควรเกิดจากการเห็นชอบร่วมกันจากคนในท้องถิ่น 7. สนับสนุนให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้นำความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการประกอบอาชีพอย่างแท้จริง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองด้วยความภาคภูมิใจ

8.2) อนงค์ ล้อมลิ้ม (2553) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดพังงา มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจมีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 4 - 6 ปี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีลักษณะธุรกิจเป็นร้านอาหาร 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 และสถานที่ตั้งธุรกิจอยู่ในเมือง 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการการฝึกอบรมของผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านการสื่อสาร เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ความต้องการด้านการตลาด ความต้องการด้านบริการ และความต้องการด้านเทคโนโลยี สำหรับความต้องการด้านการสื่อสารเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องการรับมือกับนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เป็นอันดับแรก ความต้องการด้านบริการเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องการบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก ความต้องการด้านตลาดเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องการสร้างแรงจูงใจในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก และด้านเทคโนโลยีเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องธุรกิจบริการเป็นอันดับแรก โดยผู้ประกอบการที่มีรายได้จากธุรกิจและมีลักษณะธุรกิจที่ต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวทุกด้านแตกต่างกัน ผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวแตกต่างกันในด้านบริการ ด้านการตลาด และด้านเทคโนโลยี

8.3) ศิริรัตน์ มีเดช (2549) ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรม โดยจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนบุคลากรในองค์กร ระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ ศึกษาความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 165 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 365 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุยโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการศึกษาอยู่ในระดับน้อย และด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ผลการเปรียบเทียบสภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ ประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำแนกบุคลากรในองค์กร และระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ พบว่าความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้รับการพัฒนาทางการศึกษา แต่ได้รับการทางด้านฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความต้องการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน โดยต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโททางด้านภาษาต่างประเทศ สำหรับความต้องการพัฒนาทางด้านฝึกอบรม พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมค่อนข้างมาก โดยต้องการฝึกอบรมในเรื่องทักษะด้านบุคลิกภาพมากที่สุด ซึ่งผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่ต้องการฝึกอบรมจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน แต่จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประเภทอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

8.4) ปทุมพร วรดิพิงศ์ (2552) ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน และ 3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน การดำเนินการวิจัยใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดย แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและขั้นตอนการประเมิน หลักสูตรฝึกอบรม โดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวชุมชน การมีส่วนร่วมของชุมชน แนวคิดทฤษฎีการจัดทำหลักสูตร ผนวกกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และการสำรวจความต้องการฝึกอบรมจากชุมชน เพื่อนำมากำหนดหัวข้อของหลักสูตร โดยนำผลการศึกษามากำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม 10 บทเรียน

หลังจากนั้นนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้ในชุมชนตัวอย่างที่ตำบลศรีประจันต์ อำเภอสวีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 21 คน ส่วนขั้นตอนของการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ใช้วิธีการประเมินสภาพแวดล้อมของชุมชน และผลการเรียนรู้โดยการวิเคราะห์ เพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า 1. การจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนจะต้องให้บุคลากรในชุมชนมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อสร้างทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน โดยให้บุคลากรในชุมชนมีส่วนร่วมในการเสนอหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม 2. หลักสูตรฝึกอบรมการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนที่พัฒนาขึ้น ได้นำหัวข้อเรื่องจากผลการศึกษาความต้องการของชุมชน ประกอบการศึกษา แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวจากงานวิจัย ตลอดจนการวิเคราะห์ทฤษฎีต่าง ๆ จนได้โครงสร้างหลักสูตรซึ่งประกอบด้วย 1) ความจำเป็นและปัญหา 2) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร และ 3) หน่วยการฝึกอบรมจำนวน 10 บท ซึ่งผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว พบว่าโครงสร้างหลักสูตรมีความสอดคล้องและเหมาะสมในระดับมาก 3. ผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพบว่า หลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน สูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้เข้ารับการอบรมมีเจตคติต่อการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนสูงกว่าก่อนการทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้เข้าอบรมสามารถทำแบบทดสอบตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรมทุกหน่วยคิดเป็นร้อยละ 81.96 การทดสอบประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมด้วยคะแนนจากผลการทำแบบฝึกหัด และแบบทดสอบมีค่าเฉลี่ย  $84.38/81.96$  การประเมินสภาพแวดล้อมการฝึกอบรมพบว่า ค่าเฉลี่ย ( $X = 4.47$ ) หมายถึง มีระดับความคิดเห็นการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษา แบ่งเป็น 1) ข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ รัฐควรสนับสนุนให้ชุมชนเข้มแข็งให้เข้ามามีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนซึ่งเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ของการท่องเที่ยวที่มีชุมชนท้องถิ่นเป็นหัวใจสำคัญที่สุด และกรณีที่ยังไม่มีองค์กรกลางด้านการท่องเที่ยวเพื่อดำเนินงานด้านการให้ความรู้แก่ชุมชน ควรให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน แต่ที่ผ่านมามีพบว่า อบต. ยังขาดทั้งองค์ความรู้และประสบการณ์ในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ดังนั้น ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือสำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ควรให้การสนับสนุนงบประมาณและจัดทำคู่มือแนวทางบริหารและจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว และควรมีการสร้างศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนให้แก่ อบต. โดยจัดให้มีนักวิชาการจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องมาทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา และจัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรของ อบต. ในลักษณะของการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในระยะสั้นหรือประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่ชุมชน และ 2) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้ศึกษาพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ต้องการได้จริง ซึ่งถือได้ว่าการวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นนี้มีประโยชน์มาก

เนื่องจากสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลให้นำไปเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานจัดการท่องเที่ยวในสถานการณ์จริงของชุมชนได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการศึกษาไปใช้ ได้แก่ ศึกษาคู่มือประกอบการฝึกอบรมและกิจกรรมการเรียนรู้อย่างมีรูปแบบ ศึกษาหาความจำเป็นในการฝึกอบรมของชุมชนเป้าหมาย เพื่อให้แน่ใจว่าการฝึกอบรมจะตรงตามความต้องการของชุมชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์และเนื้อหาการฝึกอบรมให้เหมาะสม เนื่องจากการปฏิบัติการใช้หลักสูตรฝึกอบรมต้องใช้เวลาและงบประมาณสูง ประกอบกับผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเป็นชาวบ้านที่ส่วนหนึ่งมีอาชีพอยู่ในภาคเกษตร การดำเนินการฝึกอบรมให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ควรคำนึงถึงเรื่องระยะเวลาของการใช้หลักสูตร ช่วงเวลาของกลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าฝึกอบรม แหล่งเงินทุนที่ให้การสนับสนุน และความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับการวางแผนปฏิบัติการก่อนการฝึกอบรมควรมีการตรวจสอบข้อมูลผู้เข้าร่วมฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม กำหนดการวัดผลความรู้ ทักษะ และเจตคติ จัดหาสถานที่และความพร้อม ตลอดจนการประเมินผลการฝึกอบรม ด้านเทคนิควิธีการฝึกอบรมควรมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และกระตุ้นให้ผู้เรียนแบ่งปันความรู้ สึก ความคิด และการเรียนรู้

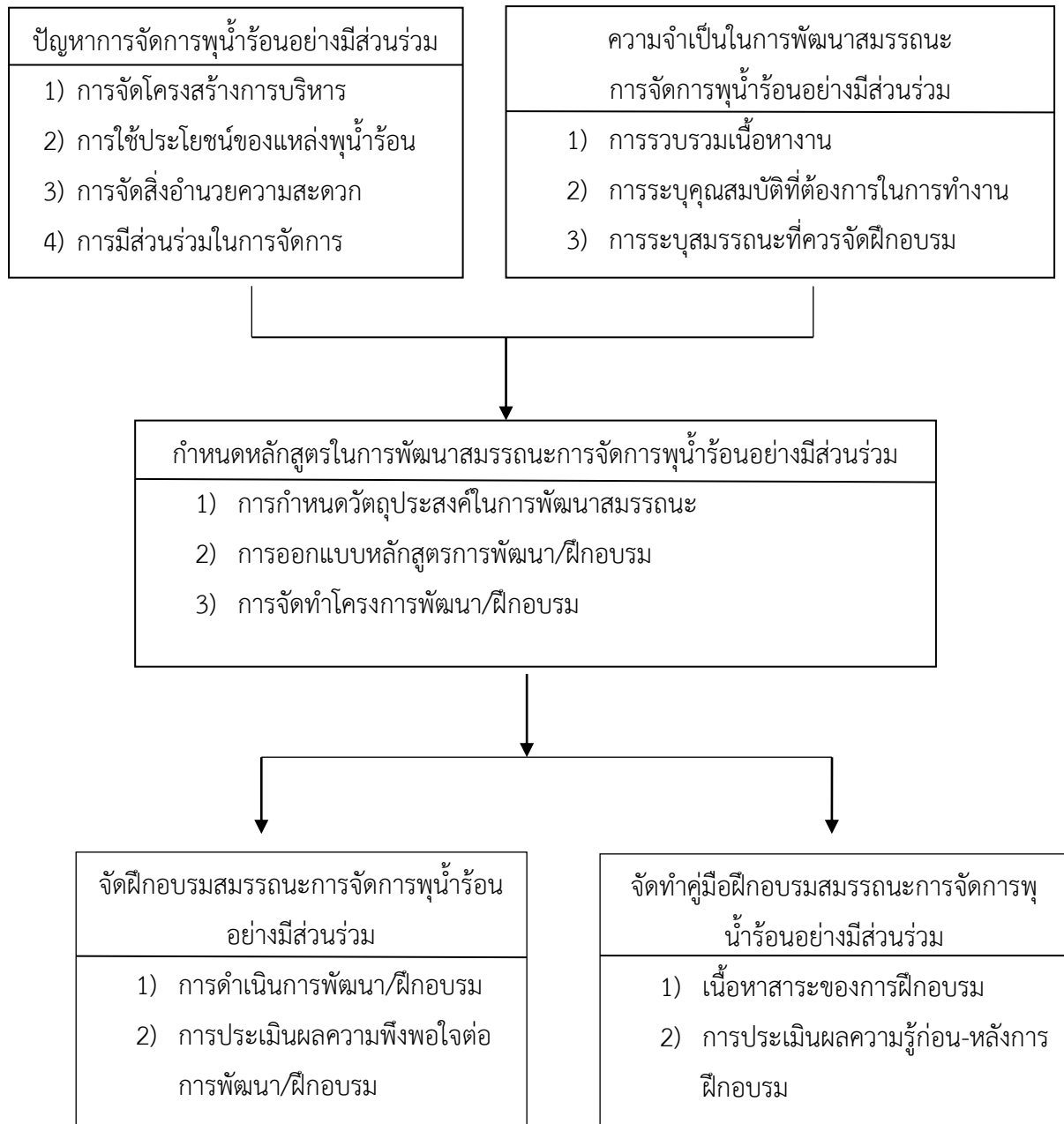
8.5) Tong Yu (2015) ศึกษาเรื่องทรัพยากรพุน้ำร้อนในเมือง Heyuan พบว่าทรัพยากรพุน้ำร้อนในเมือง Heyuan มีจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว แต่กระบวนการพัฒนาต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ เช่น รูปแบบการพัฒนาแหล่งพุน้ำร้อนมีรูปแบบเหมือนกัน ขาดเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและการสร้างตราสินค้า และผู้ให้บริการยังขาดคุณภาพในการทำงาน มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อเพิ่มกลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในเมือง Heyuan โดยรัฐบาลจำเป็นต้องจัดการด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง นักลงทุนต้องพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนและเลือกรูปแบบการพัฒนาพุน้ำร้อนให้มีความเหมาะสม ผู้จัดการแหล่งพุน้ำร้อนและนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องพัฒนาลักษณะเฉพาะทางวัฒนธรรมของแหล่งพุน้ำร้อน สร้างแบรนด์ สร้างจุดแข็งในการปกป้องสิ่งแวดล้อม และมีการจัดการน้ำแร่ร้อนอย่างเหมาะสม นอกจากนี้บริษัทที่มีหน้าที่ดูแลจัดการพุน้ำร้อนจำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีคุณภาพการบริการที่ดีกว่าที่เป็นอยู่

กล่าวโดยสรุป จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเห็นควรดำเนินโครงการวิจัยเพื่อต่อยอดและขยายผลจากโครงการเรื่องนโยบายการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยให้เกิดความยั่งยืน โดยโครงการนี้มุ่งเน้นศึกษาปัญหาหรือความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กำหนดแผนงานในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาจัดการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา และจัดทำคู่มือสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

## 2.2 กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้บูรณาการกรอบแนวคิดของการวิจัยจากแนวคิดการบริหารจัดการแหล่งพุน้ำร้อน แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวในท้องถิ่น แนวคิดการประเมินความจำเป็นในการพัฒนา แนวคิดการกำหนดหลักสูตรการพัฒนา และแนวคิดการประเมินผลการพัฒนา ซึ่งแสดงในภาพที่ 2.7

### สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยตามคำถามการวิจัยแต่ละข้อดังต่อไปนี้

1. วิธีการดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การแปลผลข้อมูล เกณฑ์ และการให้ความหมาย

#### 1. วิธีการดำเนินการวิจัย

- 1) การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตำรา หนังสือ เอกสาร รายงานวิจัย และเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2 และ 3
- 2) การสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1
- 3) การสัมภาษณ์ผู้บริหารและการประชุมกลุ่มย่อยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 3
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
- 5) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3
- 6) การจัดฝึกอบรมบุคลากรและชุมชนสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาจำนวน 3 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในภาคเหนือ เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ผู้บริหาร/เจ้าของ และบุคลากรแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เช่น นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล



- 2) ผู้บริหารหน่วยงานวางแผนและส่งเสริมการท่องเที่ยวน้ำพุร้อนในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น เช่น กรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประธานสภาเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น
- 3) บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เช่น ปลัดเทศบาล ปลัด อบต. สมาชิกสภาเทศบาล/อบต. ฝ่ายบริหาร 4 ฝ่าย
- 4) บุคลากรฝ่ายปกครองท้องถิ่นแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล
- 5) ผู้นำชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เช่น อาสาสมัครด้านสาธารณสุข (อสม.) ที่ปรึกษาชุมชน

**กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา แยกตามลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณได้ดังนี้

### 2.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

(1) การวิจัยเชิงคุณภาพทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่องปัญหาการจัดการพุร้อนเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานราชการ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุร้อนในกลุ่มอารายธรรมล้านนา ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาเทศบาล/อบต. สมาชิกสภาเทศบาล/อบต. ปลัดเทศบาล/อบต. ฝ่ายบริหาร 4 ฝ่าย จำนวน 5 คน ต่อพุร้อน 1 แห่ง รวมทั้งสิ้น 15 คน

(2) การวิจัยเชิงคุณภาพทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อประชุมกลุ่มย่อยเพื่อยืนยันปัญหาที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์และกำหนดหัวข้อความจำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานราชการ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุร้อนในกลุ่มอารายธรรมล้านนา ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดเทศบาล/อบต. ฝ่ายบริหาร 4 ฝ่าย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล กรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครด้านสาธารณสุข และเอกชน จำนวน 22 คน ต่อพุร้อน 1 แห่ง รวมทั้งสิ้น 66 คน

### 2.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อทดสอบสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาฝึกอบรม ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานราชการ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุร้อนในกลุ่มอารายธรรมล้านนา รวมทั้งสิ้น 66 คน โดยสุ่มทดสอบสอบถามตามความสะดวกตามแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุร้อนในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนในปัจจุบัน
2. ตัวแปรหัวข้อความจำเป็นในการฝึกอบรมแหล่งพุร้อน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 3.1 เครื่องมือ แบ่งตามลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

##### 3.1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

(1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคชุมชน และภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนา เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาการจัดการพุน้ำร้อนและความจำเป็นในการฝึกอบรมสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการตอบคำถามวิจัยข้อ 1 และ 2

(3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคชุมชน และภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนา เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการตอบคำถามวิจัยข้อ 1 และ 2

##### 3.1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

(1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อใช้ในการตอบคำถามข้อที่ 1 ลักษณะของคำถามมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชื่อแหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติ ชื่อผู้ให้ข้อมูล หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแหล่งพุน้ำร้อน ตำแหน่ง และการพัฒนาแหล่งพุน้ำร้อน จำนวน 3 ข้อ

**ตอนที่ 2 สภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบัน** เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาของแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนที่เลือกได้มากกว่าหนึ่ง มีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

**ตอนที่ 3 ความจำเป็นในการฝึกอบรม** มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด มีคำถามทั้งหมด 19 ข้อ และคำถามความคิดเห็น หัวข้อ/หลักสูตรอื่นๆ ที่เห็นว่าจำเป็น เป็นคำถามปลายเปิด

**ตอนที่ 4 กำหนดเวลาในการฝึกอบรม** เป็นคำถามเกี่ยวกับการเข้าอบรมและช่วงเวลาอบรม มีคำถามทั้งหมด 2 ข้อ

##### การทดสอบเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบ (Pilot Study) กับกลุ่มตัวอย่างที่แหล่งพุน้ำร้อนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง ที่พุน้ำร้อนหินดาด จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบว่าคำถามในแต่ละข้อสื่อความหมายตรงตามที่ต้องการหรือไม่ และรูปแบบคำถามมีความเหมาะสมเพียงใด

### การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวและด้านการวิจัย จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อขอคำแนะนำสำหรับปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมในการนำไปเก็บข้อมูลจริง

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายใน ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร KR - 20 ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ	$\alpha$	=	ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
	k	=	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	$S_i^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.956

สรุปว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่น เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

### การแปลความหมายข้อมูล

แบบสำรวจ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	4 คะแนน
มาก	ให้	3 คะแนน
น้อย	ให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการ  
 พุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม กลุ่มท่องเที่ยวอารายธรรมล้านนา เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00	หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25	หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50	หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75	หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

(2) แบบประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อใช้ในการตอบคำถามข้อที่ 4

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร รายงาน และข้อมูลที่รวบรวม  
 ได้จากหน่วยงานราชการและเอกชน และข้อมูลจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

2. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การสอบถาม และ  
 ประชุมกลุ่มย่อย ผู้บริหารหน่วยงานวางแผนและส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐ ผู้บริหาร/เจ้าของ บุคลากร  
 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาและผู้นำชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม  
 กลุ่มท่องเที่ยวล้านนา

2.1 **การสัมภาษณ์** ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัด  
 เชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปูเฟืองในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในเดือน  
 สิงหาคม 2559 โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. โทรศัพท์ติดต่อบุคคลในหน่วยงานที่ประสงค์จะขอสัมภาษณ์ แนะนำคณะผู้วิจัยและ  
 วัตถุประสงค์ของการวิจัย นัดวันและเวลาการสัมภาษณ์

2. ส่งหัวข้อหรือประเด็นที่จะสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อยให้ผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ทางไปรษณีย์  
 หรือ E-mail

3. เดินทางไปสัมภาษณ์ และบันทึกเสียงการสัมภาษณ์

4. การสัมภาษณ์ทั้งหมดมีความสั้นยาวแตกต่างกัน ความยาวในการสัมภาษณ์โดยเฉลี่ยประมาณ  
 60 นาทีต่อคน

5. สรุปรายงานตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ทั้งหมด 14 คน ตามรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 3.1  
 และรายชื่อผู้ให้ข้อมูลแสดงในภาคผนวก

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์

แหล่งพุน้ำร้อน	จำนวน (คน)
พุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่	5
พุน้ำร้อนโป่งปุ้เพื่อ่งในจังหวัดเชียงราย	5
พุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	4
รวม	14

**2.2 การประชุมกลุ่มย่อย** ผู้วิจัยได้ดำเนินการประชุมกลุ่มย่อยผู้ให้ข้อมูลหลักในพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้เพื่อ่งในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอนในเดือนกันยายน 2559 โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. โทรศัพท์ติดต่อบุคคลในหน่วยงานที่ประสงค์จะขอให้ร่วมประชุมกลุ่มย่อย แนะนำคณะผู้วิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย นัดวันและเวลาการประชุมกลุ่มย่อย

2. ส่งหัวข้อหรือประเด็นที่จะประชุมกลุ่มย่อยให้ผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ทางไปรษณีย์หรือ E-mail

3. เดินทางไปประชุมกลุ่มย่อย และบันทึกเสียงการประชุมกลุ่มย่อย

4. ความยาวในการประชุมกลุ่มย่อยโดยเฉลี่ยประมาณ 120 นาทีต่อคน

5. สรุปจำนวนตัวอย่างที่ร่วมประชุมกลุ่มย่อยทั้งหมด 51 คน ตามรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3.2 และรายชื่อผู้ร่วมประชุมกลุ่มย่อยแสดงในภาคผนวก

ตารางที่ 3.2 จำนวนตัวอย่างที่ร่วมประชุมกลุ่มย่อย

แหล่งพุน้ำร้อน	จำนวน (คน)
พุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่	16
พุน้ำร้อนโป่งปุ้เพื่อ่งในจังหวัดเชียงราย	19
พุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	16
รวม	51

**2.3 แบบสอบถามความจำเป็นในการฝึกอบรม (Questionnaires)** เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ แบบสอบถามประกอบด้วยชุดคำถามที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยให้ทำเครื่องหมาย และเขียนตอบในแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมไปยังผู้รับผิดชอบดูแลแหล่งพุน้ำร้อน 3 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายการจัดการฝึกอบรม ได้แก่ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้เพื่อ่ง จังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และผู้วิจัยใช้วิธีการลงพื้นที่เก็บตัวอย่างเองในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อน ได้แก่ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้เพื่อ่งในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในเดือนกันยายน 2559 ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 58 ฉบับ

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS/PC ใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล มีการจัดระบบข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งหมด มาจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ จำแนก ตลอดจนการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## 6. การแปลผลข้อมูล เกณฑ์ และการให้ความหมาย

แบบสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	4 คะแนน
มาก	ให้	3 คะแนน
น้อย	ให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.26 - 4.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.25	หมายถึง	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.76 - 2.50	หมายถึง	น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.75	หมายถึง	น้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

บทนี้เป็นผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มย่อย และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วม แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา และการพัฒนาหลักสูตรอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

#### 4.1 ผลการศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มย่อย และการแจกแบบสอบถาม สรุปผลการวิจัยตามแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนได้ดังนี้

##### 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

##### 1.1) พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

##### 1.1.1) ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนดอยสะเก็ด

ที่ตั้ง พุน้ำร้อนดอยสะเก็ดอยู่ในพื้นที่หมู่ 6 บ้านโป่งสามัคคี เขตเทศบาลตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ บนถนนสายเชียงใหม่ - แม่สรวย (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 118) บริเวณกิโลเมตรที่ 26 ห่างจากอำเภอดอยสะเก็ดประมาณ 12 กิโลเมตร เขตเชื่อมต่อตามเส้นทางสายนี้ได้แก่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ตำบลป่าเมี่ยงมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 159.36 ตารางกิโลเมตร หรือ 99,600 ไร่ และพื้นที่บางส่วนของตำบลป่าเมี่ยงอยู่ในเขตป่าขุนแม่กวัง ซึ่งเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติ ความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 440 – 1,760 เมตร เฉพาะหมู่บ้านโป่งสามัคคีซึ่งเป็นที่ตั้งของพุน้ำร้อน มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางสูงสุดประมาณ 500 เมตร

**ความเป็นมาและสภาพทั่วไป** เป็นพุน้ำร้อนที่พบในพื้นที่มาเนิ่นนานก่อนที่จะมีการจัดตั้งหมู่บ้านอย่างเป็นทางการ บริเวณพุน้ำร้อนมีพื้นที่ทั้งสิ้น 10 ไร่ เป็นธารน้ำร้อนสายเดียวกับพุน้ำร้อนแม่ชะงาน อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ลักษณะทางธรณีวิทยาเป็นหินออร์โทควอร์ตไซต์ หินทรายแทรกสลับอยู่กับหินดินดาน ยุคเพอร์โม-คาร์บอนิเฟอรัส พุน้ำร้อนเกิดอยู่ในที่ราบลุ่มตะกอนน้ำพา ซึ่งเป็นที่น้ำชำระระหว่างหุบเขา เกิดเป็น 2 กลุ่มห่างกันประมาณ 400 เมตร เรียกว่าโป่งเหนือและโป่งใต้ ส่วนพื้นที่โป่งเหนือมีพื้นที่ 7 ไร่ มีการจัดพื้นที่โดยการ

จัดทำส่วนอาบน้ำสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ การต้มหน่อไม้ของชุมชนในพื้นที่ นวดแผนโบราณ ถิ่นแร่แช่เท้า และอื่น ๆ พื้นที่โป่งได้มีพื้นที่ 3 ไร่ มีบ่อแต่ยังไม่มีการใช้ประโยชน์มากนัก มีบริเวณบ่อหลักมีก๊าซผุดขึ้นมาที่บ่อน้ำพุร้อนจำนวนมาก กลิ่นกำมะถันค่อนข้างรุนแรง อุณหภูมิสูงสุดวัดได้ 81 องศาเซลเซียส มีบ่อกระจายตัวในพื้นที่รวม 13 บ่อ

บริเวณพุร้อนมีบ่อสำหรับให้ชาวบ้านใช้แช่หน่อไม้และต้มไข่ มีรางน้ำอุ่นสำหรับแช่เท้า และมีบ่อแช่รวมขนาดใหญ่ ส่วนสำหรับห้องแช่ตัวจัดไว้เป็นห้องธรรมดาและห้องวีไอพี ซึ่งเสียค่าบริการ นอกจากนั้นยังมีบ่อรวมสำหรับให้ชาวบ้านใช้ต้กกาบได้ โดยสร้างที่นั่งเพื่ออำนวยความสะดวกให้ชาวบ้านนำชันน้ำมาต้กกาบได้อย่างสะดวก เป็นที่โล่งไม่มีรั้วหลังคา มีชาวบ้านมาอาบน้ำเป็นกิจวัตร ช่วงเช้า 06.00 น. และช่วงบ่ายประมาณ 15.00 น. มีบริเวณร้านค้าให้บริการอาหารเครื่องดื่ม ของที่ระลึก มีอาคารห้องน้ำ ศาลาเอนกประสงค์ และมีบริเวณสำหรับบริการนวดตัว นวดฝ่าเท้า และนวดสมุนไพรโดยกลุ่มแม่บ้าน

**หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการดูแล** หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลพุร้อนได้แก่เทศบาลตำบลป่าเมี่ยง ซึ่งเทศบาลได้ให้คณะกรรมการหมู่บ้านของบ้านโป่งสามัคคีทำหน้าที่ในการบริหารโดยเทศบาลให้ความสนับสนุน

หมู่บ้านโป่งสามัคคีเป็นหมู่บ้านที่ 6 ในจำนวนทั้งสิ้น 6 หมู่บ้านในอำเภอตอยสะเก็ด เป็นหมู่บ้านที่ได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการในปี 2539 คณะกรรมการหมู่บ้านประกอบด้วยกรรมการ 23 คน หมู่บ้านโป่งสามัคคีมีจำนวนครัวเรือน 157 ครัวเรือน ซึ่งเป็นจำนวนครัวเรือนน้อยสุดเป็นลำดับ 2 ของอำเภอตอยสะเก็ด จำนวนประชากรทั้งสิ้น 395 คน มีพื้นที่ประมาณ 0.32 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 200 ไร่ แบ่งออกเป็น 8 คุ้ม ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง นอกนั้นประกอบอาชีพเกษตรกรรมและค้าขาย

การดูแลพุร้อนจัดให้มีแม่บ้านรับผิดชอบวันละ 2 คน ทำหน้าที่ดูแลรับนักท่องเที่ยวที่ใช้ห้องแช่ มีแม่บ้านรับผิดชอบบริการนวด 9 คน ในส่วนของการแช่หน่อไม้ บริหารในลักษณะของการเปิดประมูลซึ่งในปี 2559 ตั้งราคาขั้นต่ำไว้ที่ 70,000 บาท ผู้ประมูลได้จะดูแลการแช่หน่อไม้ โดยสามารถนำหน่อไม้มาแช่ได้เป็นระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง กันยายน หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ของพุร้อนจะปิดรั้วกันห้ามการแช่หน่อไม้ ฉะนั้น รายได้ของพุร้อนจึงมาจากเงินประมูลและรายได้จากการท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยต่อเดือนมีรายได้ประมาณ 50,000-60,000 บาท โดยรายได้จากการอาบน้ำแร่จะสูงในช่วงเดือนตุลาคม ถึงกุมภาพันธ์ แม่บ้านที่มาทำงานจะได้รับการจัดสรรค่าจ้าง เช่น รายได้จากการนวดจะหักเปอร์เซ็นต์เข้ากองกลางร้อยละ 20 ต่อครั้ง

ผู้มาใช้บริการมีทั้งชาวไทยและต่างชาติ โดยชาวญี่ปุ่นมีจำนวนสูงสุดในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาจากจังหวัดเชียงใหม่ประมาณเดือนละ 300 คน ในเดือนพฤศจิกายน 2559 จะมีกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมาจัดงานบริเวณพุร้อนประมาณ 500 คน



### 1.1.2) ปัญหาที่ประสบในการพัฒนา/ดูแลแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน และแนวทางแก้ปัญหา

ผลการสัมภาษณ์และการประชุมกลุ่มย่อยพบว่าอุปสรรคในการพัฒนา ได้แก่ การขาดข้อมูลการศึกษาทางวิชาการและการวางแผนอย่างเป็นระบบในการพัฒนาพื้นที่ ชุมชนมีความกังวลเกี่ยวกับการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงกิจกรรมการใช้ประโยชน์จากน้ำพุร้อนอาจกระทบต่อวิถีชีวิตและการประกอบอาชีพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อพูดคุยชี้แจงวัตถุประสงค์ และผลที่จะได้รับของการวิจัยเพื่อพัฒนาแหล่งพุร้อนให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และสร้างความมั่นใจให้ชุมชนว่าในการพัฒนานี้จะเป็นการเพิ่มมูลค่าของทรัพยากรน้ำพุร้อน ส่งเสริมสาธารณสุขปลอดภัย การจัดการการท่องเที่ยว อุสาหกรรมในครัวเรือน สินค้าท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชนเป็นสำคัญ สำหรับปัญหาการพัฒนาและดูแลแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน ดอยสะเก็ด สรุปได้ดังนี้

(1) **ปัญหาด้านนักท่องเที่ยว** นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักค้างแรมจะพบบ่อนพุร้อนที่มีแรงดันน้ำสูงจากพื้นดินเหมือนลักษณะพุร้อนที่สันกำแพง ไม่เข้าใจว่าพุร้อนมีหลายรูปแบบ สิ่งที่ได้พบจึงไม่เป็นไปตามความคาดหมาย นอกจากนั้นยังต้องการทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมการอาบน้ำแร่ว่าจะต้องมีขั้นตอนอย่างไรจึงจะเหมาะสมและได้ประโยชน์

**แนวทางแก้ไข** การสร้างความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว

(2) **ปัญหาด้านภูมิทัศน์** ที่จอดรถไม่เพียงพอ ชุมชนมองว่าสถานที่บริเวณพุร้อนค่อนข้างคับแคบห้องเช่าควรปรับปรุงสภาพให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ การปรับปรุงภูมิทัศน์ที่ผ่านมาไม่มีความต่อเนื่อง

**แนวทางแก้ไข** ต้องการให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

(3) **ปัญหาด้านชุมชน** เคยพบปัญหาชาวบ้านขุดเจาะเพื่อนำน้ำร้อนจากพุร้อนไปใช้ประโยชน์เป็นส่วนตัว จึงเกิดปัญหาการสร้าง ความเข้าใจการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนเพื่อสาธารณชนร่วมกัน

**แนวทางแก้ไข** ติดตามดูแลไม่ให้มีการขุดเจาะ โดยถ้าเป็นการขุดเจาะเพื่อใช้น้ำบาดาลจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าขุดเจาะเพื่อใช้ประโยชน์จากพุร้อน คณะกรรมการหมู่บ้านจะไม่ยินยอม และการขุดเจาะพุร้อนยังเป็นการขุดเจาะ ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายด้วย (พระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ. 2520) นอกจากนั้นยังควรทำความเข้าใจกับชาวบ้าน หากจะมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เข้าใจว่าจะไม่รบกวนวิถีชีวิต ชาวบ้านโป่งสามัคคีมีความเป็นเจ้าของพุร้อนสูงมาก โดยเกรงว่าหากมีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามามากเกินไปจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต เคยมีเอกชนชาวญี่ปุ่นจะเข้ามาเช่าดำเนินการแต่หมู่บ้านไม่ยินยอม

(4) **ปัญหาด้านเงินงบประมาณ** เทศบาลตำบลไม่มีงบประมาณเพียงพอสำหรับการพัฒนา คงทำได้เฉพาะการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานบางส่วน ส่งผลให้ขาดงบประมาณในการดูแลรักษา บำรุง ซ่อมแซม รายได้จากแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนก็พอเลี้ยงตัวได้เท่านั้น ไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ในการดูแลรักษาและการพัฒนา การก่อสร้างบ่อสำหรับแช่รวมที่เพิ่งจัดทำไปใช้เงินจากที่ได้รับการจัดสรรตำบลละ 5 ล้าน นอกจากนั้น รายได้ส่วนหนึ่งจากแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนได้นำไปใช้ในการพัฒนาหมู่บ้านโป่งสามัคคีด้วย

ตามแผนพัฒนา 3 ปี (2559-2561) ของเทศบาลตำบลป่าเมี่ยง กำหนดแผนการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเส้นทางสายหน้าห้องน้ำไปน้ำร้อน ระยะทาง 59 เมตร ในปี 2560 และเส้นทางสายโป่งใต้ ระยะทาง 60 เมตร ในปี 2561 รวมเป็นเงิน 287,000 บาท

**แนวทางแก้ไข** หมู่บ้านมีโครงการจัดทำรั้วล้อมบ่อและจัดขายคูบ่อการเข้าใช้บริการเพื่อหารายได้เพิ่มเติม ในระยะยาวคาดว่าจะจัดทำโครงการเสนอของบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด และผลักดันการนำเข้าแผนพัฒนาของจังหวัด ซึ่งสามารถใช้เงินจากงบพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้คาดว่าผลสรุปจากโครงการวิจัยฯ จะมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ประกอบการพิจารณาของจังหวัดได้

### 1.1.3) การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

ผลการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อย พบว่าสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงได้แก่

(1) **ด้านภูมิทัศน์** ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณพุร้อนให้สวยงามมากขึ้น ห้องแช่ทั้งธรรมชาติและวีไอพี ควรงดงามกว่าที่เป็นอยู่และมีจำนวนมากกว่าเดิม ปรับปรุงระบบถ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จัดบริเวณแช่น้ำไม่ให้เป็นที่สกปรก โดยอาจแยกจากบริเวณบ่อแช่รวมและแช่เท้า รวมทั้งบ่อสำหรับการใช้ประจำวันของชาวบ้าน รักษาบ่อเหนือไว้และออกแบบให้สามารถรักษาความสะอาดได้ง่าย ปรับปรุงบริเวณร้านอาหาร เครื่องดื่มและร้านขายของที่ระลึก รวมทั้งบริเวณบริการนวด ปรับปรุงห้องน้ำ และเพิ่มเติมจำนวนห้องน้ำให้มากขึ้น จัดบริเวณที่จอดรถให้เพียงพอ

(2) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** จัดทำป้ายให้ชัดเจน เพื่อบอกทาง อธิบายความเป็นมา และวัฒนธรรมการอาบน้ำแร่ วิธีการแช่น้ำแร่ที่ถูกต้อง รวมทั้งป้ายอธิบายประเภทพุร้อนเพื่อสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว

(3) **ด้านสิ่งแวดล้อม** จัดสร้างบ่อบำบัดน้ำเสียเพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนใกล้เคียง

(4) **ด้านการบริการ** เพิ่มเติมทักษะด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษแก่บุคลากรเพื่อสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่น การดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ควรมีบริเวณส่งเสริมสินค้าชุมชน เช่น ขนม เพอร์นิเจอร์ไม้ไผ่ ฯลฯ

### 1.1.4) ความรู้หรือการศึกษาต่องานเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

บางส่วนของผู้ให้ข้อมูลเคยดูงานพุร้อนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ดูสภาพทั่วไปและคิดว่ายังไม่สามารถดำเนินการตามได้เนื่องจากไม่มีงบประมาณเพียงพอ อย่างไรก็ตามขณะนี้ได้เข้าร่วมกลุ่มน้ำพุร้อนภาคเหนือ ซึ่งนำโดยพุร้อนสันกำแพง เป็นกลุ่มที่ประกอบด้วยตัวแทนจากพุร้อนทั้งสิ้น 11 พุร้อน เพื่อประสานและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านต่างๆ

### 1.1.5) ความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนน้ำร้อน

- (1) การตลาด เพื่อสามารถประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และทราบแนวทางในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว
- (2) การบริหารจัดการ เพื่อทราบแนวทางการจัดองค์การเพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ
- (3) การบริการ เพื่อสามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ต้องการเพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษ เพื่อสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างราบรื่น เนื่องจากมีชาวต่างชาติเข้ามาเยี่ยมชมจำนวนมาก
- (4) การดูแลรักษามาตรฐานพุร้อน เพื่อรักษาสภาพพุร้อนให้ได้มาตรฐานตามกำหนดอย่างต่อเนื่อง
- (5) การทำงานร่วมกับชุมชน โดยที่ยังมีประชาชนบางส่วนยังมีความเข้าใจไม่เพียงพอเกี่ยวกับการพัฒนาพุร้อนเป็นแหล่งท่องเที่ยว จึงควรเพิ่มความเข้าใจและลดความขัดแย้ง และสามารถร่วมกันพัฒนาพุร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.1.6) แนวทางการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนมากขึ้น

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรช่วยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาพุร้อนมากขึ้น กลุ่มพุร้อนภาคเหนือช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยว



ภาพที่ 4.1 พุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

## 1.2) พุน้ำร้อนโป่งปุเพือง จังหวัดเชียงราย

### 1.2.1) ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนโป่งปุเพือง

ที่ตั้ง พุน้ำร้อนตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 บ้านโป่งปุเพือง ต.แม่สรวย อ.แม่สรวย จ.เชียงราย พื้นที่รวม 19 ไร่ พุน้ำร้อนเกิดบนที่ราบระหว่างหุบเขา มีทิวทัศน์ของภูเขาที่สวยงาม โดยน้ำพุร้อนไหลขึ้นมาตามแนวรอยเลื่อน ทิศตะวันตกเฉียงเหนือ-ตะวันออกเฉียงใต้ และไหลไปรวมกับแม่น้ำแม่ลาว น้ำพุร้อนมีกลิ่นกำมะถันรุนแรง อุณหภูมิสูงสุดวัดได้คือ 73 องศาเซลเซียส

#### ความเป็นมาและสภาพทั่วไป

พุน้ำร้อนโป่งปุเพืองได้ค้นพบมานานตั้งแต่มีการตั้งหมู่บ้านเมื่อ พ.ศ. 2432 ในอดีตมีพระมาปักกรด แถวบริเวณบ่อ ชาวบ้านมากราบพระและมีการปูฟางข้าวให้พระ เป็นที่มาของชื่อพุน้ำร้อน “โป่งปุเพือง” เพือง หมายถึง ฟางข้าว พุน้ำร้อนอยู่ในพื้นที่สาธารณะจำนวน 10 ไร่ และมีการพัฒนาบริเวณบ่อพุน้ำร้อนเป็นบ่อแช่ หนองไม้และแท่นบ่อน้ำพุร้อนประมาณ 2 ไร่ การพัฒนาพุน้ำร้อนยังไม่เป็นรูปธรรม เมื่อ 10 ปีมาแล้ว เทศบาลเคยได้รับข้อมาจากผู้ว่า CEO มาสร้างเส้นทางและปรับภูมิทัศน์บางส่วน เช่น จัดทำป้ายชื่อพุน้ำร้อน สร้างบ่อน้ำร้อน สำหรับต้มหนองไม้ แท่นพุน้ำร้อนบริเวณใกล้กัน ห้องน้ำ และร้านค้าชุมชน แต่การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ปัจจุบันพุน้ำร้อนไม่ได้รับการดูแลมากนัก ห้องน้ำและระบบไฟฟ้าคงใช้ไม่ได้เพราะไม่มีแผงไฟ เนื่องจากเกิดแผ่นดินไหว อาคารแตกกร้าว แท่นน้ำพุไม่พุ่งสูงเหมือนเดิม การใช้ประโยชน์จากน้ำพุร้อนมีเพียงกิจกรรมต้มหนองไม้ของชาวบ้าน และส่งน้ำแร่ร้อนต่อท่อไปยังรีสอร์ทของเอกชนบริเวณใกล้เคียง เช่น โรงแรมล้านนาออนเซนที่มีห้องแช่น้ำพุร้อน เป็นต้น

เดิมชาวบ้านดูแลแหล่งพุน้ำร้อนกันเองโดยมีผู้ใหญ่บ้านควบคุมดูแล เนื่องจากในช่วงฤดูกลางหน้าฝน (ปลายพฤษภาคมถึงตุลาคม) จะมีชาวบ้านนำหนองไม้สดมาต้มค้ำคั้นและนำไปขาย ในหน้านอกฤดูกลาง เช่น หน้าแล้ง ชาวบ้านจะต้มใส่ปี๊บสุญญากาศเก็บไว้ขาย ในปัจจุบันหมู่บ้านมี 210 ครัวเรือน มีคณะกรรมการหมู่บ้านจำนวน 15 คน ดำเนินการเก็บค่าธรรมเนียมต้มหนองไม้จากชาวบ้านที่มีอาชีพค้าขายหนองไม้ต้ม รายละ 200 บาท ต่อปี เพื่อนำรายได้มาใช้บำรุงโป่งน้ำร้อน เช่น การถางหญ้า ดูแลทำความสะอาด เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันมีชาวบ้านจำนวน 10 กว่ารายที่นำหนองไม้มาต้มเป็นประจำโดยใส่ในกระสอบแล้วแช่ในบ่อพุน้ำร้อน 1 คืน แล้วมาเก็บหนองไม้ในวันรุ่งขึ้นเพื่อนำไปขาย โดยใส่ถุงขาย 5 หนอง ราคา 20 บาท มีการต้มไขประมาณ 20-30 นาที จะได้ไขยางมะตูมที่มีรสชาติอร่อยและไม่คาว นอกจากนี้กรรมการหมู่บ้านมีรายได้จากค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากโรงแรมล้านนาออนเซน 10,000 บาท ที่ได้สิทธิในการต่อท่อแร่เข้าโรงแรม และเทศบาลมีรายได้จากภาษีป้ายและภาษีโรงเรือน ปีละ 11,329 บาท

ในฤดูหนาวมีชาวบ้านมาแช่เท้าหรืออาบน้ำแร่ ประมาณ 10-20 คน ส่วนใหญ่เป็นชาวเขา เนื่องจากบริเวณใกล้เคียงมีแหล่งน้ำธรรมชาติผ่านด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงสรวยเคยพัฒนาพื้นที่ดังกล่าวประมาณ จังหวัดสร้างป้ายชื่อแหล่ง สร้างบ่อแช่หนองไม้ และแท่นพุน้ำร้อน และมีการสร้างจุดจอดรถ ห้องน้ำ และร้านค้าชุมชนและต่อระบบไฟฟ้าเข้าไปในบริเวณ แต่เกิดแผ่นดินไหวทำให้น้ำพุร้อนบริเวณแท่นน้ำไม่พุ่งขึ้นสูงเหมือนเดิม ปัจจุบันเลยไม่ได้มีการใช้ประโยชน์ และไม่ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมไม่เสียค่าเข้า ในฤดูฝนจะมาเที่ยวพุร้อนและซิมตำหน่อไม้ ในฤดูหนาวจะมาแช่เท้า นักท่องเที่ยวจะมาเป็นกลุ่มรถตู้ มอเตอร์ไซด์ และพวกนักท่องเที่ยวเดินป่าซึ่งเป็นชาวต่างประเทศมาแวะชมเดือนละ 2-3 ครั้ง โดยมีผู้นำเที่ยวชาวอาฮา

**หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการดูแล** หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลพุร้อนได้แก่เทศบาลตำบลแม่สรวย ที่ยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สรวย

### 1.2.2) ปัญหาที่ประสบในการพัฒนา/ดูแลแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน และแนวทางแก้ปัญหา

ผลการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อย พบว่าอุปสรรคในการพัฒนา ได้แก่ ความไม่เข้าใจของชาวบ้านว่า หากพัฒนาพื้นที่เป็นแหล่งพุร้อนแล้วจะได้อะไร และความไม่เข้าใจกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นกับชุมชนในท้องถิ่น แต่มีความต้องการร่วมกันให้การพัฒนาแหล่งพุร้อนเป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม สำหรับการบริหารจัดการเทศบาลจะต้องให้มีการพัฒนาร่วมกับชุมชน สร้างคุณภาพชีวิต สร้างรายได้ โดยยังคงผสมผสานกับวิถีชีวิตแบบเดิม ให้เกิดประโยชน์กับชุมชนโดยร่วมกับหน่วยงานภาครัฐเป็นหลัก ชุมชนมีความคาดหวังให้มีการพัฒนาต่อยอดให้เป็นรูปธรรม เป็นหมู่บ้านการท่องเที่ยว โดยชี้จุดเด่นของพื้นที่ คือ ประเพณีวัฒนธรรมชนเผ่าดั้งเดิม วิถีชีวิตของชาวบ้าน มีเครือข่ายหมอยาสมุนไพร หรือการบำบัดในแนวทางการนวดแผนโบราณ สำหรับปัญหาการพัฒนาและดูแลแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนโป่ง สรุปลงได้ดังนี้

(1) **ปัญหาด้านการขาดความรู้ และความเข้าใจการใช้ประโยชน์จากการพัฒนา** ชาวบ้านไม่เข้าใจว่าการพัฒนาโป่งน้ำร้อนเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างไร เพื่อกิจกรรมอะไร และชาวบ้านจะได้ประโยชน์อะไร เพราะชาวบ้านยังคงยึดติดกับวิถีชีวิตเดิมด้วยการตำหน่อไม้ในบ่อพุร้อนไปขายก็เพียงพอและกลัวว่าจะเสียรายได้จากการค้าขายนี้ไป ชาวบ้านจึงไม่เห็นประโยชน์ของการพัฒนาพื้นที่เป็นแหล่ง/ศูนย์เรียนรู้เกี่ยวกับน้ำพุร้อนที่ครบวงจร

**แนวทางแก้ไข** การสร้างความเข้าใจกับชาวบ้านถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการพัฒนาพุร้อน

(2) **ปัญหาด้านการขาดเงินงบประมาณ** เทศบาลตำบลขาดงบประมาณสำหรับการพัฒนาแหล่งพุร้อนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เทศบาลต้องขอความร่วมมือจากสมาชิกสภาเทศบาลและหมู่บ้านในการเสนอโครงการพัฒนาร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร เพื่อจัดทำโครงการพัฒนาแหล่งพุร้อนอย่างต่อเนื่องหากได้รับงบประมาณปีละ 300,000-500,000 บาท คงจะทำให้พัฒนาได้ประสบความสำเร็จ

**แนวทางแก้ไข** ตามแผนพัฒนา 3 ปี (2560-2562) ของเทศบาลตำบลเวียงสรวยกำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และมีโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลเวียงสรวย ได้แก่ พุร้อนโป่งปูเฟือง ถ้ำแม่สรวย เขื่อนแม่สรวย น้ำตกห้วยผาปูน น้ำตกผาดำ และจุดชมวิว โดยกำหนดงบประมาณปีละ 600,000 บาท ระหว่างปี 2560-2562 นอกจากนี้เทศบาลตำบลแม่สรวย กำลังจะของบประมาณจากทางหลวงชนบทในการปรับปรุงถนนทางเข้าพุร้อนระยะทาง 2 กิโลเมตร ที่ขาดถนนคอนกรีตเพียง 100 กว่าเมตร

### 1.2.3) การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

ผลการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อย พบว่าสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงได้แก่

(1) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สร้างบ่อแช่เท้า หรือบ่ออาบน้ำแร่ และห้องอาบน้ำ และจัดทำป้ายอธิบายประเภทพุร้อนและวิธีการแช่น้ำแร่ที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว การปรับปรุงควรใช้ช่างออกแบบ และหาผู้รับเหมาที่มีความชำนาญและมีผลงานและประสบการณ์ด้านนี้

(2) **ด้านการบริการ** การให้บริการนักท่องเที่ยวและดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ

### 1.2.4) ความรู้หรือการศึกษาดูงานเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

บางส่วนของผู้ให้ข้อมูลเคยดูงานพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เทศบาลดำเนินการร่วมกับชุมชน เกิดรายได้จากการแช่หน่อไม้ ร้านค้าชุมชน และบ่อ/ห้องอาบน้ำแร่ ผู้ให้ข้อมูลบางคนเคยไปหลายแห่ง เช่น พุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง พุร้อนที่แม่จัน จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการนำความร้อนมาสร้างพลังงานใช้อบพืชผลทางการเกษตร เช่น ลำไย

### 1.2.5) ความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการในแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

(1) **ผลประโยชน์ของการพัฒนาศักยภาพน้ำพุร้อน** เช่น การแช่ การอาบ และรายได้ที่จะได้รับเพื่อให้ชาวบ้านและชุมชนเข้าใจประโยชน์

(2) **แนวคิดประชารัฐ** เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและชุมชน

(3) **ความรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ แปรรูป** เช่น หน่อไม้ ผลิตภัณฑ์ชนเผ่าและของดีในตำบล เช่น สมุนไพร ผ้าปัก ผ้าทอ ผ้าฝ้ายชนเผ่าพื้นเมือง เป็นต้น

(4) **การทำงานร่วมกับชุมชน** โดยที่ยังมีประชาชนบางส่วนยังมีความเข้าใจไม่เพียงพอเกี่ยวกับการพัฒนาพุร้อนเป็นแหล่งท่องเที่ยว จึงควรเพิ่มความเข้าใจและสามารถร่วมกันพัฒนาพุร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) **การบริการและการรักษาความปลอดภัย** เพื่อบริการและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

### 1.2.6) แนวทางการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนมากขึ้น

เทศบาลควรช่วยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยขอความอนุเคราะห์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และภาคเอกชน เช่น บริษัทนำเที่ยวจัดรายการท่องเที่ยวมาแวะชมพุร้อน และกลุ่มน้ำพุร้อนภาคเหนือช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ด้านการท่องเที่ยว





ภาพที่ 4.2 พุน้ำร้อนไปงปไฟอง จังหวัดเชียงราย

### 1.3) พุน้ำร้อนเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

#### 1.3.1) ความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนเมืองแปง

ที่ตั้ง พุน้ำร้อนตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านใหม่ดอนตัน ต.เมืองแปง อ.ปาย จ.แม่ฮ่องสอน บนพื้นที่ป่าที่เป็นที่สาธารณะประมาณ 10 ไร่ ที่ดินรอบ ๆ เป็นที่ทำกินของชาวบ้านที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ เป็นบ่อน้ำร้อนขนาดใหญ่ น้ำพุร้อนมีกลิ่นกำมะถันรุนแรง อุณหภูมิสูงสุดวัดได้คือ 95 องศาเซลเซียส ลักษณะภูมิประเทศประกอบด้วยเทือกเขาสูงชันเกือบตลอดพื้นที่ ยกเว้นด้านเหนือสุด มีแม่น้ำปายไหลผ่านในแนวตะวันออก-ตะวันตก พบโครงสร้างธรณีที่สำคัญ คือ แนวรอยเลื่อนที่สัมพันธ์กับการปรากฏพุน้ำร้อนตามแนวห้วยแม่แปง

#### ความเป็นมาและสภาพทั่วไป

พุน้ำร้อนเมืองแปงได้รับงบประมาณสนับสนุนจากยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดแม่ฮ่องสอนปี 2557 มูลค่า 5 ล้านบาท ในการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณแหล่งน้ำพุร้อนให้มีความสวยงามพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น สร้างรางน้ำพุร้อน บ่อน้ำพุร้อน และทางเดินเชื่อมโยงบริเวณพุน้ำร้อน ซึ่งสร้างไว้บริเวณรอบ ๆ แหล่งพุน้ำร้อน แต่รางน้ำและบ่อน้ำพุร้อนในบริเวณพื้นที่น้ำพุร้อนที่ไว้แช่เท้ามีความร้อนสูงเกินไป ต้องรอการดึงน้ำเย็นจากห้วยข้าง ๆ มาผสม ปัจจุบันจึงมีเพียงกิจกรรมต้มหน่อไม้และต้มไข่เป็นหลักและชมภูมิทัศน์โดยรอบตามทางเดินเชื่อมโยงที่สร้างขึ้น แต่น้ำร้อนที่ไหลลงห้วยสามารถนำมาใช้ในการเกษตรได้ เช่น เลี้ยงสัตว์ และปลูกผลผลิต แต่ช่วงฤดูร้อนน้ำเย็นจากห้วยไม่มี อาจต้องใช้น้ำประปาภูเขาแทน ชาวบ้านไม่ต้องการน้ำจากแม่น้ำปายเนื่องจากมีฟลูออไรด์ผสมอยู่มากเพราะด้านบนของแม่น้ำมีเหมืองฟลูออไรด์แหล่งพุน้ำร้อนมีชนเผ่าพื้นเมืองอาศัยอยู่ เช่น ม้ง

กะเหรี่ยง ลีซอ ไทยใหญ่ และคนเมือง ที่มาอาบน้ำพุร้อนเป็นครั้งคราว พื้นที่โดยรอบไม่มีเอกชนหรือรีสอร์ท เนื่องจากเป็นพื้นที่ทำกินของชาวบ้านที่ไม่มีโฉนด มีนักท่องเที่ยวชาวไทย จีน มาเป็นรถตู้ช่วงหน้าหนาว หรือมามอเตอร์ไซด์ และนักท่องเที่ยวเดินป่าชาวต่างชาติมาเที่ยวชม โดยเฉลี่ยวันละ 20 คน แต่ไม่มีผู้ให้บริการประจำแหล่งท่องเที่ยว

อบต. ได้จัดกิจกรรมล่องแพแม่น้ำปาย อบต. จัดซื้ออุปกรณ์แพยางให้ชาวบ้านจัดให้บริการนักท่องเที่ยวจำนวน 12 แพ นักท่องเที่ยวสามารถล่องแพยางได้ตั้งแต่ 4 ชั่วโมง จนถึง 2 วัน ตามเส้นทางที่กำหนด ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

**หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการดูแล** องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ยังอยู่ระหว่างการถ่ายโอนอำนาจการดูแลพุร้อนเมืองแปงจากอำเภอปายภายหลังจากการก่อสร้างเสร็จ ในปี พ.ศ. 2557 เป็นเวลา 2 ปี หลังจากการถ่ายโอน อบต. มีแผนงานที่จะพัฒนาระบบน้ำและรื้อถอนต้นไม้ตายบางส่วน และขอให้ทางหลวงชนบทปรับปรุงถนนเส้นทางเข้าแหล่งท่องเที่ยว อบต. จะช่วยหางบประมาณให้ชาวบ้านดูแลแหล่งท่องเที่ยวเองด้วยการออกแบบบ่อแช่เท้า ร้านค้าและร้านอาหารชุมชน เพื่อถ่ายโอน ให้ชุมชนดูแลต่อไป

### 1.3.2) ปัญหาที่ประสบในการพัฒนา/ดูแลแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน และแนวทางแก้ปัญหา

ผลการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อย พบว่าอุปสรรคในการพัฒนา ได้แก่

(1) **ปัญหาการโอนอำนาจการดูแลพุร้อนเมืองแปง** พุร้อนเมืองแปงยังอยู่ในอำนาจการดูแลของอำเภอปายเพราะได้รับงบสร้างสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปงรอการถ่ายโอนอำนาจจากอำเภอ แต่อยากให้อำเภอปรับปรุงสภาพต้นไม้ที่ตายและรกร้างตามสัญญาค้ำประกันความเสียหายระหว่างผู้รับจ้างปรับปรุงกับอำเภอเป็นเวลา 2 ปี ที่ผู้รับจ้างจะจัดการแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการก่อสร้างและปรับภูมิทัศน์หากมีการชำรุดเกิดขึ้น แต่จะครบกำหนดในไม่ช้า

(2) **ปัญหาด้านการขาดเงินงบประมาณ** องค์การบริหารส่วนตำบลขาดงบประมาณสำหรับการพัฒนาแหล่งพุร้อนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว

**แนวทางแก้ไข** ตามแผนพัฒนา 3 ปี (2559-2561) องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปงมีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวยั่งยืน โดยการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและโฮมสเตย์ ส่งเสริมการบริหารจัดการและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดที่ 1 เรื่องการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มุ่งสู่สังคมสีเขียว พัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP สู่สากล และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แต่งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในช่วง 3 ปีนี้ ส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม เช่น การก่อสร้างถนนหลายสายเข้าหมู่บ้าน การก่อสร้างทางระบายน้ำ



(3) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ที่มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวโดยตรง อบรม. มีเพียงเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แต่สื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ อยากให้มีการเพิ่มเติมทักษะด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษแก่บุคลากรเพื่อสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้

### 1.3.3) การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

ผลการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อย พบว่าสิ่งที่ควรได้รับการปรับปรุงได้แก่

(1) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สร้างบ่อแช่เท้า หรือบ่ออาบน้ำแร่ และห้องอาบน้ำ จัดระบบบ่อผสมน้ำร้อนและน้ำเย็นจากห้วย แต่ช่วงฤดูร้อนน้ำเย็นจากห้วยไม่มี อาจต้องใช้น้ำประปาเขาแทน และจัดทำป้ายอธิบายประเภทพุน้ำร้อนและวิธีการแช่น้ำแร่ที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว การปรับปรุงควรใช้ช่างออกแบบ และหาผู้รับเหมาที่มีความชำนาญและมีผลงานและประสบการณ์ด้านนี้

(2) **ด้านการบริการ** การให้บริการนักท่องเที่ยวและดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ

### 1.3.4) ความรู้หรือการศึกษาดูงานเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

บางส่วนของผู้ให้ข้อมูลเคยดูงานพุน้ำร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนแม่กระจาน พุน้ำร้อนสันกำแพง และภูโคลน ที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### 1.3.5) ความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

(1) **ผลประโยชน์ของการพัฒนาศักยภาพพุน้ำร้อน** เช่น การแช่ การอาบ และรายได้ที่จะได้รับเพื่อให้ชาวบ้านและชุมชนเข้าใจประโยชน์

(2) **การจัดการพุน้ำร้อนโดยร่วมมือกัน** เพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกันของกรรมการหมู่บ้านให้เกิดเป็นรายได้ของหมู่บ้าน เช่น การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการการเงินและบัญชี การจัดการสินค้า OTOP

(3) **การจัดการการตลาด** การจัดทำแผนการตลาด การส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์

(4) **ความรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ แปรรูป** เช่น หน่อไม้ น้ำแร่ กระเทียม น้ำแร่ ข้าวกล้อง ผลิตภัณฑ์ชนเผ่า

(5) **การสื่อสารภาษาอังกฤษ** บุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบลและชุมชนควรเพิ่มความรู้และทักษะในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่พุน้ำร้อนได้บ้าง

(6) **การบริการนักท่องเที่ยว** เพื่อบริการและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

### 1.3.6) แนวทางการส่งเสริมให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลควรช่วยส่งเสริมให้มีนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยขอความอนุเคราะห์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาประจำจังหวัด และภาคเอกชน เช่น บริษัทนำเที่ยว จัดรายการท่องเที่ยวมาแวะชมพุร้อน



ภาพที่ 4.3 พุร้อนเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

## 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมไปยังผู้รับผิดชอบดูแลแหล่งพุร้อน 3 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายการจัดฝึกอบรม ได้แก่ พุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พุร้อนโป่งปูเฟือง จังหวัดเชียงราย และพุร้อนเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และคณะผู้วิจัยได้ติดตามเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง สรุปการเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น จำนวน 58 ฉบับ โดยผลการวิเคราะห์การสำรวจปรากฏผลดังนี้

### 2.1) หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนทั้ง 3 แห่ง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภทเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

## 2.2) ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 หน่วยงานตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน/ตำแหน่ง	น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด	น้ำพุร้อนโป่งปุเพือง	น้ำพุร้อนเมืองแปง
<b>องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>			
นายกเทศบาล/อบต.	1	1	1
รองนายกเทศบาล/อบต.	-	1	1
สมาชิกสภาเทศบาล/อบต.	1	2	1
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/อบต.	1	-	-
ปลัดเทศบาล/อบต.	1	1	-
รองปลัดเทศบาล/อบต.	-	1	-
ผู้อำนวยการกองการศึกษา	1	1	-
ผู้อำนวยการกองช่าง	1	-	-
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	-	-	-
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	-	1	1
<b>ฝ่ายปกครองท้องถิ่น</b>			
กำนัน	1	1	1
สารวัตรกำนัน	-	2	1
ผู้ใหญ่บ้าน	1	1	1
ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	2	3	3
แพทย์ประจำตำบล	-	-	1
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	4	4	4
กรรมการหมู่บ้าน	5	2	2
สมาชิกกลุ่มแม่บ้าน	1	-	-
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>17</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้แทนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 18 ราย และเป็นผู้แทนจากฝ่ายปกครองท้องถิ่นจำนวน 40 ราย ดังนั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 58 ราย

### 2.3) ระดับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 4.2 ระดับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

ระดับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน	น้ำพุร้อน			รวม
	ดอยสะเก็ด	โป่งปุเฟือง	เมืองแปง	
ยังไม่มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว	7	6	17	30
ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว	9	16	3	28
ยังไม่ได้รับการตรวจประเมินมาตรฐาน	13	12	13	38
ได้รับการตรวจประเมินแล้ว แต่ยังไม่ผ่านมาตรฐาน	2	-	3	5
เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูง	5	2	-	7
ได้รับการตรวจประเมินและผ่านมาตรฐานแล้ว	1	-	-	1

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าระดับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในพื้นที่ยังไม่ได้รับการตรวจประเมินมาตรฐานมากที่สุด จำนวน 38 ราย รองลงมาคิดว่าแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในพื้นที่ยังไม่มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 30 ราย และมีบางส่วนคิดว่าได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว จำนวน 28 ราย ตามลำดับ

### 2.4) สภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบัน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 4.3 สภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบัน

สภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบัน	น้ำพุร้อน			รวม	ลำดับ
	ดอยสะเก็ด	โป่งปุเฟือง	เมืองแปง		
ขาดมาตรฐานการเป็นแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนธรรมชาติ	11	15	12	38	5
ขาดงบประมาณในการพัฒนา/ดูแลรักษา/บูรณะ/ซ่อมแซม	16	19	16	51	1
ขาดบุคลากร/กำลังคนไม่เพียงพอ	7	15	11	33	8
บุคลากรขาดความรู้ และ/หรือประสบการณ์ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว	13	16	14	43	2
บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ	2	8	5	15	11
ขาดกิจกรรมท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว	14	12	14	40	4

สภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบัน	น้ำพุร้อน			รวม	ลำดับ
	ดอยสะเก็ด	โป่งปุดเพียง	เมืองแปง		
ขาดทักษะด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์/แหล่งท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก	15	14	12	41	3
บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวไม่มี หรือมีไม่เพียงพอ	10	13	13	36	6
ขาดการใช้ประโยชน์ของที่ดินร่วมกัน เช่น การครอบครองที่ดินการเก็บ ค่าเช่า การจัดสรรให้เอกชนเข้ามาเช่าดำเนินการ	3	9	8	20	10
ขาดการจัดแบ่งการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ที่เหมาะสม เช่น ลานจอดรถ ร้านค้า ร้านอาหาร บ่อแช่น้ำพุร้อน ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องสุขา และห้องพัก เป็นต้น	8	13	12	33	8
ขาดทักษะในการพัฒนา/ออกแบบเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้านการเกษตรให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	12	13	10	35	7
ขาดการจัดสรรประโยชน์อย่างเป็นธรรม	2	8	4	14	12
อื่น ๆ ได้แก่ ยังได้รับการถ่ายโอนความรับผิดชอบและยังไม่เปิดให้บริการ ปัจจุบันนักท่องเที่ยวมาตุรรมชาติและหรือด้านการเกษตร และยังไม่ได้เปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวและบริการ	-	-	2	2	13

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบันมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ขาดงบประมาณในการพัฒนา/ดูแลรักษา/บูรณะ/ซ่อมแซม รองลงมา คือ บุคลากรขาดความรู้และ/หรือประสบการณ์ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว และการขาดทักษะด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์/แหล่งท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ

## 2.5 ความจำเป็นในการฝึกอบรม

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการ  
ผู้นำร้อนอย่างมีส่วนร่วม กลุ่มท่องเที่ยวอารายธรรมล้านนา เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย	3.26 - 4.00	หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.25	หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	1.76 - 2.50	หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.75	หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.4 ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการผู้นำร้อนอย่างมีส่วนร่วม

ความจำเป็นในการฝึกอบรม	น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด			น้ำพุร้อนโป่งปุเปือง			น้ำพุร้อนเมืองแปง			รวม	
	$\bar{x}$	SD.	แปล ผล	$\bar{x}$	SD.	แปล ผล	$\bar{x}$	SD.	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล
<b>1. ความร่วมแรงร่วมใจ</b>	<b>2.85</b>	<b>0.99</b>	<b>มาก</b>	<b>3.48</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.11</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>	<b>3.04</b>	<b>มาก</b>
- การมีส่วนร่วมในการพัฒนา	2.55	0.89	มาก	3.43	0.68	มากที่สุด	3.01	0.69	มาก	2.89	มาก
- การจัดระบบการบริหารการ พัฒนาและผลประโยชน์ร่วม	2.90	0.85	มาก	3.48	0.68	มากที่สุด	3.11	0.64	มาก	3.03	มาก
- การเขียนโครงการ	2.80	0.70	มาก	3.43	0.68	มากที่สุด	3.06	0.64	มาก	2.97	มาก
<b>2. การสร้างสัมพันธภาพ</b>	<b>2.55</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>	<b>3.43</b>	<b>0.81</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>2.93</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>	<b>2.76</b>	<b>มาก</b>
- การทำความเข้าใจความ แตกต่างระหว่างบุคคล	2.40	0.88	น้อย	3.38	0.80	มากที่สุด	2.91	0.73	มาก	2.76	มาก
- การทำงานร่วมกันอย่างมี สัมพันธภาพ	2.55	1.00	มาก	3.33	0.80	มากที่สุด	2.93	0.49	มาก	2.81	มาก

ความจำเป็นในการฝึกอบรม	น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด			น้ำพุร้อนโป่งปุเพือง			น้ำพุร้อนเมืองแปง			รวม	
	$\bar{x}$	SD.	แปลผล	$\bar{x}$	SD.	แปลผล	$\bar{x}$	SD.	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล
<b>3. การตลาดและประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.05</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>	<b>3.52</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.19</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	<b>3.14</b>	<b>มาก</b>
- การกำหนดลูกค้าเป้าหมายและตำแหน่งทางการตลาด	2.90	0.55	มาก	3.52	0.75	มากที่สุด	3.12	0.73	มาก	<b>3.03</b>	<b>มาก</b>
- การออกแบบและพัฒนาบริการ/กิจกรรมใหม่	3.00	0.92	มาก	3.52	0.75	มากที่สุด	3.18	0.66	มาก	3.11	<b>มาก</b>
- การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย	3.05	0.51	มาก	3.48	0.75	มากที่สุด	3.17	0.66	มาก	3.14	<b>มาก</b>
<b>4. การบริการที่ดี</b>	<b>3.00</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>	<b>3.48</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.14</b>	<b>0.39</b>	<b>มาก</b>	<b>3.08</b>	<b>มาก</b>
- การสร้างความประทับใจ/การขยายระยะเวลาทำกิจกรรมให้มากขึ้น	3.10	0.45	มาก	3.48	0.75	มากที่สุด	3.21	0.47	มาก	3.19	<b>มาก</b>
- การสร้างจิตสำนึกในการบริการและความแตกต่าง	2.85	0.75	มาก	3.33	0.80	มากที่สุด	3.01	0.56	มาก	<b>2.95</b>	<b>มาก</b>
- การยกระดับคุณภาพการให้บริการ	3.00	0.56	มาก	3.57	0.75	มากที่สุด	3.16	0.60	มาก	3.05	<b>มาก</b>
<b>5. การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ</b>	<b>2.60</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>	<b>3.57</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.04</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>	<b>2.86</b>	<b>มาก</b>
- การจัดการบุคลากร	2.90	0.72	มาก	3.62	0.67	มากที่สุด	3.13	0.56	มาก	2.97	<b>มาก</b>
- การจัดการรายรับรายจ่าย	2.70	0.66	มาก	3.57	0.68	มากที่สุด	3.07	0.64	มาก	<b>2.92</b>	<b>มาก</b>
- การรักษามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนธรรมชาติ	3.10	0.85	มาก	3.60	0.68	มากที่สุด	3.25	0.59	มาก	3.19	<b>มาก</b>
<b>รวม</b>	<b>2.83</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>	<b>3.49</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.09</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>	<b>2.99</b>	<b>มาก</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก ได้แก่ การสร้างความประทับใจ/การขยายระยะเวลาทำกิจกรรมให้มากขึ้น และการรักษามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนธรรมชาติ ( $\bar{x} = 3.19$ ) รองลงมา คือ การตลาดและประชาสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ( $\bar{x} = 3.14$ ) การออกแบบและพัฒนาบริการ/กิจกรรมใหม่ ( $\bar{x} = 3.11$ ) การบริการที่ดี ( $\bar{x} = 3.08$ ) การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.05$ ) ความร่วมแรงร่วมใจ ( $\bar{x} = 3.04$ ) การจัดระบบการบริหาร การพัฒนาและผลประโยชน์ร่วม และการกำหนดลูกค้ำเป้าหมายและตำแหน่งทางการตลาด ( $\bar{x} = 3.03$ ) การเขียนโครงการและการจัดการบุคลากร ( $\bar{x} = 2.97$ ) การสร้างจิตสำนึกในการบริการและความแตกต่าง ( $\bar{x} = 2.95$ ) การจัดการรายรับรายจ่าย ( $\bar{x} = 2.92$ ) การมีส่วนร่วมในการพัฒนา ( $\bar{x} = 2.89$ ) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน ( $\bar{x} = 2.86$ ) การทำงานร่วมกันอย่างมีสัมพันธภาพ ( $\bar{x} = 2.81$ ) การสร้างสัมพันธภาพ และการทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ( $\bar{x} = 2.76$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.5 ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วม โดยภาพรวม

ความจำเป็นในการฝึกอบรม	รวม	
	$\bar{x}$	แปลผล
1. ความร่วมแรงร่วมใจ	3.04	มาก
2. การสร้างสัมพันธภาพ	2.76	มาก
3. การตลาดและประชาสัมพันธ์	3.14	มาก
4. การบริการที่ดี	3.08	มาก
5. การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน	2.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.99</b>	<b>มาก</b>

ดังนั้น ความจำเป็นในการฝึกอบรมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ การตลาดและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 3.14$ ) การบริการที่ดี ( $\bar{x} = 3.08$ ) ความร่วมแรงร่วมใจ ( $\bar{x} = 3.04$ ) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน ( $\bar{x} = 2.86$ ) และการสร้างสัมพันธภาพ ( $\bar{x} = 2.76$ ) ตามลำดับ



2.6) หัวข้อ/หลักสูตรอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหัวข้อต่างๆ ได้แก่ ความสะอาดของแหล่งพุน้ำร้อน การสร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาพุน้ำร้อนธรรมชาติและภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน และญี่ปุ่น เป็นต้น

## 2.7) ความประสงค์และกำหนดเวลาในการฝึกอบรม

### ตารางที่ 4.6 ความประสงค์และกำหนดเวลาในการฝึกอบรม

ความประสงค์	น้ำพุร้อน ดอยสะเก็ด	น้ำพุร้อน โป่งปุเพื่ออง	น้ำพุร้อน เมืองแปง	รวม
เข้ารับการอบรม	20	21	17	58

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์เข้ารับการอบรมด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมทุกคน จำนวน 58 ราย สำหรับเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนทุกแห่งมีความประสงค์จะเข้าร่วมในการฝึกอบรมทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกจะเข้ารับการอบรม ดังนี้ น้ำพุร้อนดอยสะเก็ดเป็นวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 11 ราย และวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 9 ราย น้ำพุร้อนโป่งปุเพื่อองเป็นวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 14 ราย วันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 5 ราย และอีก 2 ราย สามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ทุกเวลา และน้ำพุร้อนเมืองแปงเป็นวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 14 ราย และวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 3 ราย

## 2.8) เวลาที่สะดวกจะเข้ารับการอบรม

### ตารางที่ 4.7 เวลาที่สะดวกจะเข้ารับการอบรม

เวลาที่สะดวก	น้ำพุร้อน ดอยสะเก็ด	น้ำพุร้อน โป่งปุเพื่ออง	น้ำพุร้อน เมืองแปง	รวม
วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)	9	14	14	37
เสาร์-อาทิตย์	11	5	3	19
อื่นๆ คือ ได้ทุกเวลา	-	2	-	2

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์จะเข้าร่วมการฝึกอบรม ในวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 37 ราย มีความประสงค์จะฝึกอบรมในวันเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 19 ราย และได้ทุกเวลา จำนวน 2 ราย ตามลำดับ

## 4.2 ผลการกำหนดหลักสูตรอบรมโครงการการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยว พุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ต่อบัณฑิตผู้ประสงค์ข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์ผลของการศึกษา  
ความจำเป็นในการฝึกอบรม สรุปเป็นหลักสูตรอบรม ได้ดังนี้

### 1) วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการอบรม

1.1) เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยว  
อารยธรรมล้านนาให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม  
และเกิดมูลค่าและคุณค่าเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน

1.2) เพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มี  
ประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ

### 2) กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม

ผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน  
กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

### 3) รูปแบบการอบรม

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

(1) การอบรมเชิงบรรยาย โดยการบรรยายและวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจเนื้อหา  
เชิงวิชาการและแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การอบรมเชิงปฏิบัติการโดยการระดมสมองและฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงออกทางความคิด  
และการทดลองปฏิบัติด้วยตนเองในกิจกรรมที่กำหนดขึ้น

### 4) รายละเอียดหลักสูตร

รายละเอียดของหลักสูตรประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะและสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ดังนี้

#### 4.1 สมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ

##### (1) ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (1 ชั่วโมง)

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบการบริหารการพัฒนา  
ผลประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับจากการพัฒนา กฎกติกาในการจัดการทรัพยากรชุมชน หลักการในการออกแบบ  
(Design Principles) กติกาในการจัดการทรัพยากรพุน้ำร้อนเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน แนวทางในการจัดองค์การ  
เพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวทางประชาธิปไตย การเขียนโครงการเพื่อการพัฒนาทั้งแบบดั้งเดิมหรือตาม  
ประเพณี (Conventional) และแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) แนวทางการบริหารโครงการ

## (2) การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (1 ชั่วโมง)

เพื่อให้เข้าใจว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลโดยเฉพาะความแตกต่างของบุคลิกภาพ สามารถส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างกัน การทำความเข้าใจวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของตนเอง ความแตกต่างทางความคิดจากผลของค่านิยม (Value) การทำงานร่วมกันอย่างมีสัมพันธภาพด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิคที่ส่งเสริมประสิทธิภาพ สัมพันธภาพ และลดความขัดแย้ง

## 4.2 สมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ

### (3) การตลาดและประชาสัมพันธ์ (1 ชั่วโมง)

เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่นิยมใช้บริการพุน้ำร้อน การกำหนดเป้าหมายทางการตลาดและตำแหน่งทางการตลาด การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การพัฒนาสินค้าที่ระลึกจากน้ำพุร้อน การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย

### (4) การสร้างสรรค์งานบริการ (1 ชั่วโมง)

เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการสร้างสรรค์งานบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ การสร้างมูลค่าเพิ่มจากพุน้ำร้อน ธรรมชาติสู่การบริการ และการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยการใช้อัตลักษณ์ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น และการออกแบบบริการที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ และภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

### (5) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน (1 ชั่วโมง)

เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการบุคลากรในการให้บริการ การกำหนดตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ การจัดทำแผนการเงิน การจัดทำรายรับรายจ่าย และการประเมินและรักษามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนธรรมชาติ ตามมาตรฐานหลักและศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทพุน้ำร้อนธรรมชาติ

### (6) การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน (1 ชั่วโมง)

เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนธรรมชาติจากกรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนของประเทศไทยและในต่างประเทศ ที่มีการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ

## 5) การประเมินผลการอบรม

- 5.1) การประเมินผลความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 5.2) การประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม

## 6) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1) ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนามีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติเพิ่มขึ้น

6.2) ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนให้มีความยั่งยืน

## 7) วิทยากรและทีมงาน

วิทยากรและทีมงานมาจากสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีนางรัตันทิพย์ ผูกเพชร เป็นเลขานุการโครงการอบรม

- 7.1) ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน โดย รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต
- 7.2) การสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดย รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต
- 7.3) การตลาดและประชาสัมพันธ์ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัชยกุล
- 7.4) การสร้างสรรค์งานบริการ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง
- 7.5) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัชยกุล
- 7.6) การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน  
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง

## 3.8 กำหนดการอบรม

กำหนดจัดอบรมในจังหวัดแม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ และเชียงราย ในระหว่างวันที่ 2, 4, 6 เดือนมีนาคม 2560 โดยมีกำหนดการจังหวัดละ 1 วัน ดังนี้

- |                     |   |
|---------------------|---|
| เวลา 08.00-08.30 น. | ลงทะเบียนรับเอกสาร เปิดการอบรม และประเมินผลตนเองก่อนอบรม  |
| เวลา 08.30-09.30 น. | บรรยายและอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การสร้างสรรค์งานบริการ<br>โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทร์สว่าง |
| เวลา 09.30-10.30 น. | บรรยายและอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง ความร่วมแรงร่วมใจ<br>โดย รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต               |
| เวลา 10.30-10.45 น. | พักรับประทานอาหารว่าง   |
| เวลา 10.45-11.45 น. | บรรยายและอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การตลาดและประชาสัมพันธ์<br>โดย รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อีสัชยกุล      |

- เวลา 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา 13.00-14.00 น. บรรยายและอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการสร้างสัมพันธภาพ  
โดยรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์วีรัต
- เวลา 14.00-14.15 น. พักรับประทานอาหารว่าง
- เวลา 14.15-15.15 น. บรรยายและอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงานโดย  
รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัยกุล
- เวลา 15.15-16.15 น. บรรยายและอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องกรณีศึกษาการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง
- เวลา 16.15-16.30 น. ปิดการอบรมและประเมินผลตนเองหลังอบรม

(กำหนดการอบรม หัวข้อบรรยายและวิทยากรอาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม)

## 9) เอกสารฝึกอบรม

- (1) คู่มือการฝึกอบรมโครงการการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน  
กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 2560
- (2) คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ กรมการ  
ท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2557

### 4.3 ผลการจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ต่อบัณฑิตผู้ประสงค์ข้อที่ 3 โดยการเรียบเรียงแนวคิดและทฤษฎี  
ที่เกี่ยวข้อง สรุปผลได้ดังนี้

คู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาจัดทำขึ้นเพื่อใช้  
ประกอบการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ  
พัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มี  
ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดมูลค่าและคุณค่า  
เพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืนและเพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มี  
ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติของ  
กรมการท่องเที่ยว

เนื้อหาของคู่มือฝึกอบรมประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ดังนี้

- หน่วยที่ 1 ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน
- หน่วยที่ 2 การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล
- หน่วยที่ 3 การตลาดและประชาสัมพันธ์
- หน่วยที่ 4 การสร้างสรรค์งานบริการ
- หน่วยที่ 5 การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน
- หน่วยที่ 6 การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

รายละเอียดของคู่มือฝึกอบรมแสดงอยู่ในภาคผนวก

#### 4.4 ผลการประเมินผลฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 โดยเก็บข้อมูลจากการทดสอบก่อนและหลังการอบรมและการแจกแบบสอบถาม สรุปผลการประเมินผลฝึกอบรมได้ดังนี้

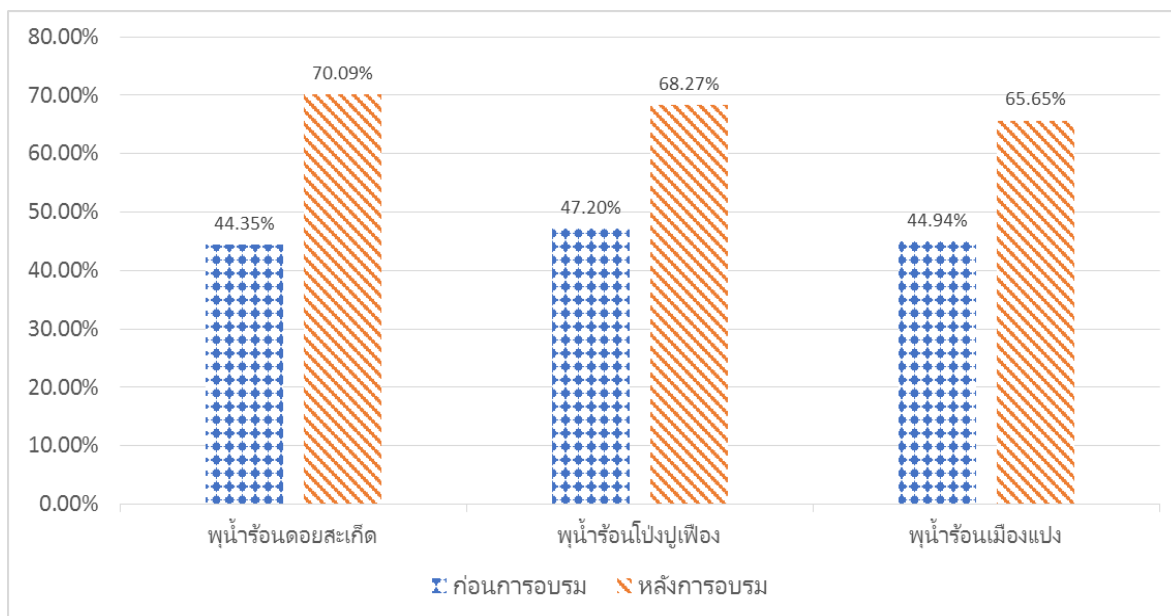
##### 4.4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้จากการฝึกอบรมระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรมโดยใช้การบรรยายสื่อการฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ที่เพื่อทดสอบประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้จัดฝึกอบรมได้จัดทำแบบทดสอบก่อนฝึกการอบรมที่ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ คิดเป็น 25 คะแนน และภายหลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงได้ทำแบบทดสอบประเมินความรู้อีกครั้งหนึ่ง โดยผู้จัดฝึกอบรมได้จัดทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม ซึ่งเป็นข้อคำถามคู่ขนานจำนวน 25 ข้อ 25 คะแนน ผลการทดสอบปรากฏดังตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้จากการฝึกอบรมระหว่างก่อน-หลังการฝึกอบรม

คน	พุน้ำร้อนตอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่				พุน้ำร้อนโป่งปุเพียง จ.เชียงราย				พุน้ำร้อนเมืองแปง จ.แม่ฮ่องสอน			
	ก่อน	หลัง	แตกต่าง	ร้อยละ	ก่อน	หลัง	แตกต่าง	ร้อยละ	ก่อน	หลัง	แตกต่าง	ร้อยละ
1	12	20	8	32.00	16	24	8	32.00	8	11	3	12.00
2	19	24	5	20.00	4	8	4	16.00	8	13	5	20.00
3	8	16	8	32.00	11	13	2	8.00	9	13	4	16.00
4	13	22	9	36.00	8	12	4	16.00	16	19	3	12.00
5	7	13	6	24.00	14	22	8	32.00	16	20	4	16.00
6	5	8	3	12.00	15	23	8	32.00	11	18	7	28.00
7	12	20	8	32.00	13	18	5	20.00	13	19	6	24.00
8	5	9	4	16.00	6	12	6	24.00	12	18	6	24.00
9	13	22	9	36.00	17	21	4	16.00	10	17	7	28.00
10	8	15	7	28.00	16	23	7	28.00	16	22	6	24.00
11	12	18	6	24.00	7	10	3	12.00	3	7	4	16.00
12	10	20	10	40.00	10	14	4	16.00	10	14	4	16.00
13	10	15	5	20.00	12	17	5	20.00	9	11	2	8.00
14	12	22	10	40.00	15	22	7	28.00	8	16	8	32.00
15	14	20	6	24.00	13	17	4	16.00	17	25	8	32.00
16	17	23	6	24.00					13	18	5	20.00
17	14	20	6	24.00					12	18	6	24.00
18	12	16	4	16.00								
19	9	13	4	16.00								
20	15	24	9	36.00								
21	11	17	6	24.00								
22	9	14	5	20.00								
23	8	12	4	16.00								
ค่าเฉลี่ย	11.09	17.52	6.43	25.74	11.80	17.07	5.27	21.07	11.24	16.41	5.18	20.71

จากการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรมโดยใช้การบรรยายสื่อ การฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้เพื่อทดสอบประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลประเมินพบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้น โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว คือ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.74 พุน้ำร้อนโป่งปูเฟือง จ.เชียงราย ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.07 และพุน้ำร้อนเมืองแปง จ.แม่ฮ่องสอน ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.07 ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงผลในรูปของแผนภูมิ ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 การเปรียบเทียบคะแนนทดสอบความรู้ก่อน-หลังการอบรม

จากภาพที่ 4.4 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้คะแนนทดสอบความรู้ก่อนเรียน คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดบ้านโป่งสามัคคี ตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 44.35 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำโป่งปูเฟือง บ้านโป่งปูเฟือง ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 47.20 และแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำเมืองแปง บ้านเมืองแปง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 44.94 ตามลำดับ

และเมื่อเข้ารับการอบรมแล้ว พบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้คะแนนทดสอบความรู้หลังเรียน คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำดอยสะเก็ด บ้านโป่งสามัคคี ตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 70.09 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำโป่งปูเฟือง บ้านโป่งปูเฟือง ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.27 และแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำเมืองแปง บ้านเมืองแปง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 65.65 ตามลำดับ



#### 4.4.2 การประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม แยกตามแหล่งท่องเที่ยว

ผลการประเมินผลฝึกอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา แบ่งออกเป็น 3 ครั้ง ในพื้นที่บ้านโป่งสามัคคี ตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ บ้านโป่งปุเฟือง ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย และบ้านเมืองแปง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่ 2-6 มีนาคม 2560

##### 4.4.2.1 แหล่งท่องเที่ยวพุร้อนดอยสะเก็ด

###### ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการอบรม

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพื้นที่บ้านโป่งสามัคคี ตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น จำนวน 18 คน โดยผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 72.22) มีอายุ 51-60 ปี (ร้อยละ 55.56) มีตำแหน่งในฝ่ายปกครองท้องถิ่น (ร้อยละ 83.34) สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 61.11) และมีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ (ร้อยละ 94.44)

###### ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการอบรมพุร้อนดอยสะเก็ด

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	พุร้อนดอยสะเก็ด	
	จำนวน (N=18)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	13	72.22
หญิง	5	27.78
<b>อายุ</b>		
20-30 ปี	1	5.56
31-40 ปี	5	27.77
40-50 ปี	2	11.11
51-60 ปี	10	55.56
60 ปีขึ้นไป	-	-
<b>สังกัด</b>		
อบต./เทศบาล	3	16.66
ฝ่ายปกครองท้องถิ่น	15	83.34

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม	พุน้ำร้อนตอยสะเก็ต	
	จำนวน (N=18)	ร้อยละ
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	11	61.11
มัธยมศึกษา/ปวช.	2	11.11
อนุปริญญา/ปวส.	2	11.11
ปริญญาตรี	3	16.66
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
<b>วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการฝึกอบรม</b>		
- เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการพุน้ำร้อน	17	94.44
- เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	11	61.11
- เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กับผู้อบรมท่านอื่นๆ	11	61.11

เกณฑ์สำหรับการแปลความ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนตอยสะเก็ต

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง	4.44	0.51	มากที่สุด
คุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม	4.28	0.67	มากที่สุด
การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนตอยสะเก็ตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.67$ ) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง ( $\bar{x} = 4.44$ ) และ คุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 4.28$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม	4.61	0.50	มากที่สุด
ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม	2.78	1.06	ปานกลาง
ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม	4.22	0.43	มากที่สุด
ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน	4.50	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พบว่าผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.50$ ) ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 4.22$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 2.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยากร	4.44	0.70	มากที่สุด
การตอบคำถามของวิทยากร	4.44	0.51	มากที่สุด
ระยะเวลาในการอบรม	3.83	0.71	มาก
คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	4.56	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x} = 4.56$ ) รองลงมา คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยากร และการตอบคำถามของวิทยากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.44$ ) และระดับมาก คือ ระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x} = 3.83$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการพุน้ำร้อนดอยสะเก็ด

ตอนที่ 5 ความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้	4.44	0.51	มากที่สุด
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม	4.28	0.57	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้	4.61	0.61	มากที่สุด
ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก	4.50	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก ( $\bar{x} = 4.50$ ) ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.44$ ) และท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ( $\bar{x} = 4.28$ )

#### 4.4.2.2 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่อง

##### ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการอบรม

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพื้นที่บ้านบ้านโป่งปูเฟื่อง ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น จำนวน 13 คน โดยผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.54) มีอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 38.46) มีตำแหน่งในอบต./เทศบาล (ร้อยละ 53.86) สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 46.14) และมีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ (ร้อยละ 92.30)

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพือง

ลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการฝึกอบรม	จำนวน (N=13)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	8	61.54
หญิง	5	38.46
<b>อายุ</b>		
20-30 ปี	5	38.46
31-40 ปี	3	23.08
40-50 ปี	4	30.78
51-60 ปี	1	7.68
60 ปีขึ้นไป	-	-
<b>สังกัด</b>		
อบต./เทศบาล	7	53.86
ฝ่ายปกครองท้องถิ่น	6	46.14
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	6	46.14
มัธยมศึกษา/ปวช.	1	7.68
อนุปริญญา/ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	4	30.78
ปริญญาโท	1	7.68
ปริญญาเอก	-	-
<b>วัตถุประสงค์ในการเข้ารับการฝึกอบรม</b>		
- เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการพุน้ำร้อน	12	92.30
- เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	11	84.61
- เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กับผู้อบรมท่านอื่น	11	84.61

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพียง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง	3.92	0.76	มาก
คุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม	3.92	0.76	มาก
การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่	4.23	0.73	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพียงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.23$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมากคือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง และคุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพียง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม	4.62	0.65	มากที่สุด
ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม	3.38	1.12	ปานกลาง
ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม	4.31	0.63	มากที่สุด
ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน	4.38	0.65	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพียงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.62$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.38$ ) ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 4.31$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 3.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยาการและคู่มืออบรมของผู้เข้ารับการอบรมผู้นำร้อนโป่งปูเฟือง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยาการและคู่มืออบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยาการ	4.62	0.65	มากที่สุด
การตอบคำถามของวิทยาการ	4.08	0.95	มาก
ระยะเวลาในการอบรม	4.15	0.69	มาก
คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	4.77	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมผู้นำร้อนโป่งปูเฟืองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยาการและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x}$  = 4.77) รองลงมา คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยาการ ( $\bar{x}$  = 4.62) และระดับมาก คือ ระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x}$  = 4.15) และการตอบคำถามของวิทยาการ ( $\bar{x}$  = 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการผู้นำร้อนโป่งปูเฟือง

ตอนที่ 5 ความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้	4.54	0.66	มากที่สุด
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม	4.54	0.52	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้	4.54	0.52	มากที่สุด
ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก	4.46	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมผู้นำร้อนโป่งปูเฟืองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x}$  = 4.54) รองลงมา คือ ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก ( $\bar{x}$  = 4.46) ตามลำดับ

#### 4.4.2.3 แหล่งท่องเที่ยวผู้นำร้อนเมืองแปง

##### ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการอบรม

จากตารางที่ 4.19 พบว่าพื้นที่บ้านเมืองแปง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น จำนวน 14 คน โดยผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 78.57) มีอายุ 40-50 ปี (ร้อยละ 35.75) มีตำแหน่งในอบต./เทศบาล และในฝ่ายปกครองท้องถิ่นเท่ากัน (ร้อยละ 50.00) สำเร็จการศึกษาระดับ

ประถมศึกษา (ร้อยละ 35.75) และมีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กับผู้อบรมท่านอื่น (ร้อยละ 78.57)

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการอบรมผู้นำร้อนเมืองแปง

ลักษณะส่วนบุคคลผู้เข้ารับการฝึกอบรม	จำนวน (N=14)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	11	78.57
หญิง	3	21.42
<b>อายุ</b>		
20-30 ปี	1	7.14
31-40 ปี	4	28.57
40-50 ปี	5	35.75
51-60 ปี	3	21.42
60 ปีขึ้นไป	1	7.14
<b>สังกัด</b>		
อบต./เทศบาล	7	50.00
ฝ่ายปกครองท้องถิ่น	7	50.00
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	5	35.75
มัธยมศึกษา/ปวช.	3	21.42
อนุปริญญา/ปวส.	1	7.14
ปริญญาตรี	3	21.42
ปริญญาโท	2	14.28
ปริญญาเอก	-	
<b>วัตถุประสงค์ในการเข้ารับการฝึกอบรม</b>		
- เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการผู้นำร้อน	10	71.43
- เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	11	78.57
- เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์กับผู้อบรมท่านอื่น	11	78.57



ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง	3.79	0.70	มาก
คุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม	3.64	0.63	มาก
การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่	4.21	0.58	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง ( $\bar{x} = 3.79$ ) และคุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 3.64$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม	4.07	0.47	มาก
ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม	3.21	0.80	ปานกลาง
ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม	3.79	0.43	มาก
ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน	4.00	0.39	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.07$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.00$ ) และความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 3.79$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 3.21$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยาการและคู่มืออบรมของผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปง

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยาการและคู่มืออบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยาการ	4.21	0.58	มากที่สุด
การตอบคำถามของวิทยาการ	4.07	0.47	มาก
ระยะเวลาในการอบรม	3.71	0.47	มาก
คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม	4.00	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.55</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยาการและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยาการ ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ การตอบคำถามของวิทยาการ ( $\bar{x} = 4.07$ ) คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x} = 4.00$ ) และระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x} = 3.71$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการพุน้ำร้อนเมืองแปง

ตอนที่ 5 ความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้	3.86	0.53	มาก
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม	3.93	0.73	มาก
ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้	4.07	0.62	มาก
ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก	3.93	0.62	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.07$ ) รองลงมา คือ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.93$ ) และท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ( $\bar{x} = 3.86$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวม

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวม

ประเด็นความคิดเห็น	พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด			พุน้ำร้อนโป่งปุเพือง			พุน้ำร้อนเมืองแปง			รวม		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรม	4.46	0.56	มากที่สุด	4.02	0.75	มาก	3.88	0.64	มาก	4.12	0.65	มาก
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรม	4.03	0.63	มาก	4.17	0.76	มาก	3.77	0.52	มาก	3.99	0.64	มาก
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรม	4.32	0.61	มากที่สุด	4.41	0.68	มากที่สุด	4.00	0.55	มาก	4.24	0.61	มากที่สุด
4. ความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการ	4.56	0.55	มากที่สุด	4.52	0.56	มากที่สุด	3.95	0.63	มาก	4.34	0.58	มากที่สุด
รวม	4.34	0.59	มากที่สุด	4.28	0.69	มากที่สุด	3.90	0.59	มาก	4.17	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมของพุน้ำร้อนอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดและพุน้ำร้อนโป่งปุเพือง มีความคิดเห็นในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.34$  และ  $4.28$  ตามลำดับ) ขณะที่พุน้ำร้อนเมืองแปง มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) หากพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 3 แห่ง พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมของพุน้ำร้อนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมและหลักสูตรในการอบรมอยู่ในระดับมาก คือ ( $\bar{x} = 4.12$  และ  $3.99$  ตามลำดับ) ขณะที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมและความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ( $\bar{x} = 4.24$  และ  $4.34$  ตามลำดับ)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการนำเสนอสรุปผลที่ได้จากการวิจัยทั้งหมด ตามคำถามของการวิจัยในแต่ละข้อ ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการนำวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมาอภิปรายผลประกอบการตอบผลการวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- (1) เพื่อศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- (2) เพื่อกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
- (3) เพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา
- (4) เพื่อจัดฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

##### 5.1.2 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทพุน้ำร้อนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยตามคำถามการวิจัยแต่ละข้อดังต่อไปนี้

##### 5.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### (1) การวิจัยเชิงคุณภาพ

(1.1) การวิจัยเชิงคุณภาพทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่องปัญหาการจัดการพุน้ำร้อนเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานราชการ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนา ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาเทศบาล/อบต. สมาชิกสภาเทศบาล/อบต. ปลัดเทศบาล/อบต. ฝ่ายบริหาร 4 ฝ่าย จำนวน 5 คน ต่อพุน้ำร้อน 1 แห่ง รวมทั้งสิ้น 15 คน

(1.2) การวิจัยเชิงคุณภาพทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อประชุมกลุ่มย่อยเพื่อยืนยันปัญหาที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์และกำหนดหัวข้อความจำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานราชการ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนา ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดเทศบาล/อบต. ฝ่ายบริหาร 4 ฝ่าย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล กรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครด้านสาธารณสุข และเอกชน จำนวน 22 คน ต่อพุน้ำร้อน 1 แห่ง รวมทั้งสิ้น 66 คน

## (2) การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อทดสอบแบบสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาฝึกอบรม ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานราชการ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนารวมทั้งสิ้น 66 คน โดยสุ่มทดสอบแบบสอบถามตามความสะดวกตามแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน

### 5.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### (1) การวิจัยเชิงคุณภาพ

(1.1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคชุมชน และภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาการจัดการพุน้ำร้อนและความจำเป็นในการฝึกอบรมสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการตอบคำถามวิจัยข้อ 1 และ 2

(1.2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคชุมชน และภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในกลุ่มอารยธรรมล้านนาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการตอบคำถามวิจัยข้อ 1 และ 2

#### (2) การวิจัยเชิงปริมาณ

(2.1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อใช้ในการตอบคำถามข้อที่ 1 ลักษณะของคำถามมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบัน ตอนที่ 3 ความจำเป็นในการฝึกอบรม ตอนที่ 4 กำหนดเวลาในการฝึกอบรม

### 5.1.5 วิธีการศึกษา

- 1) การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตำรา หนังสือ เอกสาร รายงานวิจัย และเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2 และ 3
- 2) การสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1
- 3) การสัมภาษณ์ผู้บริหารและการประชุมกลุ่มย่อยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 3
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2
- 5) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาเพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3
- 6) การจัดฝึกอบรมบุคลากรและชุมชนสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาจำนวน 3 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในภาคเหนือ เพื่อใช้ในการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

### 5.1.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

- 1) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร รายงาน และข้อมูลที่รวบรวมได้จากหน่วยงานราชการและเอกชน และข้อมูลจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต
- 2) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์การสอบถามและประชุมกลุ่มย่อย ผู้บริหารหน่วยงานวางแผนและส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐ ผู้บริหาร/เจ้าของ บุคลากรแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาและผู้นำชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา
  - 2.1) **การสัมภาษณ์** ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้เพียงในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอนในเดือนสิงหาคม 2559 สรุปรายงานตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ทั้งหมด 14 คน ตามรายละเอียดแสดงในภาคผนวก
  - 2.2) **การประชุมกลุ่มย่อย** ผู้วิจัยได้ดำเนินการประชุมกลุ่มย่อยผู้ให้ข้อมูลหลักในพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้เพียงในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในเดือนกันยายน 2559 สรุปรายงานตัวอย่างที่ร่วมประชุมกลุ่มย่อยทั้งหมด 51 คน ตามรายละเอียดแสดงในภาคผนวก
  - 2.3) **แบบสอบถามความจำเป็นในการฝึกอบรม (Questionnaires)** เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ แบบสอบถามประกอบด้วยชุดคำถามที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยให้ทำเครื่องหมายและเขียนตอบในแบบสอบถามการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมไปยังผู้รับผิดชอบดูแลแหล่งพุน้ำร้อน 3 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายการจัดการฝึกอบรม ได้แก่ พุน้ำร้อน

ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้พือง จังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอนและผู้วิจัยใช้วิธีการลงพื้นที่เก็บตัวอย่างเองในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อน ได้แก่ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ พุน้ำร้อนโป่งปุ้พืองในจังหวัดเชียงราย และพุน้ำร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในเดือนกันยายน 2559 ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 58 ฉบับ

### 5.1.7 ผลการวิจัย

#### (1) ผลการศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ผลการวิเคราะห์การสำรวจปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ระดับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในพื้นที่ยังไม่ได้รับการตรวจประเมินมาตรฐานมากที่สุด จำนวน 38 ราย รองลงมาคิดว่าแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในพื้นที่ยังไม่มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 30 ราย และมีบางส่วนคิดว่าได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว จำนวน 28 ราย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนในปัจจุบันมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ขาดงบประมาณในการพัฒนา/ดูแลรักษา/บูรณะ/ซ่อมแซม รองลงมา คือ บุคลากรขาดความรู้และ/หรือประสบการณ์ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว และการขาดทักษะด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์/แหล่งท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก ได้แก่ การสร้างความประทับใจ/การขยายระยะเวลาทำกิจกรรมให้มากขึ้น และการรักษามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนธรรมชาติ ( $\bar{x} = 3.19$ ) รองลงมาคือ การตลาดและประชาสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ( $\bar{x} = 3.14$ ) การออกแบบและพัฒนาบริการ/กิจกรรมใหม่ ( $\bar{x} = 3.11$ ) การบริการที่ดี ( $\bar{x} = 3.08$ ) การยกระดับคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.05$ ) ความร่วมแรงร่วมใจ ( $\bar{x} = 3.04$ ) การจัดระบบการบริหารการพัฒนาและผลประโยชน์ร่วม และการกำหนดลูกค้าเป้าหมายและตำแหน่งทางการตลาด ( $\bar{x} = 3.03$ ) การเขียนโครงการและการจัดการบุคลากร ( $\bar{x} = 2.97$ ) การสร้างจิตสำนึกในการบริการและความแตกต่าง ( $\bar{x} = 2.95$ ) การจัดการรายรับรายจ่าย ( $\bar{x} = 2.92$ ) การมีส่วนร่วมในการพัฒนา ( $\bar{x} = 2.89$ ) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน ( $\bar{x} = 2.86$ ) การทำงานร่วมกันอย่างมีสัมพันธภาพ ( $\bar{x} = 2.81$ ) การสร้างสัมพันธภาพและการทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ( $\bar{x} = 2.76$ ) ตามลำดับ ดังนั้นความจำเป็นในการฝึกอบรมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ การตลาดและประชาสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 3.14$ ) การบริการที่ดี ( $\bar{x} = 3.08$ ) ความร่วมแรงร่วมใจ ( $\bar{x} = 3.04$ ) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน ( $\bar{x} = 2.86$ ) และการสร้างสัมพันธภาพ ( $\bar{x} = 2.76$ ) ตามลำดับ

## (2) ผลการกำหนดหลักสูตรอบรมโครงการการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยว พุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

### 1) วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการอบรม

1.1) เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม และเกิดมูลค่าและคุณค่าเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน

1.2) เพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ

### 2) กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม

ผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

### 3) รูปแบบการอบรม

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือการอบรมเชิงบรรยาย และการอบรมเชิงปฏิบัติการ

### 4) รายละเอียดหลักสูตร

รายละเอียดของหลักสูตรประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ดังนี้

4.1) สมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ ได้แก่ (1) ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกันและ (2) การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

4.2) สมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ได้แก่ (3) การตลาดและประชาสัมพันธ์ (4) การสร้างสรรค์งานบริการ (5) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน(6) การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

### 5) การประเมินผลการอบรม

5.1) การประเมินผลความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม

5.2) การประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม

### 6) วิทยากรและทีมงาน

วิทยากรและทีมงานมาจากสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีนางรัตน์ทิพย์ ผูกเพชร เป็นเลขานุการโครงการอบรม

7.1) ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน โดย รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวิวัฒน์

7.2) การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล โดย รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวิวัฒน์

7.3) การตลาดและประชาสัมพันธ์ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัยกุล



- 7.4) การสร้างสรรค์งานบริการ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง
- 7.5) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล
- 7.6) การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน  
โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง

### (3) ผลการจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

คู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนাজัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดมูลค่าและคุณค่าเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืนและเพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐาน คุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติของกรมการท่องเที่ยว

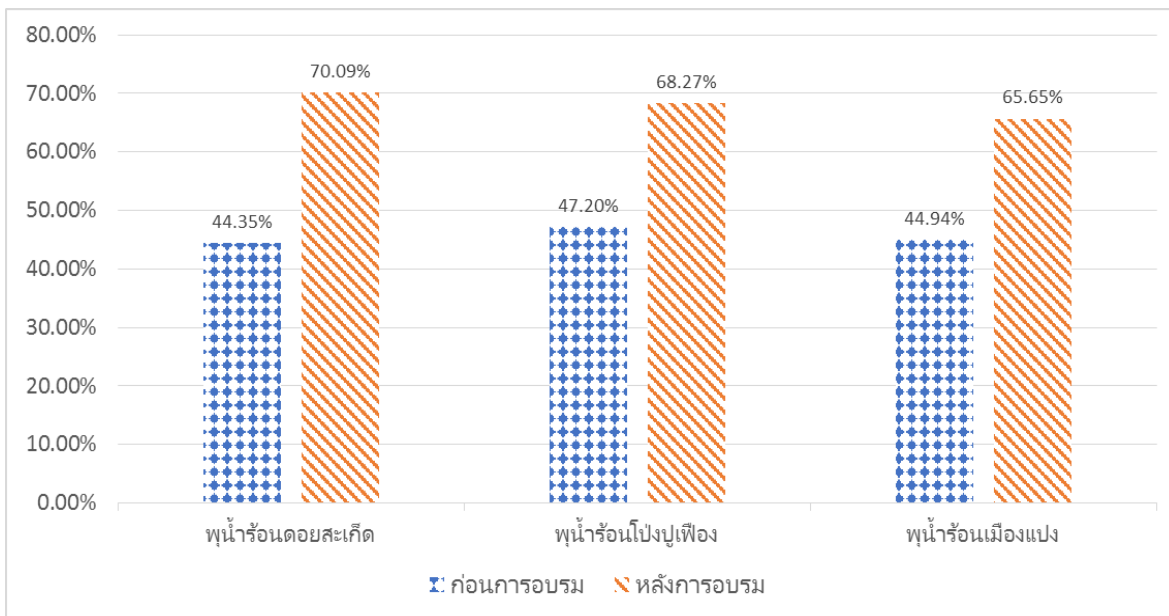
- เนื้อหาของคู่มือฝึกอบรมประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะและสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะดังนี้
- หน่วยที่ 1 ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน
- หน่วยที่ 2 การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล
- หน่วยที่ 3 การตลาดและประชาสัมพันธ์
- หน่วยที่ 4 การสร้างสรรค์งานบริการ
- หน่วยที่ 5 การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ
- หน่วยที่ 6 การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

### (4) ผลการประเมินผลฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ผลการวิจัยที่ต่อบุคคลประสงค์ข้อที่ 4 โดยเก็บข้อมูลจากการทดสอบก่อนและหลังการอบรมและการแจกแบบสอบถาม สรุปผลการประเมินผลฝึกอบรมได้ดังนี้

#### (4.1) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้จากการฝึกอบรมระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรมโดยใช้การบรรยายสื่อการฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ที่เพื่อทดสอบประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้จัดฝึกอบรมได้จัดทำแบบทดสอบก่อนฝึกการอบรมที่ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ คิดเป็น 25 คะแนน และภายหลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงได้ทำแบบทดสอบประเมินความรู้อีกครั้งหนึ่ง โดยผู้จัดฝึกอบรมได้จัดทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม ซึ่งเป็นข้อคำถามคู่ขนานจำนวน 25 ข้อ 25 คะแนน ผลประเมินพบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้น โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว คือ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.74 พุน้ำร้อนโป่งปูเฟือง จ.เชียงราย ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.07 และพุน้ำร้อนเมืองแปง จ.แม่ฮ่องสอน ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 20.07 ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงผลในรูปของแผนภูมิ ดังแสดงในภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 การเปรียบเทียบคะแนนทดสอบความรู้ก่อน-หลังการอบรม

#### (4.2) การประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม แยกตามแหล่งท่องเที่ยว

ผลการประเมินผลฝึกอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา แบ่งออกเป็น 3 ครั้ง ในพื้นที่บ้านโป่งสามัคคี ตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ บ้านโป่งปูเฟือง ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย และบ้านเมืองแปง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่ 2-6 มีนาคม 2560

#### (4.2.1) แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนดอยสะเก็ด

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.67$ ) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง ( $\bar{x} = 4.44$ ) และ คุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 4.28$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.50$ ) ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 4.22$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 2.78$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x} = 4.56$ ) รองลงมา คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยากร และการตอบคำถามของวิทยากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.44$ ) และระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x} = 3.83$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก ( $\bar{x} = 4.50$ ) ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.44$ ) และท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ( $\bar{x} = 4.28$ )

#### (4.2.2) แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่อง

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่องมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.23$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง และคุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่องมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.62$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.38$ ) ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 4.31$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 3.38$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพื่อองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือคู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x} = 4.77$ ) รองลงมา คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยากร ( $\bar{x} = 4.62$ ) และระดับมาก คือ ระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.15$ ) และการตอบคำถามของวิทยากร ( $\bar{x} = 4.08$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพื่อองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 4.54$ ) รองลงมา คือ ท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก ( $\bar{x} = 4.46$ ) ตามลำดับ

#### (4.2.3) แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนเมืองแปง

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การต้อนรับและบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของห้องประชุมโดยทั่วไป เช่น การจัดที่นั่ง แสงสว่าง ระบบเสียง ( $\bar{x} = 3.79$ ) และคุณภาพและปริมาณอาหารและเครื่องดื่ม ( $\bar{x} = 3.64$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ( $\bar{x} = 4.07$ ) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่คิดว่าจะนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้งาน ( $\bar{x} = 4.00$ ) และความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลังการอบรม ( $\bar{x} = 3.79$ ) และระดับปานกลาง คือ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อนการอบรม ( $\bar{x} = 3.21$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การถ่ายทอดและความรู้ของวิทยากร ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ การตอบคำถามของวิทยากร ( $\bar{x} = 4.07$ ) คู่มืออบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{x} = 4.00$ ) และระยะเวลาในการอบรม ( $\bar{x} = 3.71$ ) ตามลำดับ

ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการนี้ ( $\bar{x} = 4.07$ ) รองลงมา คือ ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม และท่านจะแนะนำผู้อื่น หากมีการจัดโครงการหลักสูตรนี้อีก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.93$ ) และท่านได้รับความรู้จากโครงการนี้ ( $\bar{x} = 3.86$ ) ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในภาพรวมมีความแตกต่างกัน โดยพุน้ำร้อน ดอยสะเก็ดและพุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่องมีความคิดเห็นในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.34 และ 4.28 ตามลำดับ) ขณะที่ พุน้ำร้อนเมืองแปงมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.90) โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมและ หลักสูตรในการอบรมอยู่ในระดับมาก คือ ( $\bar{x}$  = 4.12 และ 3.99 ตามลำดับ) ขณะที่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและ คู่มืออบรมและความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ( $\bar{x}$  = 4.24 และ 4.34 ตามลำดับ)

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยว อารยธรรมล้านนาผู้วิจัยได้แยกประเด็นการอภิปรายออกเป็น 4 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยว อารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด พุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่อง และพุน้ำร้อนเมืองแปง ต่างประสบสภาพปัญหา สำคัญ 5 ลำดับแรก คือ ขาดงบประมาณในการพัฒนา/ดูแลรักษา/บูรณะ/ซ่อมแซม บุคลากรขาดความรู้และ/ หรือประสบการณ์ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว ขาดทักษะด้านการตลาด/ การประชาสัมพันธ์/แหล่งท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก ขาดกิจกรรมท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว และขาดมาตรฐานการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงน้ำพุร้อนธรรมชาติ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอื่นทั้งในและต่างประเทศซึ่งมีปัญหาคล้ายคลึงกัน (ชนิตาภา แก้วฉนวน, 2554; นิพล เชื้อเมืองพาน และคณะ, 2557, 2559; ราณี อธิชัยกุล และคณะ, 2559; Yu, 2015)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน อย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา และดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และการประชุมกลุ่มย่อยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา โดยเปิดโอกาส ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเสนอหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ (ปทุมพร วรดิพิงศ์ 2552) จากปัญหา และ ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นหัวข้อการฝึกอบรมที่หลากหลาย นักวิจัย ซึ่งเป็นคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทั้งนี้การจะ พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ชุมชนควรอาศัยเครือข่ายจากสถาบันทางการศึกษา เพื่อเพิ่มสมรรถนะ ของบุคลากรในท้องถิ่น แนวคิดนี้สอดคล้องการพัฒนาบุคลากรในแหล่งพุน้ำร้อนประเทศจีน โดย Yu (2015) ศึกษา เรื่องการพัฒนาพุน้ำร้อนอย่างยั่งยืนในประเทศจีนกล่าวถึงแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มี ทักษะหลายด้าน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก อาทิ มหาวิทยาลัยเพื่อให้ความรู้ ในทักษะที่จำเป็นในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการและยังสอดคล้องกับปทุมพร วรดิพิงศ์ (2552) ซึ่งเสนอแนะว่า ควรมีการศึกษภาพของ อบต. ด้านการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนโดยจัดให้มีนักวิชาการจากสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา และจัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรของ อบต. ในลักษณะของการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นหรือประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่ชุมชน

5.2.2 หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา จากผลการสำรวจความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม พบว่าผู้ที่เกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนทั้ง 3 แห่ง เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมเนื่องจากหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนเป็นเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่หลักในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในพื้นที่ ดังนั้น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับกำเนินงานของเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงผู้นำชุมชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ครู แพทย์ประจำตำบล อาสาสมัครในชุมชน เป็นต้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน ผู้วิจัยจึงพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมและเกิดมูลค่าและคุณค่าเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน และ 2) เพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อน ธรรมชาติ สำหรับเนื้อหาสาระประกอบด้วยความร่วมมือร่วมใจ การสร้างสัมพันธภาพ การตลาดและประชาสัมพันธ์ การสร้างสรรค์งานบริการ การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ และกรณีศึกษาการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับสำลีส รัชสุทธิและคณะ (2544) ซึ่งกล่าวว่าเนื้อหาสาระการอบรมจะต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และหากมีการบูรณาการการเรียนรู้ในหลายด้าน ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันจะทำให้หลักสูตรมีคุณค่ามากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิระ วิชชุกรนนท์ ปาจริย์ ผลประเสริฐ เพ็ญศรี จันทรอินทร์ และดัดชนี จะวรรณ (2551) ที่กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพ โดยเฉพาะ เพื่อพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น

นอกจากนี้ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมากที่สุด คือ ด้านความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับวชิระ วิชชุกรนนท์ ปาจริย์ ผลประเสริฐ เพ็ญศรี จันทรอินทร์ และดัดชนี จะวรรณ (2551) ที่ระบุว่าเนื้อหาหลักสูตรที่จำเป็นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรเป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาเชิงบูรณาการด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากการวางแผนการท่องเที่ยวจะต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ดังนั้น การตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนานั้น ควรสะท้อนให้เห็นถึงการตระหนักในคุณค่าของสิ่งแวดล้อมที่ประกอบไปด้วยสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและวัฒนธรรม การบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ เช่น น้ำพุร้อน และที่ดินของส่วนรวม ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ดูแลทรัพยากรการท่องเที่ยวแหล่งพุน้ำร้อนทั้ง 3 แห่ง คือ พุน้ำร้อน ดอยสะเก็ด พุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่อง และพุน้ำร้อนเมืองเปียงซึ่งมีบริบทแตกต่างกัน ควรร่วมกันพัฒนาและตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าทรัพยากรของชุมชนไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด ก่อนเริ่มต้นพัฒนาการท่องเที่ยว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องตระหนักถึงศักยภาพของตนเองว่ามีหรือไม่ หากไม่มีควรเร่งสร้างศักยภาพจัดการของตนเองเสียก่อน และจึงขยายศักยภาพออกไปยังชุมชน (เทิดชาย ช่วยบำรุง 2552)

5.2.3 คู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้อง กับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ คือ ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกันและการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ คือ การตลาดและประชาสัมพันธ์การสร้างสรรคงานบริการการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ และการเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนผลการศึกษาพบว่าผู้เข้ารับการอบรมทั้ง 3 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนมีความพึงพอใจด้านคู่มืออบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้คู่มือฝึกอบรมที่ประกอบด้วยเนื้อหาสาระหลากหลายช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนรู้ อีกทั้งความรู้ในคู่มือฝึกปฏิบัติสามารถช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทบทวนและเกิดการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

5.2.4 การฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนามีกุุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา วิธีการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การอบรมเชิงบรรยาย โดยการบรรยายและวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจเนื้อหาเชิงวิชาการและแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) การอบรมเชิงปฏิบัติการโดยการระดมสมองและฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงออกทางความคิดและการทดลองปฏิบัติด้วยตนเองในกิจกรรมที่กำหนดขึ้น โดยอบรมในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนเมืองแปง ดอยสะเก็ด และโป่งปู้เฟือง เป็นระยะเวลา 1 วัน โดยมีการประเมินผลการอบรมในลักษณะของการประเมินผลความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม และการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวมโดยผลประเมินความรู้ที่ได้รับจากการอบรมพบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการอบรมแล้ว อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนอาจมีปัญหาด้านภาระหน้าที่การงานที่ทำให้ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้เต็มที่ ประกอบกับบางคนมีปัญหาด้านสายตา การอ่าน และการเขียนซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2559) ระบุว่าความสามารถและแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีผลต่อการถ่ายโอนความรู้เป็นอย่างยิ่ง และยังสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการคัดสรรผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมนับว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน นอกจากนี้ การประเมินผลความรู้จะทำให้ผู้จัดอบรมทราบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ และมีทักษะเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการฝึกอบรมหรือไม่ อีกทั้งผู้ประเมินจะได้ทราบถึงความเหมาะสมของเนื้อหา และองค์ความรู้ที่ควรปรับเพิ่มหรือลดลง ดังนั้น การประเมินผลซึ่งใช้แบบทดสอบที่มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับความรู้ตามมาตรการที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถใช้ทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม แล้วนำผลลัพธ์มาเปรียบเทียบกัน นอกจากนี้ในการประเมินผลอาจใช้วิธีการสังเกต หรือฝึกปฏิบัติได้เช่นกัน (นิสตาร์ก เวชยานนท์ 2559)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการจัดฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารายธรรมล้านนา ตามความเห็นและความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก-มากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับวิทยากรและคู่มืออบรมและความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจ ต่อโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีประเด็นข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงบางเรื่องที่ได้คะแนนระดับมาก แต่ได้ค่าคะแนนต่ำที่สุด และข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1) ระยะเวลาในการฝึกอบรม ควรมีการขยายระยะเวลาฝึกอบรมเป็น 2 วัน โดยในวันที่ 1 เป็นการรับฟัง คำบรรยายและฝึกปฏิบัติ สำหรับในวันที่ 2 ควรมีการพาผู้เข้าอบรมไปทัศนศึกษาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมผ่านกระบวนการเรียนรู้สมบูรณ์ครบถ้วน โดยการได้เห็นและสัมผัส ประสบการณ์จริงทั้งบริเวณแหล่งท่องเที่ยวและบริบทโดยรอบ ในการสร้างแนวคิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

2) การถ่ายทอดสมรรถนะการจัดการแหล่งพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมสามารถจัดการฝึกอบรมทั้งภายใน และภายนอกองค์กร สถาบันการศึกษาในท้องถิ่นควรทำหน้าที่ในการจัดการฝึกอบรมให้หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้อง ในแหล่งพุน้ำร้อน 3 แห่ง ตามขอบเขตของงานวิจัยนี้ในโอกาสต่อไป สถาบันหรือมหาวิทยาลัยในท้องถิ่นควร เป็นพี่เลี้ยงให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดฝึกอบรมให้ความรู้การจัดการแหล่งพุน้ำร้อน อย่างมีส่วนร่วมแก่พนักงานผู้ให้บริการหรือชาวบ้านในชุมชนที่มาให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรนำคู่มือการจัดการฝึกอบรม การจัดการแหล่งพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมไปขยายผลต่อภายในชุมชนให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อื่นได้ศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขยายผลต่อในชุมชนเครือข่ายกลุ่มท่องเที่ยวอารายธรรมล้านนาต่อไป

4) หน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรเชิญกรมการท่องเที่ยวมาบรรยายมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว ประเภทพุน้ำร้อนธรรมชาติให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในท้องถิ่นและท้องที่ที่ได้รับทราบ เพื่อต่อยอดความรู้ ความเข้าใจ ในการพัฒนาแหล่งพุน้ำร้อนที่ดูแลรับผิดชอบให้สามารถยกระดับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

5) หน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนพิจารณาจัดทำเว็บไซต์ของแหล่งพุน้ำร้อนของตนเองโดยเน้นเอกลักษณ์ พื้นถิ่น และอธิบายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในคุณสมบัติประโยชน์ที่พึงได้รับจากการแช่/อาบน้ำพุน้ำร้อนและ วิธีการแช่/ อาบน้ำพุน้ำร้อนที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ เป็นการใช้ประโยชน์จากโซเชียลมีเดีย เพื่อส่งเสริมการขาย

6) หน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรจัดให้มีการประเมินตนเองเป็นระยะ ตามมาตรฐานหลักของ แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทพุน้ำร้อนธรรมชาติ เพื่อทราบว่ามีความประเด็นใดบ้างที่ควรดูแลรักษาไว้เพราะ เป็นไปตามมาตรฐานอยู่แล้ว และมีประเด็นใดที่ควรพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานข้อมูล ความสอดคล้องกับมาตรฐาน นอกจากนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญ เชิงการตลาดโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับใช้ในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุน้ำร้อนธรรมชาติต่อไป



### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไปควรต่อยอดขยายผลการฝึกอบรมไปยังแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนที่มีศักยภาพแต่ยังขาดการพัฒนา โดยใช้คู่มือฝึกอบรมการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมที่พัฒนาแล้วเป็นเครื่องมือหลักในการฝึกอบรม และขยายระยะเวลาการฝึกอบรมเป็น 2 วัน โดยเพิ่มการศึกษาดูงานหรือจัดทัศนศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนที่ประสบความสำเร็จ

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2551) *โครงการสำรวจระดับความรับรู้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย*. ฝ่ายนโยบายวางแผน กองวางแผนการท่องเที่ยวฯ กรุงเทพมหานคร.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2546) *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ* นาโโกต้า กรุงเทพมหานคร.
- กรมทรัพยากรธรณี (2530) *แหล่งพลังงานความร้อนใต้พิภพทางภาคเหนือของประเทศไทย*. รายงานการสำรวจฉบับที่ 1. 40 – 42
- คณะกรรมการการท่องเที่ยวและการกีฬาวุฒิสภา. (2540). *รายงานของคณะกรรมการการท่องเที่ยวและการกีฬาวุฒิสภา พิจารณาศึกษาเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนและให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันในยุคของการค้าเสรี*. กองกรรมการ สำนักเลขาธิการวุฒิสภา กรุงเทพมหานคร.
- โครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ. (2540). *คู่มือการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน*, โครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ. กรุงเทพมหานคร.
- จิราวรรณ กิ่งน้อย (2552) *แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนหินดาด จังหวัดกาญจนบุรี* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2556) *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 4 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- ชนิดาภา แก้วฉนวน. (2554). *การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาบ่อน้ำพุร้อนพระร่วง จังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร) มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชินรัตน์ สมสืบ (2547) *เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 12 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- दनัย เทียนพุ่ม (2550) *ความสามารถในทรรศนะ ดร. ดนัย เทียนพุ่ม* พิมพ์ครั้งที่ 3 คณะบุคคลโครงการอิวแมนแคปปิตอล กรุงเทพมหานคร.
- ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2554) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 4 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง (2552) *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนบนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง* สถาบันพระปกเกล้า นนทบุรี
- ธนชัย ยมจินดา (2554) *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการเพื่อสร้างสมรรถนะ* หน่วยที่ 8 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- ธานีรินทร์ ฝะเอม (2556) งานสัมมนา *World Spa Well-being Convention Global Wellness Tourism Workshop* อิมแพค เมืองทองธานี นนทบุรี.

- চারঙ্গক্তি คงคาสวัสดิ์ (2550) *เริ่มต้นอย่างไรเมื่อนำ Competency มาใช้ในองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 6 สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น กรุงเทพมหานคร.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2559). การประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม: กรณีศึกษา หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับกลางของการประปานครหลวง. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*. ปีที่ 23 (2): 175-211
- ปภาวดี มนตรีวัต (2555) *เอกสารการสอนชุดวิชากลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์การแห่งการเรียนรู้* หน่วยที่ 5 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- ปทิตตา ดันติเวชกุล (2546, มกราคม – มีนาคม). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. *จุลสารการท่องเที่ยว*. 22 (1): 30 – 41
- ปทุมพร วรจิตพิงค์. (2552) *การพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549) *การค้นหาและวิเคราะห์เจาะลึก competency ภาคปฏิบัติ* พิมพ์ครั้งที่ 2 เอช อาร์ เซ็นเตอร์ กรุงเทพมหานคร.
- พจนานุกรมศัพท์ธรรมวิद्या ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2544). *น้ำพุร้อน*. ราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร.
- ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม (2550) *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการพัฒนาเมืองและชนบท* หน่วยที่ 10 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- ภาณุภาคย์ พงษ์อดิชาติ (2556) *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ* หน่วยที่ 7 สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2546) *เอกสารประกอบการเรียนการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว* สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2552) *เอกสารการสอนชุดวิชาทรัพยากรท่องเที่ยวของไทย* หน่วยที่ 1-8. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- ราณี อิลิชัยกุล และระชพร จันทร์สว่าง (2558) *ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์เรื่องนโยบายการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย* สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย กรุงเทพมหานคร.
- วรรณภา วงษ์วานิช. (2546). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร.
- วชิระ วิชชุกรนนท์ ปาจารย์ ผลประเสริฐ เพ็ญศรี จันทร์อินทร์ และดัชนี จะวรรณะ. (2551). *การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพสำหรับการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร เมืองมรดกโลก*. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.

- ศิริรัตน์ มีเดช. (2549). *ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). *ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทย*. สืบค้นในแหล่งท่องเที่ยวข้อมูล <http://www.ksmcare.com/Article/82/28465> เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556
- สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2549) *คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว (2556). *แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ*. สืบค้นในแหล่งท่องเที่ยวข้อมูล <http://61.19.236.142/hotspring/index.php> เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2559) *แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ*. สืบค้นที่ <http://61.19.236.142/hotspring/index.php>
- สำลี รักสุทธี และคณะ. (2544). *เทคนิควิธีการพัฒนาหลักสูตรแบบบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สุกัญญา รัตมิตธรรมโชติ (2550) *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ Competency-Base HRM* แผนกประมวลความรู้ ฝ่ายวิจัย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร.
- อนงค์ ล้อมลิ้ม. (2553). *ความต้องการการฝึกอบรมของผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดพังงา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ขอนแก่น.
- อรพรรณ หอมจันทร์ และนิพล เชื้อเมืองพาน (2556) *การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว* สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย กรุงเทพมหานคร.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2547) *Career Development in Practice* เอช อาร์ เซ็นเตอร์ กรุงเทพมหานคร.
- อารัญ บุญชัย และ จินดา ตันศราวิพุธ. (2546, พฤศจิกายน – ธันวาคม). *ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) จุดขายของการท่องเที่ยว*. วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 40(4): 22 – 23.
- Arnstein S.R. (1969) A Leader of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planner*, 1969:14 (6)
- Berkly G.E. (1975) *The Craft of Public Administration*. Boston. Allyn and Bacon Inc.
- Davis, Keith and John W. (1985) *Human Behaviour at Work: Organization Behaviour*. McGraw Hill
- Erfurt-Cooper, Patricia and Cooper, Malcolm. (2009) *Health and Wellness Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
- Hudson, Simon. (2008) *Tourism and Hospitality Marketing: A Global Perspective*, London: SAGE.
- Im, Sangham. (2001) *Bureaucratic Power, Democracy and Administrative Democracy*. Aldershot: Ashgate Publishing Company.
- IOUTO (1973) *Health Tourism*. Geneva: United Nations.

- Parry G. (1972) *The Idea of Political Participation. Participation in Politics*. Manchester: Manchester University Press.
- Roodt, Monty. (2001) Participation, Civil Society and Development in Coetzee, John K. et al. eds. *Development Theory: Policy and Practice*. Oxford: Oxford University Press. South Africa.
- Thailand Development Research Institute (TDRI). (1997) *Thailand Tourism: Vision 2012*, 12(2): 14-24.
- Tong Yu. (2015). Study on the Sustainable Development of the Hot Spring Tourism in Heyuan City. *International Forum on Energy, Environment Science and Materials*. Heyuan Polytechnic, Guangdong.

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก: แบบสัมภาษณ์และแบบประชุมกลุ่มย่อยเพื่อหาความจำเป็น

ภาคผนวก ข: แบบสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ภาคผนวก ค: รายนามผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

ภาคผนวก ง: รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

ภาคผนวก ก: แบบสัมภาษณ์และแบบประชุมกลุ่มย่อยเพื่อหาความจำเป็น

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

แบบสัมภาษณ์และแบบประชุมกลุ่มย่อยเพื่อหาความจำเป็น

แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน .....จังหวัด.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์ .....

ตำแหน่ง .....

หน่วยงาน .....

คำถาม

1. แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนมีความเป็นมาอย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแล
2. การพัฒนา/ดูแลแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนประสบปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างไร
3. แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนควรได้รับการพัฒนา/ปรับปรุงด้านใด
4. ท่านเคยได้รับความรู้หรือไปดูงานเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนหรือไม่ ถ้าเคยไป ในเรื่องใด
5. ท่านต้องการความรู้ด้านใดที่จะเป็นประโยชน์กับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน
6. หากต้องการให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนมากขึ้น ท่านคิดว่าหน่วยงานใดควรดำเนินการอย่างไร

ภาคผนวก ข. แบบสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม  
กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา



แบบสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะ  
ด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ  
และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

แบบสำรวจชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะ  
ด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาของผู้ดูแลแหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติในกลุ่ม  
ท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อจะได้นำผลจากการสำรวจไปจัดทำแผนการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ  
ความต้องการ และการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติจริงของท่านมากที่สุด

**คำชี้แจง** โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

(1) ชื่อแหล่งพุน้ำร้อนธรรมชาติ .....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

ชื่อผู้ให้ข้อมูล .....

โทรศัพท์ ..... e-mail .....

(2) หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลแหล่งพุน้ำร้อน (โปรดระบุชื่อหน่วยงานและตำแหน่ง)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประเภท  เทศบาล  อบต.

(โปรดระบุชื่อหน่วยงาน) .....

ตำแหน่ง  สมาชิกสภาท้องถิ่น  นายกเทศมนตรี/นายกอบต.

ปลัดเทศบาล/อบต.  พนักงานส่วนท้องถิ่น ฝ่าย.....

อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ฝ่ายปกครองท้องถิ่น ตำแหน่ง  กำนัน  ผู้ใหญ่บ้าน  
 ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน  สารวัตรกำนัน  
 กรรมการหมู่บ้าน  แพทย์ประจำตำบล  
 อื่นๆ .....

หมู่บ้าน ..... ตำบล .....

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ (โปรดระบุชื่อหน่วยงาน) .....

เจ้าของ/ผู้แทนธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ (โปรดระบุชื่อธุรกิจ) .....



**(3) การพัฒนาแหล่งพุร้อน** (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ยังไม่มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว                       ยังไม่ได้รับการตรวจประเมินมาตรฐาน
- ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว                       ได้รับการตรวจประเมินแล้ว แต่ยังไม่ผ่านมาตรฐาน
- เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูง                       ได้รับการตรวจประเมินและผ่านมาตรฐานแล้ว

**ตอนที่ 2 สภาพปัญหาแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนในปัจจุบัน** (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ..... ขาดมาตรฐานการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงน้ำพุร้อนธรรมชาติ
- ..... ขาดงบประมาณในการพัฒนา/ดูแลรักษา/บูรณะ/ซ่อมแซม
- ..... ขาดบุคลากร/กำลังคนไม่เพียงพอ
- ..... บุคลากรขาดความรู้ และ/หรือประสบการณ์ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว
- ..... บุคลากรขาดจิตสำนึกในการให้บริการ
- ..... ขาดกิจกรรมท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว
- ..... ขาดทักษะด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์/แหล่งท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก
- ..... บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวไม่เพียงพอ
- ..... ขาดการใช้ประโยชน์ของที่ดินร่วมกัน เช่น การครอบครองที่ดิน การเก็บค่าเช่า การจัดสรรให้เอกชนเข้ามาเช่าดำเนินการ
- ..... ขาดการจัดแบ่งการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ให้เหมาะสม เช่น ลานจอดรถ ร้านค้า ร้านอาหาร บ่อแช่น้ำ พุร้อน ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องสุขา และห้องพัก เป็นต้น
- ..... ขาดทักษะในการพัฒนา/ออกแบบเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์ด้านการเกษตรให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- ..... ขาดการจัดสรรประโยชน์อย่างเป็นธรรม
- ..... อื่น ๆ .....

**ตอนที่ 3 ความจำเป็นในการฝึกอบรม** (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ท่านเห็นด้วย)

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความร่วมแรงร่วมใจ - การมีส่วนร่วมในการพัฒนา - การจัดระบบการบริหารการพัฒนา - การเขียนโครงการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. การสร้างสัมพันธภาพ - การทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล - การทำงานร่วมกันอย่างมีสัมพันธภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หัวข้อ	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
3. การตลาดและประชาสัมพันธ์ - การกำหนดลูกค้าเป้าหมายและตำแหน่งทางการตลาด - การออกแบบและพัฒนาบริการ/กิจกรรมใหม่ - การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. การบริการที่ดี - การสร้างความประทับใจ/การขยายระยะเวลาทำกิจกรรมให้มากขึ้น - การสร้างความแตกต่าง - การยกระดับคุณภาพการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ - การจัดการบุคลากร - การจัดการรายรับรายจ่าย - การรักษามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวอนุรักษ์ธรรมชาติ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หัวข้อ/หลักสูตรอื่นๆ ที่ท่านเห็นว่าจำเป็น

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 กำหนดเวลาในการฝึกอบรม

(1) หากทีมงานวิจัยจะจัดอบรมด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม ท่านประสงค์จะเข้ารับการอบรมหรือไม่

เข้าร่วม  ไม่เข้าร่วม เพราะ .....

(2) ท่านสะดวกจะเข้ารับการอบรมในวันและเวลาใด

วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)  เสาร์-อาทิตย์  อื่นๆ .....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ให้ข้อมูล

ภาคผนวก ค: รายนามผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

รายนามผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วม  
แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา  
วันอังคารที่ 13 กันยายน 2559 เวลา 09.00 น. ณ เทศบาลตำบลเวียงสวาย จังหวัดเชียงราย

รายนาม	ตำแหน่ง
1. คุณจรัญ พุทธกาล	นายกเทศบาลตำบลเวียงสวาย
2. คุณธีรนนท์ กันทะชัย	ปลัดเทศบาลตำบลเวียงสวาย
3. คุณทวีจักร์ สิงหาะ	รองปลัดเทศบาลตำบลเวียงสวาย
4. คุณราตรี จอมเจดีย์	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ เทศบาลตำบลเวียงสวาย
5. คุณกิตติศัพท์ ไจทน	ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลตำบลเวียงสวาย
6. คุณกระมล อุประรัตน์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบล
7. คุณวิวัฒน์ สมสวาย	สารวัตรกำนัน
8. คุณเอกชัย วรรณา	สารวัตรกำนัน
9. คุณประพันธ์ พิบูลย์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1
10. คุณเอนก ศรีธิ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1
11. คุณอินจันทร์ ธิเชียว	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1
12. คุณสิทธิชัย กำแพง	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1
13. คุณอินสอน สุภิรัมย์	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 1
14. คุณคำ จำกัด	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 1
15. คุณณัชฌิชา รินตะ	ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 1
16. คุณต้อย คำภีระ	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 1
17. คุณคำสุข สุภิรัมย์	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 1
18. คุณเกศินี ศรีศิลป์	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 1
19. คุณวิธาน ศิริแก้ว	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 1

รายนามผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วม  
แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา  
วันพุธที่ 14 กันยายน 2559 เวลา 13.30 น. ณ เทศบาลตำบลป่าเมี่ยง จังหวัดเชียงใหม่

รายนาม	ตำแหน่ง
1. คุณยสุตมา จันทร์เจียก	หัวหน้าสำนักปลัด เทศบาลตำบลป่าเมี่ยง
2. คุณสุทธิษา สุทธิเกิด	ผู้อำนวยการกองการศึกษา เทศบาลตำบลป่าเมี่ยง
3. คุณสัมพันธ์ สุทธิคำ	ผู้อำนวยการกองช่าง เทศบาลตำบลป่าเมี่ยง
4. คุณจันทกานต์ บาลชมภู	สมาชิกสภาเทศบาล
5. ร้อยตรีประภาส บาลชมภู	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 6
6. คุณกาญจนา ก่องแก้ว	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 6
7. คุณรณชัย ไชปัญญา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 6
8. คุณสวัสดิ์ พลหาญ	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 6
9. คุณสมศักดิ์ ก่องแก้ว	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 6
10. คุณวันเพ็ญ ศรีพา	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 6
11. คุณจรัส สงบใจดี	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 6
12. คุณอินทร์สอน วงศ์จันทร์	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 6
13. คุณจันทร์เพ็ญ ชัยเกตุ	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 6
14. คุณจินดา แสงมา	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 6
15. คุณไข่มุก อินทร์ต่อม	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 6
16. คุณทัศนีย์ มายัง	สมาชิกกลุ่มแม่บ้าน

**รายนามผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วม**  
**แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา**  
**วันศุกร์ที่ 16 กันยายน 2559 เวลา 13.30 น. ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**

รายนาม	ตำแหน่ง
1. คุณนันทนา พรหมพันธ์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง
2. คุณธานินทร์ พรหมพันธ์	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง
3. คุณทวีคุณ คงคล้าย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง
4. คุณสยมภู สุขกำ	กำนัน ตำบลเมืองแปง
5. คุณดวงฤทธิ์ บุญมาลา	สารวัตรกำนัน
6. คุณบัญญัติ พรหมมา	แพทย์ประจำตำบล
7. คุณวรเมธ อินทอง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 2
8. คุณคงฤทธิ์ กุณณา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ
9. คุณเกษม กัลยา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 2
10. คุณสายคำ อุทธายะ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 2
11. คุณเจิม กาบุญเรือง	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 2
12. คุณบุญธรรม ฟ้าภุม	กรรมการหมู่บ้าน หมู่ 2
13. คุณนवलจันทร์ กัลยา	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 2
14. คุณวงศ์เดือน อินเนอละ	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 2
15. คุณศรีพันธ์ นาดัน	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 2
16. คุณชวนทิพย์ พรหมพันธ์	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมู่ 2

## ภาคผนวก ง: รายนามผู้ให้สัมภาษณ์

รายนามผู้ให้สัมภาษณ์เรื่องการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วม  
แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

## แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนโป่งปุเพือง เทศบาลตำบลเวียงสรวย จังหวัดเชียงราย

รายนาม	ตำแหน่ง
1. คุณธีรนนท์ กันทะชัย	ปลัดเทศบาลตำบลเวียงสรวย
2. คุณผล จอมเจดีย์	นายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลเวียงสรวย
3. คุณกระมล อุประรัตน์	สมาชิกสภาท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงสรวย
4. คุณประพันธ์ พิบูลย์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 1
5. คุณวิชัย โพธิ์ศรี	ที่ปรึกษา ล้านนาออนเซน

## แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนดอยสะเก็ด เทศบาลตำบลป่าเมี่ยง จังหวัดเชียงใหม่

รายนาม	ตำแหน่ง
1. คุณนันท์ เครือณรัตน์	นายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลป่าเมี่ยง
2. คุณสมภพ สุภามูล	ประธานสภาเทศบาล
3. ร้อยตรีประภาส บาลขมภู	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 6 เทศบาลตำบลป่าเมี่ยง
4. คุณอัฐ ชัยมงคล	ปลัดเทศบาลตำบลป่าเมี่ยง
5. คุณวรรณฤทธิ์ ชันเงิน	กำนัน ตำบลป่าเมี่ยง

## แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนเมืองแปง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

รายนาม	ตำแหน่ง
1. คุณนันทนา พรหมพันธ์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง
2. คุณศิริพงษ์ ศรีอำภัย	ผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแปง
3. คุณสยุมภู สุขกำ	กำนัน ตำบลเมืองแปง
4. คุณวรเมธ อินทอง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 2