

การพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

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

◆ ราณี อีสัยกุล

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Ranee Esichaikul

Associate Professor, DBA., School of Management Science

Sukhothai Thamathirat Open University, E-mail: esichai@gmail.com

◆ รชพร จันทร์สว่าง

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Rochaporn Chansawang

Associate Professor, Ph.D., School of Management Science

Sukhothai Thamathirat Open University, E-mail: chansawangr@gmail.com

◆ ปภาวดี มนต์รีวัต

รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Papavadee Montriwat

Associate Professor, M.P.A., M.M., College of Innovation Management

Rajamangala University of Technology Rattanakosin, E-mail: papavadee@hotmail.com

Abstract

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; and (4) to organize a training course of competency development for participative management. This research was a mixed method of quantitative and qualitative research. The quantitative tool was a questionnaire to identify training needs and type of competency development. The purposive sampling from related key informants was examined hot spring management problems in order to analyze training needs in three

selected hot spring attractions of sixty-six questionnaires. For qualitative, the in-depth interview from 14 key informants and focus group with 51 stakeholders including policy planners of public sector, local authorities of hot spring attractions, as well as local communities in hot spring attraction areas. Research findings showed that (1) the majority of respondents rated the overall training competencies at a high level and marketing and public relations was the highest ($\bar{x} = 3.14$). (2) Training curriculum for Competency Development for Participative Management of Hot Spring Attractions consists of objectives and goals of the training, target trainees, format of training, content details, training evaluation and trainers and organizers. (3) The contents of training manual consist of two core competencies and four functional competencies. And (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 satisfaction evaluation of training course and trainer showed that the trainees rated overall training at a high to highest level.

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

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (2) เพื่อกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วม (3) เพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วม และ (4) เพื่อจัดฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วม งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้เชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามเพื่อสำรวจความจำเป็นและรูปแบบในการพัฒนาฝึกอบรม เก็บจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐ และภาคชุมชนจาก 3 แหล่งพุร้อนจำนวน 66 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน และประชุมกลุ่มย่อยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 51 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.14$) เป็นความจำเป็นอันดับสูงสุด (2) ผลการกำหนดหลักสูตรอบรมโครงการการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการอบรม กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม รูปแบบการอบรม รายละเอียดหลักสูตร การประเมินผลการอบรม วิทยากรและทีมงาน (3) ผลการจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน กำหนดให้มีเนื้อหาของคู่มือฝึกอบรมด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ และ (4) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้รับคะแนน

เฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้น และผลการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นภาพรวมของผู้เข้ารับการอบรมของผู้นำร้อนอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

คำสำคัญ : การพัฒนาสมรรถนะ การจัดการอย่างมีส่วนร่วม แหล่งท่องเที่ยวผู้นำร้อน

กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

แหล่งผู้นำร้อนในประเทศไทยหลายแห่งได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว แต่การท่องเที่ยวตามแหล่งผู้นำร้อนยังไม่เป็นที่นิยมและยังประสบปัญหาหลายประการในการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งผู้นำร้อนชุมชน ผลการวิจัยของราณี อธิชัยกุล และรชพร จันทร์สว่าง (2558) พบจุดอ่อนหลายประการที่ควรได้รับการแก้ไข ได้แก่ (1) ด้านศักยภาพของแหล่งผู้นำร้อน (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ของผู้นำร้อน และ (3) ด้านการบริหารจัดการผู้นำร้อน โดยจะเห็นได้ว่าสาเหตุของปัญหาของการจัดการแหล่งผู้นำร้อนที่อยู่ในความดูแลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่เกิดจากการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็นในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวผู้นำร้อนอย่างถูกต้อง อีกทั้งบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่เข้าใจแนวคิดของการเปิดโอกาสให้ชุมชนเป็นเจ้าของแหล่งผู้นำร้อนมีส่วนร่วมในการจัดการและการกระจายผลประโยชน์ที่จะทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่เกิดความยั่งยืน เพื่อแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าว การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถหรือที่เรียกว่า “สมรรถนะ” ของผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถจัดการแหล่งท่องเที่ยวผู้นำร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยควรพัฒนาสมรรถนะผู้เกี่ยวข้องสำคัญ ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำของชุมชนไปด้วยพร้อมกัน ทั้งนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีบทบาทหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญอยู่แล้วที่ต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 79) ขณะที่ชุมชนก็มีสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามรัฐธรรมนูญด้วยเช่นกัน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 3 สิทธิเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 46 และ 56)

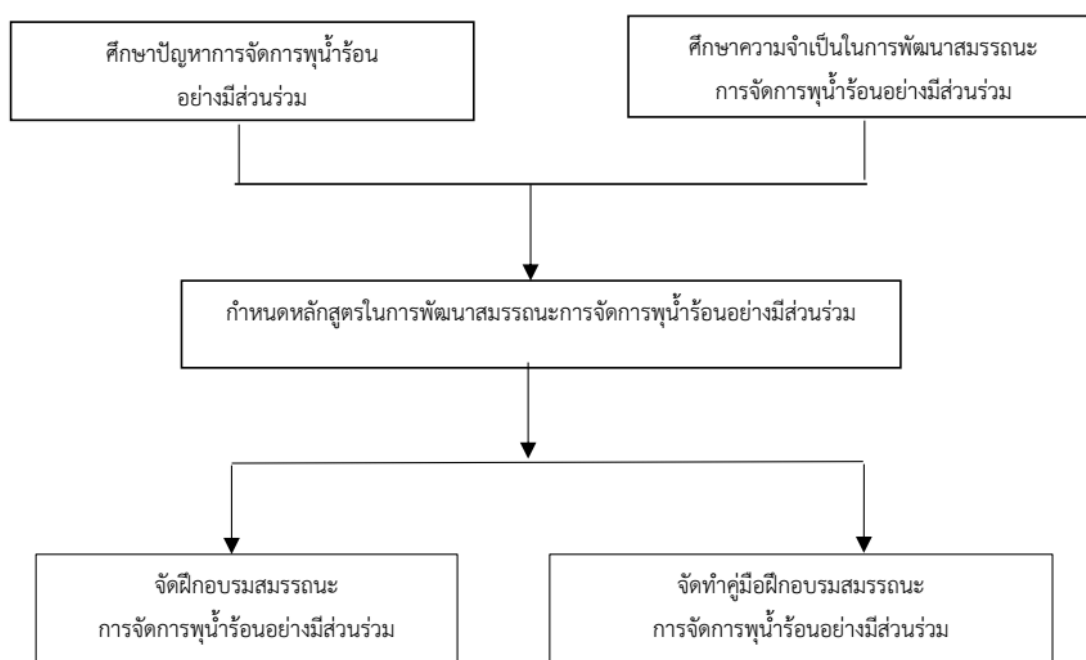
ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าจึงมุ่งเน้นศึกษาความจำเป็นเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการ จัดฝึกอบรมและจัดทำคู่มือการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมสำหรับแหล่งท่องเที่ยวผู้นำร้อนในกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาหรือกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน เช่น เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน เนื่องจากกลุ่มจังหวัดดังกล่าว มีแหล่งผู้นำร้อนที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวสูง และยังมีแหล่งผู้นำร้อนที่มีศักยภาพแต่ขาดการพัฒนา ซึ่งผู้นำร้อนเหล่านี้มีทำเลที่ตั้งเชื่อมโยงไปสู่กลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงตอนบนได้โดยสะดวก มีทุนทางวัฒนธรรมล้านนาที่มีเอกลักษณ์ และเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงของวัฒนธรรมลุ่มแม่น้ำโขงตอนบน

วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (2) เพื่อกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา (3) เพื่อจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา และ (4) เพื่อจัดฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ แนวคิดการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วม ใช้เป็นกรอบของการวิจัย สรุปกรอบการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความสนใจของนักท่องเที่ยวที่ต้องการส่งเสริมและรักษาสุขภาพ นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน (องค์การ IOUTO, 1973 อ้างใน Hall, 1992; Goodrich and Goodrich, 1987 อ้างใน Douglas, 2001: 262; Ross, 2001 อ้างใน Erfurt-Cooper and Cooper, 2009; การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551: 31) นักวิชาการบางคนให้ความสำคัญแก่สุขภาพใจด้วย เช่น Gee et al (1989 อ้างใน Douglas, 2001: 262) วรรณ วรชวานิช (2546: 145) โดยสรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ว่าหมายถึง การท่องเที่ยวที่มีแรงจูงใจหรือจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และ/หรือบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพ หรือเป็นการท่องเที่ยวที่ผสมผสาน

การรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจควบคู่กัน โดยมีจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม

แหล่งพุร้อนได้ถูกพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวและนันทนาการโดยเฉพาะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากความเชื่อว่าการอาบหรือแช่น้ำพุร้อนจะทำให้สุขภาพดีขึ้นสามารถรักษาและบรรเทาอาการต่าง ๆ ได้ และถือเป็นการรักษาทางการแพทย์รูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า วารีบำบัด (Water Therapy) แนวทางบริหารจัดการแหล่งธรรมชาติประเภทแหล่งพุร้อนสามารถจำแนกประเด็นสำคัญของการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ได้แก่ โครงสร้างของการบริหารจัดการ แนวทางการใช้ประโยชน์ของแหล่งพุร้อน แนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และแนวทางการจัดการผลกระทบจากการใช้ประโยชน์พื้นที่การบริหารจัดการแหล่งพุร้อนธรรมชาติที่สำรวจพบในประเทศไทยส่วนใหญ่บริหารจัดการและดูแลแหล่งพุร้อนโดยหน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นต้น (ราณี อธิชัยกุล และ รชพร จันทรสว่าง, 2558)

การมีส่วนร่วม คือ กลไกสำคัญของการพัฒนา โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการท่องเที่ยว นับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวซึ่งย่อมส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของชุมชนและของประเทศ (Davis and Newstrom, 1985) โดยเฉพาะการทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของตนเองที่จะทำให้การท่องเที่ยวในท้องถิ่นมีความยั่งยืน แนวทางที่จะกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเช่นนี้ได้ ควรกำหนดให้มีการวางแผนการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานของพื้นที่ อาทิ จังหวัด และต้องมีการกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมและถ้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายรัฐไม่ดำเนินการตามนโยบาย ประชาชนควรมีสิทธิ์ร้องเรียนหรือโต้แย้งได้ ซึ่งจะทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จและท้องถิ่นสามารถดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีที่จะส่งผลถึงการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

สมรรถนะ (Competency) เป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ Competency ไว้สอดคล้องกัน เช่น เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546: 21) ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2549: 12) อารงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2550: 27) ดนัย เทียนพุ่ม (2550: 53) ธนชัย ยมจินดา (2554: 8-12 และ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development - HRD) จึงเป็นกระบวนการและกรรมวิธีในการเพิ่มความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติของบุคคลในองค์กร ที่เริ่มจากการหาความจำเป็นในการพัฒนา การจัดทำแผนงาน/โครงการพัฒนา การดำเนินการพัฒนา การประเมินผลการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงศักยภาพของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และตำแหน่งปัจจุบัน พร้อมกับเป็นการเตรียมการรองรับงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ปภาวดี มนตรีวัต, 2555)

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ การสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน การสัมภาษณ์ผู้บริหารและการประชุมกลุ่มย่อยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวล้านนา การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะการจัดการทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะฯ และการจัดฝึกอบรมบุคลากรและชุมชนสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวล้านนาจำนวน 3 แหล่งท่องเที่ยวพุร้อนในภาคเหนือ โดยผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมไปยังผู้รับผิดชอบดูแลแหล่งพุร้อน 3 แห่ง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายการจัดการฝึกอบรม ได้แก่ พุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พุร้อนโป่งปูเฟือง จังหวัดเชียงราย และพุร้อนเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และผู้วิจัยใช้วิธีการลงพื้นที่เก็บตัวอย่างเองในแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุร้อนทั้ง 3 แห่ง ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 58 ฉบับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 สรุปรายงานจำนวนตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ทั้งหมด 14 คน ที่รับผิดชอบดูแลแหล่งพุร้อน 3 แห่ง และดำเนินการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ให้ข้อมูลหลักจากแหล่งพุร้อน 3 แห่ง ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 สรุปรายงานตัวอย่างที่ร่วมประชุมกลุ่มย่อยทั้งหมด 51 คน ประกอบด้วยพุร้อนดอยสะเก็ด ในจังหวัดเชียงใหม่ 16 คน พุร้อนโป่งปูเฟืองในจังหวัดเชียงราย 19 คน และพุร้อนเมืองแปงในจังหวัดแม่ฮ่องสอน 16 คน สำหรับการวิเคราะห์แบบสอบถามนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยโดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์แบบเนื้อหา (Content Analysis) โดยแยกประเด็นและหัวข้อที่จำเป็นในการฝึกอบรม ปัญหา และทักษะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการศึกษา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ผลการศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์การสำรวจความจำเป็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารระดับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนในพื้นที่ยังไม่ได้มีการตรวจประเมินมาตรฐานมากที่สุด จำนวน 38 ราย รองลงมาคิดว่าแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนในพื้นที่ยังไม่มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 30 ราย และมีบางส่วนคิดว่าได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวแล้ว จำนวน 28 ราย ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี

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

ตารางที่ 1 ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วม

ความจำเป็นในการฝึกอบรม	น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด			น้ำพุร้อนโป่งปุเพือง			น้ำพุร้อนเมืองแปง			รวม	
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	แปลผล
1. ความร่วมแรงร่วมใจ	2.85	0.99	มาก	3.48	0.75	มากที่สุด	3.11	0.56	มาก	3.04	มาก
2. การสร้างสัมพันธภาพ	2.55	0.89	มาก	3.43	0.81	มากที่สุด	2.93	0.50	มาก	2.76	มาก
3. การตลาดและประชาสัมพันธ์	3.05	0.60	มาก	3.52	0.75	มากที่สุด	3.19	0.66	มาก	3.14	มาก
4. การบริการที่ดี	3.00	0.56	มาก	3.48	0.75	มากที่สุด	3.14	0.39	มาก	3.08	มาก
5. การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ	2.60	0.68	มาก	3.57	0.68	มากที่สุด	3.04	0.64	มาก	2.86	มาก
รวม	2.83	0.74	มาก	3.49	0.73	มากที่สุด	3.09	0.60	มาก	2.99	มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นในการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.99$) โดยลำดับที่จำเป็นมากที่สุด ได้แก่ การตลาดและประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.14$) รองลงมา คือ การบริการที่ดี ($\bar{x} = 3.08$) ความร่วมแรงร่วมใจ ($\bar{x} = 3.04$) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ ($\bar{x} = 2.86$) และการสร้างสัมพันธภาพ ($\bar{x} = 2.76$) ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามน้ำพุร้อนดอยสะเก็ดและน้ำพุร้อนเมืองแปงมีความเห็นว่าการตลาดและประชาสัมพันธ์มีความจำเป็นมากที่สุด ในขณะที่น้ำพุร้อนโป่งปุเพืองเห็นว่า การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการมีความจำเป็นมากที่สุด ดังนั้น ความจำเป็นในการฝึกอบรมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนจึงสรุปเนื้อหาออกเป็นการพัฒนาสมรรถนะ 2 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก ซึ่งประกอบด้วยความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน และการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสมรรถนะรอง ซึ่งประกอบด้วยการตลาดและประชาสัมพันธ์ การสร้างสรรคงานบริการ การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ และการเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน

2. ผลการกำหนดหลักสูตรอบรมโครงการการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

จากผลการวิจัยความจำเป็นในการพัฒนา ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา และเพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มี

ประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม คือ ผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา กำหนดรูปแบบการอบรม เป็นการอบรมเชิงบรรยายและการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียดของหลักสูตรประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ คือ 1) สมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ ได้แก่ (1) ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน และ (2) การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และ 2) สมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ได้แก่ (3) การตลาดและประชาสัมพันธ์ (4) การสร้างสรรค์งานบริการ (5) การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน (6) การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการประเมินผลความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม และมีการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม สำหรับวิทยากรและทีมงานเป็นบุคลากรจากสาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช

3. ผลการจัดทำคู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

คู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมเนื้อหาสาระสำคัญที่ใช้ประกอบการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เนื้อหาของคู่มือฝึกอบรมประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ ดังนี้ หน่วยที่ 1 ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน หน่วยที่ 2 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หน่วยที่ 3 การตลาดและประชาสัมพันธ์ หน่วยที่ 4 การสร้างสรรค์งานบริการ หน่วยที่ 5 การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน หน่วยที่ 6 การเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน

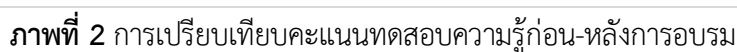
4. ผลการประเมินผลฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ผลการประเมินผลความพึงพอใจฝึกอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวม แยกตามแหล่งท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ครั้ง ในพื้นที่บ้านโป่งสามัคคี ตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ บ้านโป่งปูเฟื่อง ตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย และบ้านเมืองแปง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่ 2 - 6 มีนาคม 2560 ดังนี้

(1) แหล่งท่องเที่ยวพุร้อนดอยสะเก็ด ผู้เข้ารับการอบรมพุร้อนดอยสะเก็ดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.46$) ด้านหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) ด้านวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) และด้านความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.56$) ตามลำดับ

(3) แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนเมืองแปง ผู้เข้ารับการอบรมพุน้ำร้อนโป่งปุเพื่อมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ด้านหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.77$) ด้านวิทยากรและคู่มืออบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.00$) และด้านความรู้ที่ได้รับและความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.95$) ตามลำดับ

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรมโดยใช้การบรรยายสื่อการฝึกอบรม และกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้เพื่อทดสอบประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้จัดฝึกอบรมได้จัดทำแบบทดสอบก่อนฝึกการอบรมที่ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ คิดเป็น 25 คะแนน และภายหลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงได้ทำแบบทดสอบประเมินความรู้อีกครั้งหนึ่ง โดยผู้จัดฝึกอบรมได้จัดทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม ซึ่งเป็นข้อคำถามคู่ขนานจำนวน 25 ข้อ 25 คะแนน ผลประเมินพบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้น โดยมีความแตกต่างกันในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว คือ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 25.74 พุน้ำร้อนโป่งปูเฟือง จังหวัดเชียงราย ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.07 และพุน้ำร้อนเมืองแปง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้คะแนนโดยรวมเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20.07 ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงผลในรูปของแผนภูมิ ดังแสดงในภาพที่ 2



จึงสรุปได้ว่าผู้เข้าอบรมได้รับความรู้และทักษะที่เป็นการเพิ่มพูนสมรรถนะด้านการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนเพิ่มขึ้นจากเดิมเฉลี่ยร้อยละ 22.3 ซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปพัฒนาและจัดการพุร้อนที่รับผิดชอบอย่างมีส่วนร่วมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนที่มีคุณค่าแก่การท่องเที่ยว และนำมาซึ่งรายได้ที่กระจายให้แก่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างเป็นธรรม

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระหว่างก่อนและหลังอบรม

ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้จากการฝึกอบรม	ก่อนอบรม		หลังอบรม		t-test	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ดอยสะเก็ด (n=23)	11.09	3.52	17.52	4.62	-14.80*	.00
โป่งปูเฟือง (n=15)	11.80	4.02	17.07	5.30	-10.49*	.00
เมืองแปง (n=17)	11.24	3.71	16.41	4.46	-14.02*	.00

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการทดสอบ t-test พบว่า ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้และทักษะที่เป็นการเพิ่มพูนสมรรถนะมากขึ้น โดยการทดสอบหลังการอบรมพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมทั้ง 3 แห่ง คือ น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด น้ำพุร้อนโป่งปูเฟือง และน้ำพุร้อนเมืองแปง ได้รับคะแนนการทดสอบสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาผู้วิจัยได้แยกประเด็นการอภิปรายออกเป็น 4 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ พุร้อนดอยสะเก็ด พุร้อนโป่งปูเฟือง และพุร้อนเมืองแปง ต่างประสบสภาพปัญหาสำคัญ 5 ลำดับแรก คือ ขาดงบประมาณในการพัฒนา/ดูแลรักษา/บูรณะ/ซ่อมแซม บุคลากรขาดความรู้และ/หรือประสบการณ์ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว ขาดทักษะด้านการตลาด/การประชาสัมพันธ์/แหล่งท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก ขาดกิจกรรมท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว และขาดมาตรฐานการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงน้ำพุร้อนธรรมชาติ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอื่นทั้งในและต่างประเทศซึ่งมีปัญหาล้ำคลึงกัน (ชนิตาภา แก้วฉลวย, 2554; นิพล เชื้อเมืองพาน และคณะ, 2557, 2559; ราณี อีสัยกุล และรชพร จันทร์สว่าง, 2558; Yu, 2015)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุร้อนอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่และดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารและการประชุมกลุ่มย่อยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเสนอหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ (ปทุมพร วรดิพิพงศ์ 2552) จากปัญหาและความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นหัวข้อ

การฝึกอบรมที่หลากหลาย ทั้งนี้การจะพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่น ชุมชนควรอาศัยเครือข่ายจากสถาบันทางการศึกษา เพื่อเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในท้องถิ่น แนวคิดนี้สอดคล้องการพัฒนาบุคลากรในแหล่งพุน้ำร้อนประเทศจีน โดย Yu (2015) ศึกษาเรื่องการพัฒนาพุน้ำร้อนอย่างยั่งยืนในประเทศจีนกล่าวถึงแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะหลายด้าน และยังสอดคล้องกับปทุมพร วรจิตพงศ์ (2552) ซึ่งเสนอแนะว่าควรมีการศึกษภาพของ อบต. ด้านการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนโดยจัดให้นักริชาการจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา และจัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรของ อบต. ในลักษณะของการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นหรือประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่ชุมชน

2. หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา จากผลการสำรวจความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาโดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) พัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคชุมชนที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมและเกิดมูลค่าและคุณค่าเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน และ 2) เพื่อช่วยยกระดับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุน้ำร้อนธรรมชาติ โดยเนื้อหาสาระประกอบด้วยหัวข้อที่หลากหลายตามวัตถุประสงค์ และกิจกรรมซึ่งสอดคล้องกับสำลั รักสุทธิและคณะ (2544) ซึ่งกล่าวว่าเนื้อหาสาระการอบรมจะต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และหากมีการบูรณาการการเรียนรู้ในหลายด้าน ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันจะทำให้หลักสูตรมีคุณค่ามากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิระ วิชชุกรนนท์ ปาจริย์ ผลประเสริฐ เพ็ญศรี จันทรอินทร์ และดัชนี จะวรรณะ (2551) ที่กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการด้านอาชีพ โดยเฉพาะ เพื่อพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น

นอกจากนี้ ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรในการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมากที่สุด คือ ด้านความเหมาะสมของเนื้อหาในการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ วชิระ วิชชุกรนนท์ ปาจริย์ ผลประเสริฐ เพ็ญศรี จันทรอินทร์ และดัชนี จะวรรณะ (2551) ที่ระบุว่าเนื้อหาหลักสูตรที่จำเป็นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรเป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาเชิงบูรณาการด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากการวางแผนการท่องเที่ยวจะต้องก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยเน้นคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น ดังนั้น การตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนานั้น ควรสะท้อนให้เห็นถึงการตระหนักในคุณค่าของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและวัฒนธรรม การบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ เช่น พุน้ำร้อน และที่ดินของส่วนรวม ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ดูแลทรัพยากรการท่องเที่ยวแหล่งพุน้ำร้อนทั้ง 3 แห่ง คือ พุน้ำร้อนดอยสะเก็ด พุน้ำร้อนโป่งปูเฟื่อง และพุน้ำร้อนเมืองแปงซึ่งมีบริบทแตกต่างกัน ควรร่วมกันพัฒนา

และตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าทรัพยากรของชุมชนไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด ก่อนเริ่มต้นพัฒนาการท่องเที่ยวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องตระหนักถึงศักยภาพของตนเองว่ามีหรือไม่ หากไม่มีควรเร่งสร้างศักยภาพจัดการของตนเองเสียก่อน และจึงขยายศักยภาพออกไปยังชุมชน (เทิดชาย ช่วยบำรุง 2552)

3. คู่มือฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และภาคชุมชนที่เกี่ยวข้อง กับแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 2 สมรรถนะ คือ ความร่วมแรงร่วมใจเพื่อประโยชน์ร่วมกันและการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และสมรรถนะตามหน้าที่ 4 สมรรถนะ คือ การตลาดและประชาสัมพันธ์การสร้างสรรคงานบริการการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน และการเสริมสร้างประสบการณ์การจัดการแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมทั้ง 3 แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนมีความพึงพอใจด้านคู่มืออบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้คู่มือฝึกอบรมที่ประกอบด้วยเนื้อหาสาระหลากหลายช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนรู้ อีกทั้งความรู้ในคู่มือฝึกปฏิบัติสามารถช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทบทวนและเกิดการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

4. การฝึกอบรมสมรรถนะการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนามีกกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำชุมชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา วิธีการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การอบรมเชิงบรรยาย โดยการบรรยายและวิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจเนื้อหาเชิงวิชาการและแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) การอบรมเชิงปฏิบัติการโดยการระดมสมองและฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้แสดงออกทางความคิดและการทดลองปฏิบัติด้วยตนเองในกิจกรรมที่กำหนดขึ้นโดยอบรมในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนเมืองแปง ดอยสะเก็ด และโป่งปู้เฟื่อง เป็นระยะเวลา 1 วัน โดยมีการประเมินผลการอบรมในลักษณะของการประเมินผลความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม และการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรและวิทยากรโดยรวมโดยผลประเมินความรู้ที่ได้รับจากการอบรมพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้รับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการอบรมแล้ว อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการฝึกอบรมบางคนอาจมีปัญหาด้านภาระหน้าที่การทำงานที่ทำให้ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้เต็มที่ ประกอบกับบางคนมีปัญหาด้านสายตา การอ่าน และการเขียนซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิสตากร์ เวชยานนท์ (2559) ระบุว่าความสามารถและแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีผลต่อการถ่ายโอนความรู้เป็นอย่างยิ่ง และยังสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการคัดสรรผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมนับว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน นอกจากนี้ การประเมินผลความรู้จะทำให้ผู้จัดอบรมทราบว่าผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้และมีทักษะเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านการฝึกอบรมหรือไม่ อีกทั้งผู้ประเมินจะได้ทราบถึงความเหมาะสมของเนื้อหาและองค์ความรู้ที่ควรปรับเพิ่มหรือลดลง ดังนั้น การประเมินผลซึ่งใช้แบบทดสอบที่มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับความรู้ตามมาตรการที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถใช้ทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม

แล้วนำผลลัพธ์มาเปรียบเทียบกัน นอกจากนี้ในการประเมินผลอาจใช้วิธีการสังเกต หรือฝึกปฏิบัติได้เช่นกัน (นิสตากร์ เวชยานนท์ 2559)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการจัดฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา มีประเด็นข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงบางเรื่อง ดังนี้

1) ระยะเวลาในการฝึกอบรม ควรมีการขยายระยะเวลาฝึกอบรมเป็น 2 วัน โดยในวันที่ 1 เป็นการรับฟังคำบรรยายและฝึกปฏิบัติ สำหรับในวันที่ 2 ควรมีการพาผู้เข้าอบรมไปทัศนศึกษาแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมผ่านกระบวนการเรียนรู้สมบูรณ์ครบถ้วน

2) การถ่ายทอดสมรรถนะการจัดการแหล่งพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมสามารถจัดการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชในฐานะเป็นหน่วยงานภายนอก ได้จัดฝึกอบรมให้หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้องในแหล่งพุน้ำร้อน 3 แหล่ง ตามขอบเขตของงานวิจัยนี้ ในโอกาสต่อไป มหาวิทยาลัยในพื้นที่ควรเป็นพี่เลี้ยงให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดฝึกอบรม

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรนำคู่มือการจัดการฝึกอบรม การจัดการแหล่งพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมไปขยายผลต่อภายในชุมชนให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอื่น

4) หน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรเชิญกรมการท่องเที่ยวมาบรรยายมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวประเภทพุน้ำร้อนธรรมชาติให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในท้องถิ่นและท้องที่ที่ได้รับทราบ เพื่อต่อยอดความรู้ความเข้าใจ ในการพัฒนาแหล่งพุน้ำร้อนที่ดูแลรับผิดชอบให้สามารถยกระดับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

5) หน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนพิจารณาจัดทำเว็บไซต์ของแหล่งพุน้ำร้อนของตนเอง โดยเน้นเอกลักษณ์พื้นถิ่น และอธิบายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในคุณประโยชน์ที่พึงได้รับจากน้ำพุร้อน

6) หน่วยงานผู้บริหารแหล่งพุน้ำร้อนควรจัดให้มีการประเมินตนเองเป็นระยะ ตามมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ เพื่อรักษามาตรฐานการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพพุน้ำร้อนธรรมชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไปควรต่อยอดขยายผลการฝึกอบรมไปยังแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนที่มีศักยภาพ แต่ยังขาดการพัฒนา โดยใช้คู่มือฝึกอบรมการจัดการพุน้ำร้อนอย่างมีส่วนร่วมที่พัฒนาแล้วเป็นเครื่องมือหลัก ในการฝึกอบรม และขยายระยะเวลาการฝึกอบรมเป็น 2 วัน โดยเพิ่มการศึกษาดูงานหรือทัศนศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนที่ประสบความสำเร็จ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และได้รับการส่งเสริมจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช คณะวิจัย ขอขอบคุณสำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชน รวมทั้งผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกท่าน

References

- Boonchai, Arrun and Tansraviput, Jinda. (2003). Health Tourism: Selling Point of Tourism. *Journal of Economics and Social Sciences*. 40(4): 22-23.
- Chandrawongpaisan, Piyachai. (2006). *Search and Analysis Competency for Practice*. 2nd ed. Bangkok: HR Centre.
- Choibamroong, Terdchai. (2009). *The Role of Local Administration and Sustainable Tourism Development Based on Sufficiency Economy Philosophy*. Nonthaburi: King Prajadhipok's Institute.
- Davis, Keith and John W. Newstorm. (1985). *Human Behaviour at Work: Organization Behaviour*. Delhi: McGraw Hill.
- Douglas, Norman and others (2001). *Special Interest Tourism; Context and Cases*. Brisbane: Wiley.
- Environmental Research Institute, Chulalongkorn University. (2006). *Guidelines for Quality Standard of Natural Hot Spring Health Attraction*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Erfurt-Cooper, Patricia and Cooper, Malcolm. (2009) *Health and Wellness Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
- Esichaikul, Ranee and Chansawang, Rochaporn. (2015). *Development Policy of Hot Spring Attractions for Health Tourists in Thailand*. Bangkok: Thailand Research Fund.
- Gangnoi, Jirawan. (2552). *Guidelines for Tourism Attraction Development at Hindad Hotspring in Kanchanaburi Province*. Master Thesis of Liberty of Art. Public and Private Administration, Silpakorn University.
- Hall, C.M. (1992) 'Adventure, sport and health tourism', in Weiler, B. & Hall, C.M. (eds), *Special Interest Tourism*. London: Belhaven Press.
- Chuamuangphan, Nipon. (2014). *The Development of Hot Springs' Potential in the West of Thailand for Sustainable Tourism*. Bangkok: Thailand Research Fund.

- Hudson, Simon. (2008) *Tourism and Hospitality Marketing: A Global Perspective*, London: SAGE.
- IOUTO (1973) *Health Tourism*. Geneva: United Nations.
- Kaewcharuy, Chanidapa. (2554). *Health Tourism Activities Development: A Case Study of Pra Ruang Hotspring, Kamphangphet Province*. Master Thesis of Business, Economic, and Communication. Naresuan University.
- Kasikorn Research Center. (2012). *Potential of Thai Health Tourism*. Retrieved from <http://www.ksmecare.com/Article/82/28465>
- Srisermchok, Klertkeart. (2003). *Competency Development*. Bangkok: Nagota.
- Kongkasawat, Thamrongsak. (2007). *How to Apply Competency in Organization*. 6th ed. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan).
- Meedet, Sirirat. (2006). *The Need for Human Resource Development in Tourism Industry at Koh Samui District, Surat Thani Province*. Unpublished Master Thesis. Suratthani: Suratthani Rajabhat University.
- Montriwat, Papavadee. (2012). *Human Resource Strategy and Learning Organization*. Chapter 5. Nonthaburi: School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Parry G. (1972) *The Idea of Political Participation. Participation in Politics*. Manchester: Manchester University Press.
- Puwittayapan, Arporn. (2004). *Career Development in Practice*. Bangkok: HR Centre.
- Raksutee, Samlee and Others. (2001). *Integrated Curriculum Development Technique*. Bangkok: Pattanasuksa.
- Rassameethammachoti, Sukanya. (2006). *Competency-Base Human Resources Management*. Bangkok: Analytical Knowledge Division, Research Department, Thailand Productivity Institute.
- 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.
- Tantivejchakul, Pathita. (2003). Health Tourism. *TAT Journal*. 22(1): 30-41.
- Theanput, Danai. (2007). *Competency in Perspective of Dr. Danai Theanput*. 3rd ed. Bangkok: Human Group of Human Capital Project.

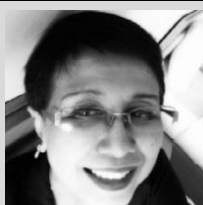
- Tourism Authority of Thailand. (2551). *Perception Survey of Health Tourism in Thailand Project*. Bangkok: Planning Policy Division. Tourism Planning Department.
- Yu, Tong. (2015). Study on the Sustainable Development of the Hot Spring Tourism in Heyuan City. *International Forum on Energy, Environment Science and Materials*. Heyuan Polytechnic, Guangdong.
- Wedchayanon, Nisada. (2016). Knowledge Transfer in Training: A Case Study of Middle Management Training Program. *Journal of Public and Private Management*. 23(2): 175-211.
- Wichuworanan Wachira, Phonprasert Pajaree, Chan-in Pensri, and Jawanna Datchanee. (2008). *Creating Integrated Vocational Training Programs for Local Personnel Development to Promote Tourism in Kamphaeng Phet Historical Park. World Heritage Sites*. Kamphaeng Phet: Kamphaeng Phet Rajabhat University.
- Watthanasiritham, Paiboon. (2007). *Urban and Rural Development Administration*. Chapter 10. Nonthaburi: School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Wongwanit, Wanna. (2003). *Tourism Geography*. 2nd ed. Bangkok: Thammasat University.
- Worathitipong, Pathumporn. (2009). *Developing the Curriculum of the Sustainable Community based Tourism*. King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Unpublished Ph.D. Dissertation. Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok.
- Yomchinda, Thanachai. (2011). *Strategic Management and Competency Based Management*. Chapter 8. Nonthaburi: School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.



Associate Professor Dr. Ranee Esichaikul holds her Doctor of Business Administration in Tourism, and Currently is a Lecturer, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.



Associate Professor Dr. Rochaporn Chansawang holds her Doctor of Philosophy in Tourism, and Currently is a Lecturer, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.



Associate Professor Papavadee Montriwat holds her Master in Public Administration and in Management, and Currently is a Lecturer at College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin.