

สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระดับการประเมินคุณภาพ

ดีเยี่ยม

ดีมาก

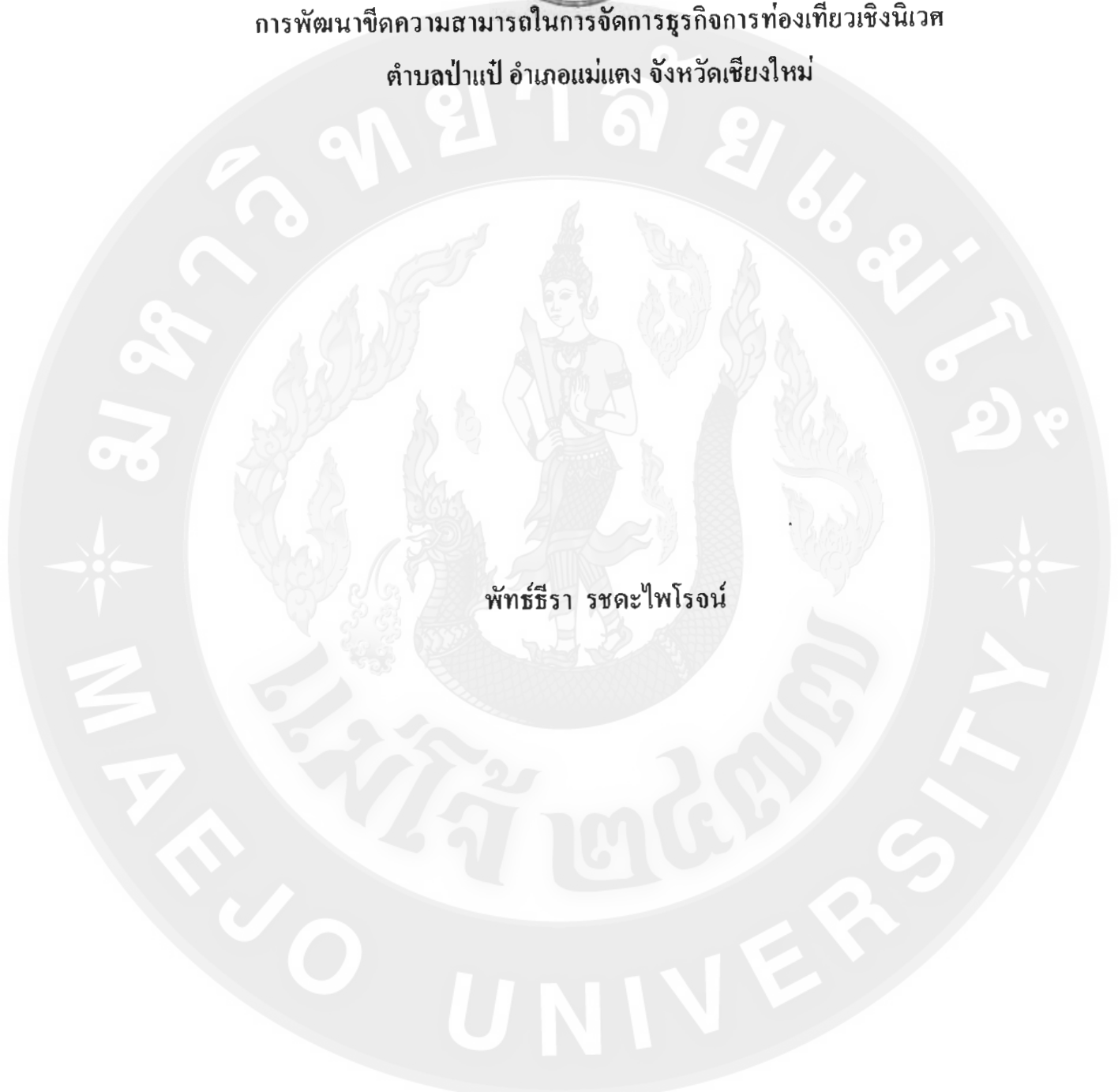
ดี

ปานกลาง





การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่



คู่มือนี้พจนนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว  
สำนักบริหารและพัฒนวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2553



ใบรับรองคุณวุฒิบัตร  
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว

ชื่อเรื่อง

การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

พัทธ์ธีรา รัชตะไพโรจน์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร. กชพร ศรีโลกกิจ)

วันที่... 7 ...เดือน... ๗ ...พ.ศ. ๕๓

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา)

วันที่... 7 ...เดือน... ๗ ...พ.ศ. ๕๓

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พหล ศักดิ์สะทศน์)

วันที่... 7 ...เดือน... ๗ ...พ.ศ. ๕๓

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา)

วันที่... 7 ...เดือน... ๗ ...พ.ศ. ๕๓

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร. เทพ พงษ์พานิช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่... 7 ...เดือน... ๗ ...พ.ศ. ๒๕๕๓

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว เชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวพัทธวีรา รชตะไพโรจน์
ชื่อปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.กชพร ศิริโกคากิจ

### บทคัดย่อ

การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลของการวิจัย เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า พื้นที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศสูง โดยเป็นพื้นที่ธรรมชาติ หรือเป็นพื้นที่ที่ยังคงความเป็นธรรมชาติที่มีวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องและการใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และมีองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผลการวิจัย เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมี 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความจำเป็น ขั้นตอนที่ 2 การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบหลักสูตร ขั้นตอนที่ 4 การนำไปปฏิบัติ และขั้นตอนที่ 5 การวัดผลประเมินผล

เมื่อเปรียบเทียบพบว่า ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก่อนและหลังการพัฒนามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ข้อสรุปว่ารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่นำมาทดลอง ช่วยให้สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

ผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า ในภาพรวมความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า มีขนาดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานแสดงว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านอรรถาธิบายไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์ ยกเว้นความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการด้านที่พักมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พื้นที่มีระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับดี ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยพื้นที่ท่องเที่ยวนี้มี จุดเด่นคือ จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ เนื่องจากพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาอยู่ใกล้อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง การทำกิจกรรมท่องเที่ยวสามารถเชื่อมเส้นทางท่องเที่ยวโดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และ ชุมชนบ้านแม่เลา เป็นชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยงมีวิถีชีวิตคงอยู่กับธรรมชาติ อีกทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้มีความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวสูงทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน 2) การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้ ชาวบ้านมีการยอมรับในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีขึ้นในหมู่บ้าน แต่การจัดการในเรื่องการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ยังคงมีน้อยและไม่เป็นระบบ ส่วนในการแผนการติดตามและประเมินการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ยังไม่มีแผนและการดำเนินการใด ๆ 3) การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในชุมชนมีน้อย เนื่องจากสมาชิกของชมรมยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านความรู้และสร้างจิตสำนึก และ 4) การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ชุมชนมีการจัดตั้งชมรมฯ เพราะมีความตระหนักว่าชุมชนสามารถสร้างรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวได้ ซึ่งรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวนั้น ชาวบ้านเข้าใจและรับรู้ว่าเป็นอาชีพเสริมที่เพิ่มเติมจากรายได้หลักของชาวบ้าน คือ อาชีพรับจ้างและเกษตรกรรม

<b>Title</b>	The Development of Competency in Ecotourism Business Management in Papae Sub – district, Mae Taeng District, Chiangmai Province
<b>Author</b>	Miss Pattera Rachataphairot
<b>Degree of</b>	Doctor of Philosophy in Tourism Development
<b>Advisory Committee Chairperson</b>	Dr. Kodchaporn Siriphokakit

### ABSTRACT

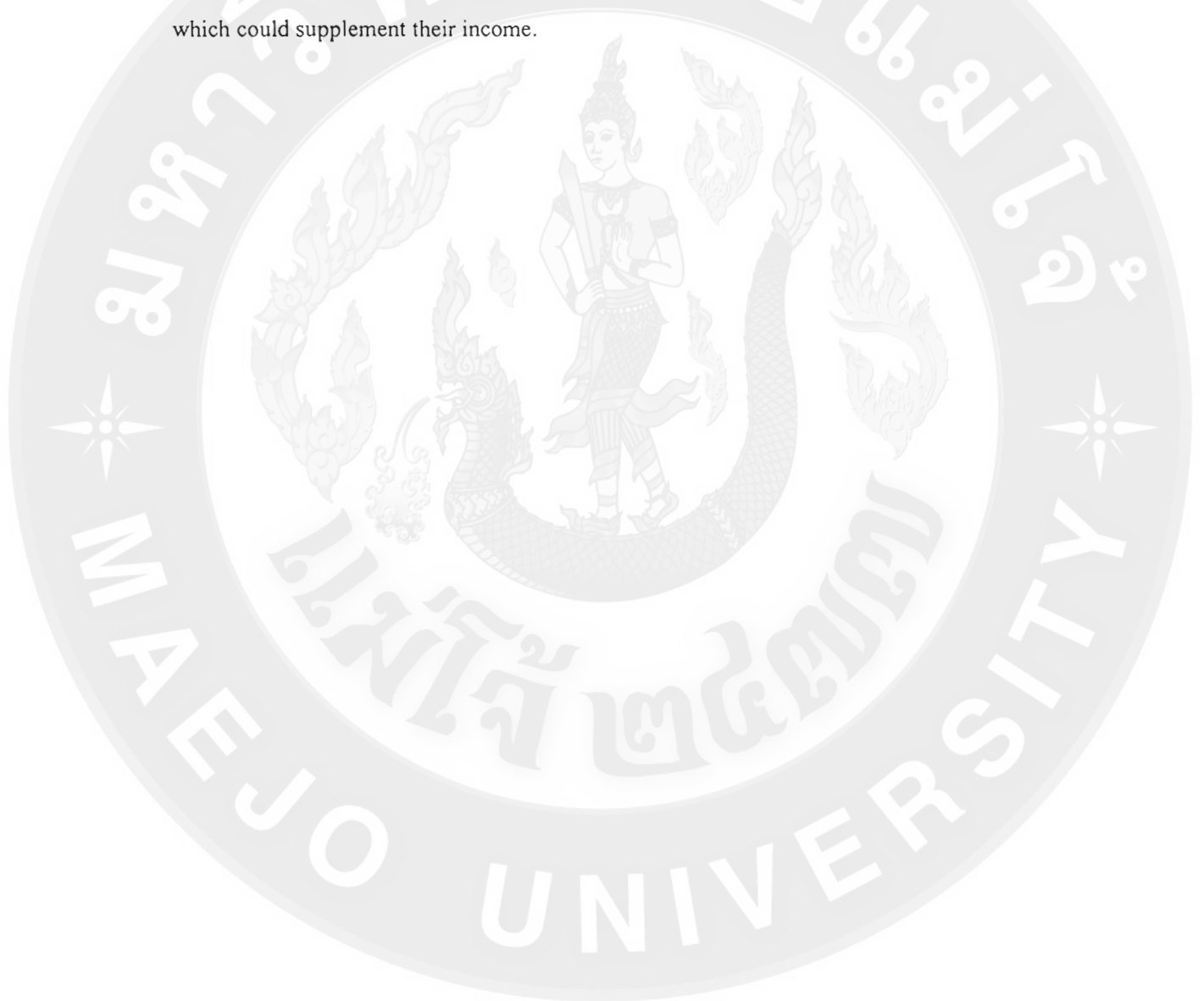
The objectives of this study were to: 1) investigate standard and quality of community ecotourism sources, Papae sub – district, Mae Taeng district, Chiangmai province; 2) find out the model of competency development in ecotourism business management; and 3) identify the competency development outcome.

Based on the standard and quality of ecotourism sources, it was found that Papae sub – district had a high potential in natural ecotourism sources and it was exploited legally. For the model of competency development in ecotourism business management, it was found to have 5 steps: 1) needs analysis; 2) construction of a competency model; 3) curricular design; 4) implementation; and 5) evaluation.

Results of the study also revealed that there was a statistically significant difference at 0.05 of the competency in ecotourism business management before and after the development. It could be concluded that the model of competency in ecotourism business management helped members of Baan Maelao Ecotourism Club in Papae sub – district to have a positive change in ecotourism business management.

After the adoption of the model of competency development in ecotourism business management, as a whole, it was found that tourists' expectation in ecotourism business management was non – significantly correlated with the tourists' satisfaction at a level of 0.05 which rejected the hypothesis. In this study, ecotourism business included food, safety, hospitality, tour program, resources and environment, culture, connection with community business, home stay management, and public relations. However, tourists' expectation in accommodation service was significantly correlated with the tourists' satisfaction at a level of 0.05.

With regards to the standard and quality of ecotourism sites in Papae sub – district, it was found that Papae sub – district had a high level of standard and quality in ecotourism sites in terms of the following: 1) ecotourism potential – it had Huay Nam Dung national park and Baan Maelao community (Karen village); 2) management of sustainable exploitation of land; 3) provision of knowledge on ecotourism; and 4) local people participation in ecotourism activities which could supplement their income.



## กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กชพร ศิริโกคากิจ ประธานกรรมการที่ปรึกษา  
รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พหล ศักดิ์คะทัศน์ กรรมการที่  
ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาและการชี้แนะในทุกขั้นตอนของการวิจัย จนทำให้คุณฉันทิพนธ์ฉบับนี้  
สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณประธานคณะกรรมการสอบคุณฉันทิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล  
เศรษฐบุตร และกรรมการสอบคุณฉันทิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิตติการกุล ที่ได้ให้ข้อ  
ชี้แนะ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขจนกระทั่งสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ กำนันตำบลป่าแป๋ ผู้ใหญ่บ้าน  
หมู่ 5 ที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย รวมทั้งขอขอบคุณ  
ชุมชนบ้านแม่เลาทุกคนที่เสียสละเวลาในการร่วมทดลองและให้ข้อมูลการวิจัย

นอกจากนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ คุณแม่เสาวลักษณ์ รชตะไพโรจน์และครอบครัว  
รชตะไพโรจน์ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ และคณะครูโรงเรียนเลาหจิตร วิทยา ที่ให้  
กำลังใจและให้การสนับสนุนตลอดระยะเวลาการศึกษา

พัทธ์ธีรา รชตะไพโรจน์  
พฤษภาคม 2553



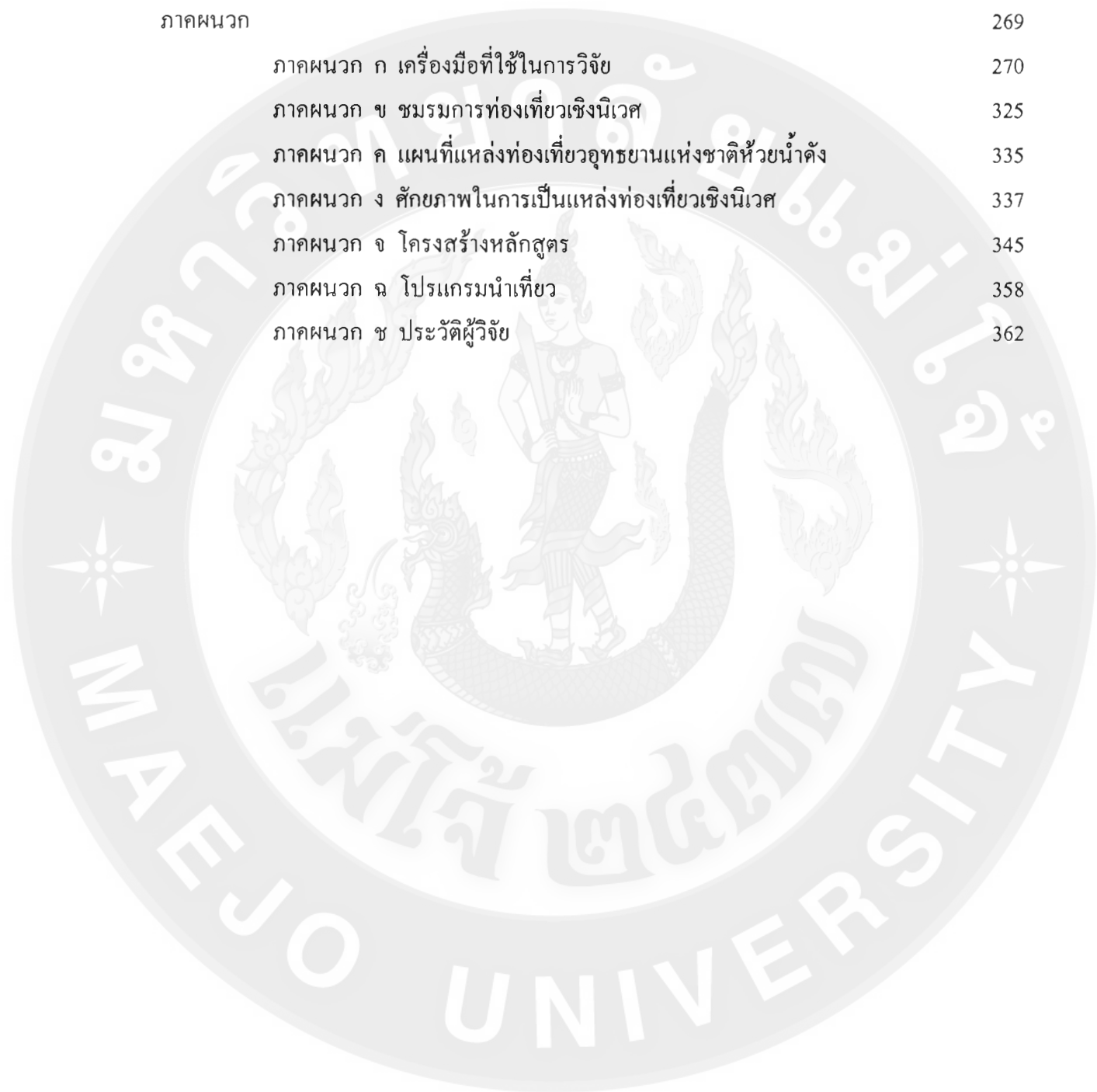
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
สารบัญภาพผนวก	(14)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตในการวิจัย	6
ข้อจำกัดในการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 กรอบทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย	10
ตอนที่ 1 ทฤษฎีในการวิจัย	10
ตอนที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	23
กรอบแนวคิดในการวิจัย	129
สมมติฐานในการวิจัย	130
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	131
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในพื้นที่ของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	132
วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	138

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อระบุมูลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนตำบลป่าเป๋ อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่	163
บทที่ 4 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	171
วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย	171
ส่วนที่ 1 ด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวตำบลป่าเป๋ อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่ การเป็นพื้นที่ธรรมชาติ	171
ส่วนที่ 2 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	172
บทที่ 5 รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	178
วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย	179
ส่วนที่ 1 รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตำบลป่าเป๋ อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่	179
ส่วนที่ 2 การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่	188
บทที่ 6 ผลที่เกิดจากการพัฒนาภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน	205
วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย	205
ส่วนที่ 1 ประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	206
ส่วนที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐาน	214
ส่วนที่ 3 ประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	220
บทที่ 7 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	231
สรุปผลการวิจัย	231
อภิปรายผล	240
ข้อเสนอแนะ	250
บรรณานุกรม	258

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	269
ภาคผนวก ข ชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	270
ภาคผนวก ค แผนที่แหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง	325
ภาคผนวก ง ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	335
ภาคผนวก จ โครงสร้างหลักสูตร	337
ภาคผนวก ฉ โปรแกรมนำเที่ยว	345
ภาคผนวก ช ประวัติผู้วิจัย	358
	362



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ความแตกต่างระหว่าง core competency ขององค์กรและบุคคล	41
2	ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	60
3	องค์ประกอบในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	61
4	การกำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	61
5	องค์ประกอบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	109
6	องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	136
7	ประเภทของฝ่ายและจำนวนผู้ให้ข้อมูลของกลุ่มทดลอง	144
8	Matrix กำหนดการวัดและการสร้างขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	153
9	การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	169
10	ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	173
11	ผลการประเมินการฝึกอบรม	187
12	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	191
13	เปรียบเทียบความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ด้านบริการ ความรู้การตลาด ก่อนและหลังการพัฒนา	194
14	เปรียบเทียบทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการสื่อสาร และประสานงาน และทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ก่อนและหลังการพัฒนา	196
15	เปรียบเทียบคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ คุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์ ก่อนและหลังการพัฒนา	198
16	เปรียบเทียบขีดความสามารถของฝ่ายบริหารทั่วไป ก่อนและหลังการพัฒนา	199
17	เปรียบเทียบขีดความสามารถของฝ่ายประสานงานและบริการ ก่อนและหลังการพัฒนา	200
18	เปรียบเทียบขีดความสามารถของฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ก่อนและหลังการพัฒนา	201

ตาราง	หน้า
19 ผลการทดสอบความแตกต่างขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก่อนและหลังการพัฒนา	203
20 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	207
21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวัง การรับบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	208
22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ หลังรับบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	210
23 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	215
24 ผลการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	221
25 ผลการประเมินการจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	222
26 ผลการประเมินการจัดการด้านการศึกษาและสร้างจิตสำนึก	223
27 ผลการประเมินการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว	224
28 ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	224

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 หน่วยการกระทำเสรี	11
2 แผนผังของการเรียนรู้	15
3 กรอบทฤษฎีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท้องถิ่นเชิงนิเวศ	22
4 Porter's Five Force's Model	28
5 ขั้นตอนในการควบคุมกลยุทธ์	33
6 ความหมายของ competency ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ผลงาน และผลลัพธ์	38
7 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักสูตร	111
8 รูปแบบกระบวนการพัฒนาหลักสูตร	114
9 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม	119
10 แนวคิดทั่วไปในการสร้าง competency model	121
11 กรอบแนวคิดในการวิจัย	129
12 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	133
13 รูปแบบการวิจัยประเมินผลแบบการวิจัยแบบกลุ่มเดี่ยว ประเมินก่อนและประเมินหลัง	144
14 โครงสร้างการบริหารงานของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	183
15 รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท้องถิ่นเชิงนิเวศ	236
16 สรุปผลความสัมพันธ์ของการวิจัยแต่ละขั้นตอน	239

## สารบัญภาพผนวก

ภาพผนวก		หน้า
1	แผนที่อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง	336
2	ตัวอย่างพรรณไม้ของป่าดิบชื้น ในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	338
3	ตัวอย่างพรรณไม้ของป่าดิบเขา ในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	339
4	ตัวอย่างพรรณไม้ของป่าเบญจพรรณ ในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	339
5	ตัวอย่างพรรณไม้ของป่าสนเขาและป่าเต็งรัง ในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	340
6	ตัวอย่างสัตว์ป่าที่พบในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	341
7	โป่งเดือด ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	342
8	วัฒนธรรมท้องถิ่นในแหล่งธรรมชาติของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	343
9	การสัมภาษณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว กับปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน และผู้ใหญ่บ้านหมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่	344
10	ประชุมชี้แจงการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ร่วมกับกำนันตำบลป่าแป๋ และผู้ใหญ่บ้านแม่เลา	356
11	เวทีประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกันวิเคราะห์ SWOT	356
12	พิธีเปิดการฝึกอบรม โดยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ กำนันตำบลป่าแป๋ และผู้ใหญ่บ้านแม่เลา	357
13	บรรยากาศการฝึกอบรม	357
14	เส้นทางศึกษาธรรมชาติ โป่งเดือด	360
15	พิธีเรียกขวัญนักท่องเที่ยวนัก	360
16	ชมการสาธิตวิธีการทอผ้าด้วยมือของชนเผ่ากะเหรี่ยง	361
17	เจิงคาบกระเหรี่ยง (เพื่อนเจิง)	361

## บทที่ 1

### บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) รัฐบาลกำหนดให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยจะพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การจ้างงานการกระจายรายได้สู่ชุมชนและนำไปสู่พัฒนาที่ยั่งยืน (ชนกฤต สังข์เฉย, 2550: 276) จวบจนกระทั่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) มีการกำหนดบทบาทในส่วนของการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวไว้ในประเด็นของการพัฒนาทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางสังคม และทุนทางทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติ และในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 นี้เองได้มีแนวทางในการสร้างเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนและสังคมที่มีความสุข ประเทศไทยต้องพึ่งตัวเองให้ได้ โดยการลดการพึ่งพาอาศัยปัจจัยภายนอกให้มากที่สุด และสิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้างขึ้นมาจากการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549: 8)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องประสานงานนโยบายของคณะรัฐบาลและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมากำหนดเป็นแผนหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวในทุก ๆ 5 ปี และให้สอดคล้องกับสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ในปี พ.ศ. 2550 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดทำแผนการตลาดการท่องเที่ยวภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยว 2550-2554 ซึ่งมีวิสัยทัศน์ คือ มุ่งพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ (quality) และเป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (sustainability) ที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (competitiveness) อันจะนำไปสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชีย (tourism capital of asia) (ชนกฤต สังข์เฉย, 2550: 288) ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ คือ 1) ยกระดับตำแหน่งตราการค้าประเทศไทยให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น 2) ส่งเสริมให้มีการกระจายการท่องเที่ยวอย่างสมดุลทั้งในเชิงพื้นที่ เวลา กลุ่มตลาด และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 3) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินงานด้านการตลาด 4) ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มจังหวัดและระหว่างกลุ่ม 5) ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาเรียนรู้ และการสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคม 6) นำเสนอสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้สนับสนุนการยกระดับตราการค้า



การดำเนินการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวยังคงพบปัญหาและอุปสรรคทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้ 1) ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม 2) ปัญหาในด้านการเข้าถึงและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคม 3) ปัญหามาตรฐานการบริการและมาตรฐานบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 4) ปัญหาการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว 5) ปัญหาด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ และ 6) ปัญหาการใช้กลยุทธ์การตัดราคาเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ดังนั้น การที่จะพัฒนาสินค้าทางการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานและมีคุณภาพปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ความร่วมมือจากหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาและจากกรอบการสร้างสรรค์ธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้น ก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่าการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ธุรกิจการท่องเที่ยวที่จะก่อให้เกิดความยั่งยืนประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญ (สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549: 8-9) คือ ทรัพยากรการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว ชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยว นักวิชาการและสถาบันการศึกษา ซึ่งการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เกิดจากกระแสอนุรักษ์และเสียงเรียกร้องให้คืนสภาพความสมบูรณ์แก่ธรรมชาติ พร้อมทั้งความต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น และแนวคิดความต้องการความรู้ของนักท่องเที่ยวจึงต้องมีการพัฒนาเศรษฐกิจควบคู่กับการฟื้นฟูอนุรักษ์คุณภาพทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม โดยใช้ทรัพยากรท่องเที่ยวอย่างชาญฉลาดและให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548: 17) ดังนั้นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จึงเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มุ่งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป ขณะเดียวกันก็ให้ชุมชนมีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เป็นการท่องเที่ยวทางเลือก ซึ่งในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การท่องเที่ยวเชิงสังคม-วัฒนธรรม (socio-cultural tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นให้สัมผัสกับทรัพยากรท่องเที่ยวด้านสังคม-วัฒนธรรม แต่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม 2) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism) เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นพื้นที่ศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติมุ่งเน้นการชื่นชม ศึกษาเรียนรู้ และสัมผัสธรรมชาติ ให้ความสำคัญด้านสังคม-วัฒนธรรมน้อยกว่าการท่องเที่ยวธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จึงเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวทางเลือกใหม่ของการท่องเที่ยวในยุคศตวรรษที่ 21 แต่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อวางอยู่บนแนวคิดที่เน้นความสำคัญของการผสมผสานจุดมุ่งหมายของการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาชุมชนไว้เป็นเรื่องเดียวกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับมิติของการ

จัดการทรัพยากรธรรมชาติและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปัจจุบันในสถานะที่ชุมชนชนบทมากมายหลายแห่งทั่วประเทศ กำลังเผชิญหน้ากับปัญหาวิกฤติในด้านของความยากจนและปัญหาความเสื่อมโทรมของธรรมชาติแวดล้อม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงน่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองในการแก้ปัญหาอันพึงได้รับการส่งเสริมสนับสนุนเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งยุทธศาสตร์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีการส่งเสริมให้มีการกระจายการท่องเที่ยวอย่างสมดุลทั้งในเชิงพื้นที่ เวลา กลุ่มตลาด และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทำให้กระแสของการท่องเที่ยวมีความสำคัญเพิ่มขึ้นเป็นอันมากและเข้าถึงเกือบทุกชุมชน แต่การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น ยังคงต้องการการพัฒนาทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจ ความช่วยเหลือด้านการตลาดและบริหารธุรกิจ และต้องการให้หน่วยงานของภาครัฐและเอกชนเข้ามาช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้มากกว่านี้ (ศิริวรรณ เต็มสุข, 2547:4) ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาในประเด็นปัญหาเหล่านี้

### ปัญหาการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาที่มีป่าไม้อุดมสมบูรณ์ มีพื้นที่บางส่วนตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง และบางส่วนอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่ลา-แม่สะเม มีทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่และสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม เช่น น้ำพุร้อนโป่งเดือด น้ำตกปางล้าน ทิวป่าบ้านแม่สะเม หมู่บ้านชาวเขา (กะเหรี่ยง, ลีซอ) จุดชมวิวม่อนอังเกตุและอุทยานห้วยน้ำดังซึ่งถือว่าเป็นทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดี ประกอบกับจังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งจากการศึกษาของ Turner and Witt (2009: 185) พบว่าชาวต่างประเทศนิยมมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เป็นอันดับ 4 ใน 9 อันดับของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยและการท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดเชียงใหม่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวเป็นอันดับ 3 ใน 9 ของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย จะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง อีกทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม มีความพร้อมในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวทางเลือก เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งทางเศรษฐกิจในชุมชนหรือธุรกิจชุมชน และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาให้ท้องถิ่นมีความเจริญก้าวหน้า ถ้าชุมชนนั้นพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมได้มากที่สุด ย่อมมีผลทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวในแหล่งนั้นประสบความสำเร็จได้มากที่สุด (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548: 133) ในการพัฒนาชุมชนให้สามารถจัดการการท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องมีการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรธุรกิจในอนาคต ท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ของแต่ละองค์กร ธุรกิจใ้องค์กรจำเป็นต้องให้บริการและติดต่อสื่อสารให้ตรงกับผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว จึงทำให้บุคลากรกลายเป็นส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และผลสำเร็จขององค์กร คุณภาพของบริการนอกจากจะขึ้นอยู่กับ ทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติและความเต็มใจในการให้บริการของบุคคลที่จะทำให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจได้ กล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความสำเร็จขององค์กรเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างและคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีการแข่งขันอย่างมากขององค์กรธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว องค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (รานี อธิชัยกุล, 2547: 2) ปัจจุบันชุมชนในท้องถิ่นไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ขาดความมั่นใจในการรวมกลุ่มเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวที่เข้ามาในหมู่บ้าน

ดังนั้นผู้วิจัยได้พิจารณาและสนใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการสนใจหาคำตอบว่า มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชนเป็นอย่างไร หากชุมชนมีการรวมกลุ่มขึ้นเพื่อจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีการใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ จะมีวิธีการและขั้นตอนเป็นอย่างไร และผลการพัฒนาจะเป็นเช่นไร ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชนมีรายได้ได้อย่างพอเพียงและควบคู่ไปกับการอนุรักษ์และรักษาสีงแวดล้อม เพื่อใช้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศต่อไปได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้สิ่งสำคัญที่สุดคือ การมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่น เพราะการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนท้องถิ่นในระยะยาว นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลพื้นที่ในการวางแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของพื้นที่ และได้แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ เพื่อนำไปวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบล ป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คาดว่าเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลพื้นที่ ทราบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และสามารถนำข้อมูลไปวางแผนพัฒนาเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของพื้นที่ และพัฒนาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่
2. ชุมชนได้รูปแบบและหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
3. นักวิชาการและนักวิจัยอื่นๆ ได้ความรู้เกี่ยวกับขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อใช้ในงานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ มุ่งที่จะศึกษาเฉพาะพื้นที่ชุมชนในตำบลป่าเป๋ อำเภอมะแม่ง จังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษารูปแบบในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งมีพื้นที่สำหรับนำรูปแบบในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมู่บ้านแม่เตา หมู่ 5 ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะแม่ง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งยังไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวและการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลักของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำแนกตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม คือ

2.1.1 กลุ่มนักวิชาการและตัวแทนจากภาครัฐ

2.1.2 กลุ่มจากภาคเอกชนทางด้านการท่องเที่ยว

2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบไปด้วย 1 กลุ่ม คือ

2.2.1 กลุ่มสมาชิกชมรมธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของหมู่บ้านแม่เตา

2.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม คือ

2.3.1 กลุ่มนักวิชาการและตัวแทนจากภาครัฐ

2.3.2 กลุ่มจากภาคเอกชนทางด้านการท่องเที่ยว

2.3.3 กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการการท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา

พื้นที่ศึกษา

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ศึกษากำหนดให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อดังนี้

3.1 เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชนตำบลป่าเป๋ อำเภอมะแม่ง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะประเมินในองค์ประกอบ ด้านศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ยังไม่มีการบริหารจัดการ โดยเนื้อหาที่ศึกษาจะกำหนดในขอบเขตของการกำหนดดัชนีชี้วัดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

3.2 เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะแม่ง จังหวัดเชียงใหม่ เนื้อหาที่ศึกษากำหนดให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### 3.2.1 รูปแบบการพัฒนา

3.2.2 ชีตความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งพิจารณาจาก ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของสมาชิกในชุมชน

### 3.2.3 หลักสูตรที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของชุมชน

3.2.4 ประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการพัฒนา ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาจาก

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
2. มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชน โดยการประเมินต้องทำการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้ง 4 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการบริหารจัดการ ในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก และการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว

**4. ขอบเขตด้านเวลา** เนื่องจากการวิจัยเพื่อพัฒนา และเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเชิงประจักษ์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้เวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาวิจัยจนการวิจัยเสร็จสมบูรณ์ ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 ใช้เวลาทั้งสิ้น 12 เดือน

### ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา (research for development) เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) ในพื้นที่ศึกษา ซึ่งมีระยะเวลาการวิจัยเป็นเวลา 12 เดือน (เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีโอกาสที่ทำให้ปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อความเที่ยงตรงภายใน (internal validity) เกิดขึ้นได้และเป็นข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ขั้นตอนในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นั้น เป็นขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจชุมชนซึ่งผลลัพธ์ของธุรกิจดังกล่าวอาจมีตัวแปรแทรกซ้อนจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ของชุมชน หรือตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ผลลัพธ์ของการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแต่ประเด็นเดียว ดังนั้นในขั้นตอนการเปรียบเทียบผลสำเร็จภายหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจ

ท้องถิ่นเชิงนิเวศ ผู้วิจัยพยายามวิเคราะห์ผลการวิจัยที่หลีกเลี่ยงการมีอคติจากการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท้องถิ่นเชิงนิเวศของชุมชนตามธรรมชาติ และพยายามสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัยและวิธีการรวบรวมข้อมูลให้เกิดความเที่ยงตรงภายใน (internal validity) ให้มากที่สุด

2. การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากชุมชนบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นผลงานวิจัยไม่สามารถนำไปใช้เป็นหลักสากล (generalization) เพื่อเปรียบเทียบกับประชาชนในพื้นที่อื่นได้

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีหลักเกณฑ์องค์ประกอบ 4 ประการ คือ ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ให้เกิดความยั่งยืน การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก และการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งนี้แต่ละองค์ประกอบจะมีดัชนีชี้วัดความมีศักยภาพ ความมีประสิทธิภาพ และความมีคุณภาพ เพื่อใช้ในการประเมินมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นด้วย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/11)

**แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น โดยอาจมีเรื่องราวทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศเข้าไปเกี่ยวข้อง โดยการจัดการการท่องเที่ยวในแหล่งนั้นจะต้องมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศนั้น มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/1)

**การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** หมายถึง การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติอย่างมีความรับผิดชอบ โดยไม่ก่อให้เกิดการรบกวนหรือทำลายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่มีวัตถุประสงค์อย่างมุ่งมั่นเพื่อชื่นชม ศึกษา เรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณและสัตว์ป่า ตลอดจนเอกลักษณ์ทางธรรมชาติที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาตินั้น อีกทั้งช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นด้วย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 3/4)

**ธุรกิจการท่องเที่ยว** หมายถึง การดำเนินธุรกิจให้บริการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอันจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ โดยหวังได้รับผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจเป็นสิ่งตอบแทน (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2542: 99)

**การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** หมายถึง แนวคิด รวมถึงหลัก วิธีการ ตลอดจนขั้นตอนการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจด้าน โรงแรม การขนส่ง อาหารและบันเทิง การนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตลอดจนการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกได้มีความพยายามที่จะให้มีการออกแบบที่ผสมกลมกลืนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเหล่านั้นพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน (วิระพล ทองมา, 2548: 50)

**ขีดความสามารถ** หมายถึง คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทัศนคติ บุคลิกภาพ เป็นต้น ซึ่งสามารถวัดได้และต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ชูชัย สมิทธิไกร, 2550: 27)

**รูปแบบ** หมายถึง วิธีการ หรือกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด แนวทาง ขั้นตอนที่มีรายละเอียดในการปฏิบัติอย่างชัดเจน (วิทยาธร ท่อแก้ว, 2543: 15)

**การพัฒนา** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น (development is change for the better) อาจหมายถึงการพัฒนาคน หน่วยงานชุมชนหรือประเทศ คือ การทำให้สิ่งเหล่านี้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ได้มากยิ่งขึ้น (วิศาล ศรีมหาวโร, 2543: 11)



## บทที่ 2

### กรอบทฤษฎีและแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่หนึ่ง เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบทฤษฎีในการวิจัย (theoretical framework) ประกอบด้วย ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่นิยม ทฤษฎีสภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย ทฤษฎีการเรียนรู้ และทฤษฎีระบบ ในตอนที่สอง คือ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย อันนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวความคิด (conceptual framework) ในการวิจัย ประกอบด้วย แนวคิดการมีส่วนร่วม แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดขีดความสามารถ แนวคิดหลักสูตร แนวคิดการฝึกอบรม และแนวคิดความคาดหวัง

#### ตอนที่ 1 ทฤษฎีในการวิจัย

การศึกษาเพื่อกำหนดกรอบทฤษฎีในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่

##### ทฤษฎี โครงสร้าง หน้าที่นิยม

ทฤษฎีโครงสร้าง-หน้าที่นิยม เป็นทฤษฎีแม่บทที่ยิ่งใหญ่ที่สุดทฤษฎีหนึ่งในบรรดาทฤษฎีแม่บททั้งหลาย ตัวแบบสังคม (model of society) ทฤษฎีนี้ถือว่าสังคมเหมือนกับสิ่งมีชีวิตอย่างหนึ่ง (biological organism) ซึ่งมีฐานคติ (assumptions) เกี่ยวกับสังคมขึ้นมา 3 ประการ คือ

1. สังคมเป็นระบบ ๆ หนึ่ง
2. ระบบนั้นประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
3. ระบบมีขอบเขตแน่นอน พร้อมทั้งมีกระบวนการรักษาบูรณาการและอาณาเขตนั่นไว้เสมอ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2547: 25)

ผู้นำทางความคิดทฤษฎีโครงสร้างนิยม คือ Auguste Comte และ Herbert Spencer ได้ชื่อว่าเป็นบิดาของสังคมวิทยา เพราะเป็นผู้ให้รากฐานความคิดกว้าง ๆ เกี่ยวกับสังคม และคำอธิบายเกี่ยวกับสังคม ซึ่งทั้งสองคนได้ให้ความคิดเกี่ยวกับ โครงสร้างหน้าที่นิยมเป็นหลักนำในการแนะนำวิชาสังคมวิทยา เข้าสู่วงวิชาการของยุโรปสมัยนั้น และ Talcott Parsons ได้เสนอ

แนวความคิดว่าการที่มนุษย์เข้าไปอยู่ในสังคม และสังคมมีการจัดระเบียบขึ้นเนื่องจากสมาชิกในสังคมมีความสมัครใจที่จะเข้าไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมนั้นเขาเสนอว่าการกระทำ (action) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบสังคม การกระทำคือการกระทำระหว่างกัน (interaction) ระหว่างผู้กระทำ (actor) สถานการณ์ (situation) จุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ (goals) วิธีการ (means) และแนวคิดของผู้กระทำ (actor's orientation) เมื่อขยายความว่า “ผู้กระทำ” หมายถึง บุคคลที่มีประสบการณ์ต่าง ๆ และรู้จักควบคุมสถานการณ์ มีวิธีการต่าง ๆ เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ “สถานการณ์” หมายถึง เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ผู้กระทำรู้จักและมีอิทธิพลต่อการเลือกจุดมุ่งหมายและจะดำเนินการต่าง ๆ ไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น ๆ และแนวคิดของ “ผู้กระทำ” หมายถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน และความคิดอื่น ๆ ที่ผู้กระทำได้รับอิทธิพลซึ่งเป็นแนวทางที่ผู้กระทำดำเนินการต่าง ๆ ไปสู่จุดมุ่งหมายภายใต้สถานการณ์นั้น สามารถจะแสดงเป็นแผนผังได้ดังต่อไปนี้



ภาพ 1 หน่วยการกระทำเสรี

ที่มา: สัจญา สัจญาวิวัฒน์ (2547: 37)

พาร์สัน พิจารณาสังคมว่า ระบบสังคมที่สามารถจะรักษาระบบไว้ได้นั้นจะต้องทำหน้าที่สำคัญ 4 ประการคือ

1. ระบบสังคมจะต้องมีวัตถุประสงค์และดำเนินไปเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ (goal attainment) เพื่อความอยู่รอดแห่งสังคม สมาชิกในสังคมจะอยู่ได้อย่างสงบสุข ทำอย่างไรที่ถ่ายทอดวัตถุประสงค์ของสังคมนี้ไปสู่สมาชิกในสังคม การดำเนินการไปสู่เป้าหมายและมีการ

ควบคุมอย่างไรที่จะทำให้สมาชิกได้ปฏิบัติไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของสังคม สถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่นี้ได้แก่ สถาบันครอบครัว และสถาบันการศึกษา

2. ระบบสังคมจะต้องมีการปรับตัว (adaptation) การปรับตัวมีความจำเป็นและสำคัญมากต่อการมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน การที่สมาชิกในสังคมมีความสัมพันธ์และกระทำระหว่างกันนั้นจำเป็นต้องคิดหาเทคนิควิธีต่าง ๆ ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของสังคม และเสริมสร้างพลังต่าง ๆ ภายในระบบให้ดีขึ้น สถาบันทางสังคมที่ช่วยทำหน้าที่นี้อย่างมากได้แก่ สถาบันเศรษฐกิจ

3. ระบบสังคมจะต้องมีการบูรณาการรวมหน่วยหรือการประสานประสานส่วนต่าง ๆ (integration) การบูรณาการรวมหน่วยมีความสำคัญต่อระบบก็เพราะ เพื่อสร้างความเข้าใจในระบบ เพื่อช่วยการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายของสังคมและป้องกันภาวะความตึงเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระบบ สถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่นี้ได้แก่ สถาบันการเมือง การปกครอง สถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นต้น

4. ระบบสังคมจะต้องมีการจัดการกับความตึงเครียด (tension management or latency) ภายในระบบสังคมย่อมจะมีความขัดแย้งหรือความตึงเครียดอยู่เป็นธรรมดา จากบุคคล กลุ่มคน สถาบันหรือชุมชน ระบบสังคมต้องมีหน้าที่แก้ไขหรือจัดการกับสิ่งเหล่านั้น เพื่อก่อให้เกิดความสมดุลในสังคม สถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่ดังกล่าวได้แก่ สถาบันทางศาสนา สถาบัน ศาล เป็นต้น

ผู้วิจัยนำทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ มาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาชุมชน ซึ่งสังคมประกอบด้วยโครงสร้างที่เป็นระบบย่อยๆหลายระบบ และระบบเหล่านี้ต่างมีหน้าที่ของตนแตกต่างกันไป แต่จะประสานสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี สังคมจึงจะเกิดความมั่นคงหรือคุณภาพ ในการพัฒนาชุมชนจึงมุ่งเน้นในโครงสร้างต่าง ๆ ของชุมชน คือ บุคคล กลุ่ม และองค์กรต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้เต็มศักยภาพและประสานสัมพันธ์กัน กลายเป็นพลังของชุมชนที่พร้อมจะร่วมมือกันเพื่อพัฒนาชุมชนของตนต่อไป (สนธยา พลศรี, 2547: 197) ดังนั้นจึงมีการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขึ้น เพื่อกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการบริหารและหน้าที่ของงานแต่ละฝ่าย ซึ่งในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น สมาชิกในชมรมจะต้องเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวร่วมกัน และมีเป้าหมายในการพัฒนาชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศร่วมกัน จึงจะสามารถดำเนินการพัฒนาชุมชนได้

## ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย

ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย ที่นำเสนอโดย สัจญา สัจญาวิวัฒน์ (2550: 14-15) ว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้สังคมพัฒนามี 6 ประการ ดังนี้

1. ทรัพยากรธรรมชาติ (natural resource) หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติ ไม่ใช่สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ดิน น้ำ แร่ธาตุ ป่า ทองคำ เพชร เป็นต้น ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาเพราะจะนำไปสู่ทรัพย์สินเงินทอง สามารถนำไปใช้เป็นทุนในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนให้สูงขึ้นได้ สังคมใดมีทรัพยากรธรรมชาติมากก็สามารถยกระดับการพัฒนาได้มาก

2. ทรัพยากรมนุษย์ (human resource) โดยเฉพาะมนุษย์ในวัยแรงงาน (อายุ 15-59 ปี) เพราะเป็นวัยแรงงานที่สามารถใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาได้มาก สังคมใดมีประชากรในวัยแรงงานมากก็สามารถยกระดับการพัฒนาได้มาก สังคมใดที่มีประชากรวัยเด็ก (14 ปีลงมา) หรือ วัยชรา (60 ปีขึ้นไป) มากก็จะเป็นภาระมากกว่าเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

3. องค์กรทางสังคม (social organization) หมายถึง กลุ่มคนประเภทต่าง ๆ ในสังคมมีหน้าที่แตกต่างกันออกไป แต่ต้องมีความสัมพันธ์ทางสังคม มีหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งมีแบบแผนพฤติกรรมภายใต้กฎระเบียบทางวัฒนธรรม เช่น กลุ่มทางสังคม ครอบครัว ชุมชน กลุ่มสมาคมต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นมาเพื่อร่วมกันดำเนินกิจกรรมเฉพาะอย่างหรือหลายอย่าง เพราะองค์กรทางสังคมเหล่านี้จะช่วยทำให้เกิดพลังหรือศักยภาพในการพัฒนาสังคม สามารถดำเนินกิจกรรมพัฒนาที่ต้องใช้คนเป็นจำนวนมากได้ และอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้ร่วมช่วยกันคิดร่วมกันพิจารณาอย่างรอบคอบนั่นเอง

4. ภาวะผู้นำ (leadership) เพราะผู้นำเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ สามารถรวมคนในรูปแบบของกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ได้ทำให้เกิดศักยภาพในการพัฒนามากขึ้นและด้วยบารมีของผู้นำสามารถทำให้คน กลุ่ม และองค์กรเหล่านี้อุทิศตนให้กับกิจกรรมการพัฒนาอย่างเต็มที่ ดังนั้น ถ้าหากสังคมใดมีผู้นำประเภทต่าง ๆ มาก ก็จะสามารถยกระดับการพัฒนาได้มาก

5. การติดต่อกับโลกภายนอก (contact) หมายถึง การที่คนในชุมชนมีการติดต่อกับคนในชุมชนอื่น ๆ เพราะการติดต่อกันระหว่างชุมชน ทำให้เกิดการถ่ายทอดการเรียนรู้ การรับเอาความรู้ ความชำนาญ สินค้า เทคโนโลยีจากชุมชนที่เจริญก้าวหน้ามาใช้ในชุมชน ทำให้ชุมชนมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาตามไปด้วย ดังนั้น ถ้าหากชุมชนใดมีการติดต่อกับโลกภายนอกมาก ก็จะสามารถที่จะยกระดับการพัฒนาได้มาก

6. การฝึกอบรม (training) หมายถึง การได้รับการศึกษาของประชาชน โดยเฉพาะการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต เช่น การฝึกอาชีพในด้านต่าง ๆ สหกรณ์ สาธารณสุข การช่าง เป็นต้น การอบรมเป็นวิธีการให้การศึกษาแก่ชุมชนรูปแบบหนึ่ง และการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การทางสังคม ผู้นำในสังคม และทำให้เกิดการติดต่อกับชุมชนภายนอกมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมจึงสามารถพัฒนาสังคมได้มาก

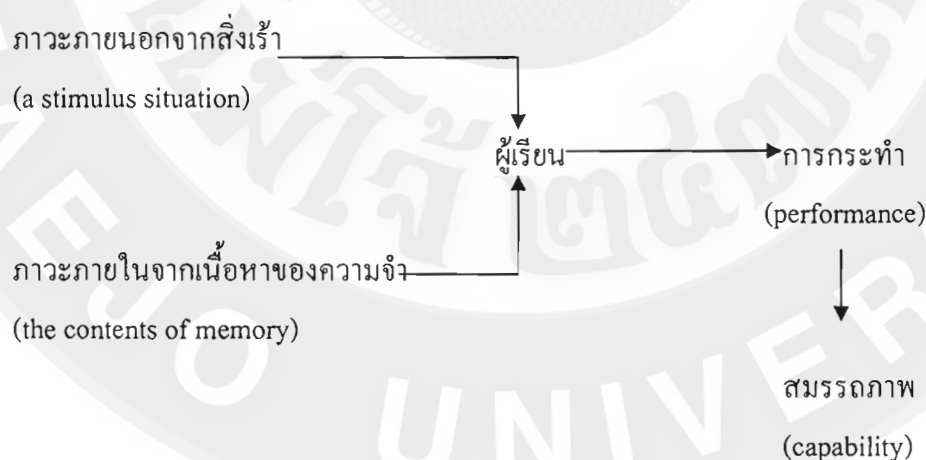
ดังนั้นทฤษฎีสักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ศักยภาพการพัฒนา ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การทางสังคม ภาวะผู้นำ และการแพร่กระจาย คือ การติดต่อกับโลกภายนอก โดยมีการฝึกอบรมเป็นตัวเชื่อมหรือตัวแปรแทรกซ้อน (intervening variable) ดังนั้น สังคมจะพัฒนาได้โดยปัจจัย 6 ประการคือ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การทางสังคม ภาวะผู้นำ การติดต่อกับโลกภายนอกและการฝึกอบรม ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีมากเพียงใด การพัฒนาก็ยิ่งมีสูงขึ้นเท่านั้น (สนธยา พลศรี, 2547: 209-210) ทฤษฎีสักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย เมื่อพิจารณาจากประพจน์หรือข้อเสนอแล้ว เห็นว่า “ศักยภาพการพัฒนาในสังคมนั้น จะประกอบด้วยปัจจัยทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ ปัจจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยทางด้านองค์การทางสังคม และปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ ยังมีปัจจัยเหล่านี้มากเท่าใด สังคมนั้นก็มีศักยภาพหรือมีความพร้อมในการพัฒนามากเท่านั้น” และ “ถ้าสังคมนั้นมีการติดต่อกับโลกภายนอกมากเท่าใด ก็จะส่งผลให้สังคมนั้นมีการพัฒนาอย่างแพร่กระจายมากขึ้นเท่านั้น” แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาจะเกิดขึ้นได้ สังคมนั้นจะผ่านกระบวนการพัฒนาก่อน ซึ่งกระบวนการพัฒนานั้นก็คือ การฝึกอบรม และการฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สิ่งสำคัญที่สุดในสังคมหรือองค์กรก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ (learning) ของทรัพยากรมนุษย์ทั้งในด้านขององค์ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ประสบการณ์ (experience) ทศนคติ (attitude) และพฤติกรรมการทำงาน (behavior) ถ้าทรัพยากรมนุษย์มีการเรียนรู้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เสนห์ จุ้ยโต, 2548: 2)

ผู้วิจัยนำทฤษฎีนี้มากรอบในการพัฒนาชุมชน ซึ่งสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาก็คือ กิจกรรมการฝึกอบรมในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรและเป็นขั้นตอนหนึ่ง หรือเป็นกิจกรรมหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าองค์กรที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพต่ำ ดังนั้นการฝึกอบรมทำให้เกิดศักยภาพในการพัฒนาและเกิดการแพร่กระจายไปสู่สังคมขึ้น ในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางนั้น สามารถนำการฝึกอบรมไปใช้ได้เป็นอย่างดี

## ทฤษฎีการเรียนรู้

ทฤษฎีการเรียนรู้ของกานเย (Gagne's type of learning) โรเบิร์ต มิลล์ กานเย (Robert Mill Gagne) เป็นนักจิตวิทยาและนักการศึกษาในกลุ่มผสมผสานระหว่างพฤติกรรมนิยม กับพุทธินิยม (behavior cognitivist) กานเยอาศัยทฤษฎีและหลักการที่หลากหลาย เนื่องจากความรู้มีหลายประเภท บางประเภทสามารถเข้าใจได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องใช้ความคิดที่ลึกซึ้ง บางประเภทมีความซับซ้อนมาก จำเป็นต้องใช้ความสามารถในขั้นสูง กานเยได้จัดชั้นการเรียนรู้ซึ่งเริ่มจากง่ายไปหายากโดยผสมผสานทฤษฎีการเรียนรู้ของพฤติกรรมนิยมและพุทธินิยมเข้าด้วยกัน (ทิศนา แจมมณี, 2547: 72) กานเยได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงสมรรถภาพหรือความสามารถของบุคคลอื่นเนื่องจากสถานการณ์ที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมจะคงอยู่หรือปรากฏเห็นได้นานพอสมควร และการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลของการเรียนนั้น มีลักษณะผิดแผกต่างไปจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากขบวนการแห่งพัฒนาการและความเจริญงอกงาม (Gagne, 1977: 3)

กานเยเชื่อว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อภาวะภายนอกและภายในเหมาะสม ซึ่งอาจเขียนเป็นแผนผังของการเรียนรู้ได้ดังต่อไปนี้



ภาพ 2 แผนผังของการเรียนรู้

ที่มา: วิลไรต์น์ แสงศรี (2548: 151)

ภาวะภายนอก หมายถึง เหตุการณ์การสอน ที่ผู้สอนจะต้องจัดให้สอดคล้องกับกระบวนการการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในตัวผู้เรียนเพื่อส่งเสริมให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากที่สุด  
ภาวะภายใน หมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วเก็บไว้ในความจำระยะยาว

Gagne (1977: 5) ได้จำแนกพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ ตามสมรรถภาพที่เป็นผลของการเรียนรู้ (learning outcome) ออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ทักษะทางสติปัญญา (intellectual skills) หรือทักษะเชาวน์ปัญญา เป็นความสามารถของการใช้สมองคิดหาเหตุผล โดยใช้ข้อมูล ประสบการณ์ ความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น การใช้ภาษาในการพูดอ่าน และเขียน การคิดหาทางแก้ปัญหา ฯลฯ

ทักษะทางสติปัญญา สามารถจำแนกเป็นลำดับขั้นจากทักษะง่ายที่เป็นพื้นฐานสู่ทักษะที่ยากมีความซับซ้อน จำแนกได้ 4 ระดับดังนี้

1.1 การเรียนรู้การจำแนก (discrimination learning) หมายถึง การเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถบอกความเหมือน หรือความแตกต่างของสิ่งของประเภทเดียวกันหรือต่างกัน โดยยึดคุณสมบัติบางประการเป็นเกณฑ์ในการจำแนก เช่น เปรียบเทียบน้ำหนักกับเหรียญสิบ รถยนต์กับรถจักรยานยนต์ การแยกเสียงเครื่องดนตรีแต่ละชนิด เช่น เสียงแซกโซโฟนและเสียงทรัมเป็ต ฯลฯ

1.2 การเรียนรู้ความคิดรวบยอด (concept learning) การเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ความคิดหรือมโนภาพ ในการจำแนกแยกประเภทสิ่งต่าง ๆ โดยยึดลักษณะคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเป็นเกณฑ์ในการจัดกลุ่ม ประกอบด้วยแนวคิดเชิงรูปธรรม (concrete concept) และแนวคิดเชิงนิยาม (defined concept)

1.3 การเรียนรู้กฎเกณฑ์ (rule learning) การเรียนรู้ที่เกิดจากความสามารถในการทำความเข้าใจความคิดรวบยอด ตั้งแต่ 2 แนวคิดขึ้นไป มาตั้งเป็นกฎเกณฑ์และนำไปใช้ในหลักการต่างๆ ไปได้

1.4 การเรียนรู้การแก้ปัญหา (problem solving) หรือ higher-order rule learning หมายถึง การเรียนรู้ที่จะต้องอาศัยทักษะในการคิดที่จะรวบรวมหรือหาความสัมพันธ์ของกฎเกณฑ์หรือหลักการเชิงผสมตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไป และนำไปแก้ปัญหา

2. ทักษะการเคลื่อนไหว (motor skills) เป็นความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติหรือการใช้ข้อวัชระส่วนต่าง ๆ ของร่างกายในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง เช่น การขี่จักรยาน การเขียนหนังสือ การขับรถยนต์ การกลิ้ง การเชื่อมโลหะ เป็นต้น

ทักษะ (ชำนาญ) = รวดเร็ว + ถูกต้อง + คล่องแคล่ว

โครงสร้างของทักษะการเคลื่อนไหวแบ่งออกได้ 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 ลักษณะของงานที่ประณีตและงานหยาบ (fine-cross performance) ลักษณะประณีตหรืองานละเอียด มักเป็นงานที่ใช้ข้อวัชระเพียงบางส่วน โดยปกติใช้มือหรือนิ้ว ใช้กำลังน้อย เช่น การเย็บ การเขียนหนังสือ การพิมพ์ดีด รวมทั้งการร้องเพลง การพูด ส่วนงาน

หยาบมักเป็นงานที่ต้องใช้ด้วยจะจำนวนมากหรือใช้ทุกส่วนของร่างกายต้องใช้กำลังมาก เช่น การแยกของ การขุดดิน การเดิน การเล่นกีฬาต่าง ๆ

มิติที่ 2 งานต่อเนื่องและงานไม่ต่อเนื่อง (continuous–discrete) งานต่อเนื่อง คืองานที่ต้องการกระทำติดต่อกันไป เมื่อเริ่มต้นแล้วจะหยุดไม่ได้ เช่น การขับรถยนต์ การขี่จักรยาน ส่วนงานที่ไม่ต่อเนื่อง เป็นงานที่จะต้องกระทำติดต่อกัน เช่น การฝึกระเบียบแถว การทำซ้ำหันทวนหัว

มิติที่ 3 วงจรปิด และวงจรเปิด (closed looped – open looped task) วงจรปิด หมายถึง ทักษะการเคลื่อนไหวที่ผู้ปฏิบัติสามารถกระทำได้โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งเร้าภายนอก เกิดจากการกระตุ้นจากภายในกล้ามเนื้อ เช่น การเขียนวงกลมบนกระดานดำ โดยไม่ต้องมอง เป็นการทำได้โดยอัตโนมัติ ส่วนการกระทำที่ต้องอาศัยสิ่งเร้าภายนอกเป็นตัวกระตุ้น คือ ต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับเพื่อการกระทำต่อไป เช่น การเดินบนสะพานแคบ ๆ ผู้เดินจะต้องมองดูทางเดินหากเดินผิดทิศทางก็จะรู้ได้โดยผ่านทางสายตา

3. สารสนเทศทางวาจา (verbal information) เป็นความสามารถที่ผู้เรียนบอกข้อเท็จจริงหรือความคิดหรือการบอกชื่อสิ่งต่าง ๆ ในรูปของหลักการ หรือทฤษฎีโดยที่ผู้เรียนมีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ แล้ว ตัวอย่าง สารสนเทศทางวาจา เช่น ความสามารถที่จะบอกชื่อเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

4. ยุทธศาสตร์ในการคิด (cognitive strategies) เป็นความสามารถของกระบวนการในการทำงานภายในสมองของมนุษย์ ซึ่งควบคุมการเรียนรู้ การเลือกรับรู้ การแปลความและการดึงความรู้ ความจำ ความเข้าใจและประสบการณ์เดิมออกมาใช้ ผู้มียุทธศาสตร์ในการคิดสูง จะมีเทคนิค มีเคล็ดลับในการดึงความรู้ ความจำ ความเข้าใจ และประสบการณ์เดิมที่สะสมเอาไว้ออกมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ปัญหาที่มีสถานการณ์ที่แตกต่างกันได้เป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสร้างสรรค์

5. เจตคติ (attitudes) เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นในการที่จะเลือกกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สุรารักษ์ ไคว้ตระกูล (2544: 282) มีความเชื่อว่าเจตคติมีองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

5.1 องค์ประกอบด้านจิตใจ (affective component) ซึ่งเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

5.2 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) ซึ่งเป็นลักษณะอาการที่บุคคลแสดงออกอันเป็นผลเนื่องมาจากความรู้และความรู้สึกต่อสิ่งนั้น



5.3 องค์ประกอบด้านปัญญา (cognitive component) ซึ่งเป็นความรู้ที่ครอบคลุมทักษะทางสติปัญญา สารสนเทศทางวาจา และทักษะการเคลื่อนไหว รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของสังคม ผลตอบแทนที่จะได้รับ และผลที่ตามมาจากการกระทำที่แสดงออก

การเรียนรู้ทั้ง 5 ประการตามแนวทางของกานเย ต่างมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์และส่งเสริมซึ่งกันและกัน การเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะทางสติปัญญาทำให้เกิดความสามารถทางความคิด และวิธีการ ซึ่งจะช่วยให้เกื้อหนุนให้การเรียนรู้เกี่ยวกับสารสนเทศของวาจาให้ดำเนินไปอย่างมีความหมายและเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการเรียนรู้ยุทธศาสตร์ในการคิดและทักษะการเคลื่อนไหว ตามลำดับ ผลของการเรียนรู้ดังกล่าวประกอบกันจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาทัศนคติของผู้เรียนให้เป็นที่พึงประสงค์ในที่สุด

ดังนั้น การให้การศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์ของพฤติกรรมมนุษย์ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะในการคิด และทักษะในการทำ และด้านทัศนคติหรือสิ่งที่เรามีความรู้สึก (ปารีชาติ วัลย์เสถียรและคณะ, 2548: 259)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีการเรียนรู้ของกานเยมาประยุกต์ใช้ในส่วนของการนำทฤษฎีนี้มาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติ โดยนำมาใช้เป็นแนวทางของกระบวนการพัฒนา โดยจัดทำหลักสูตร โปรแกรมการฝึกอบรมการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ชุมชนต้องมีการคัดเลือกบุคคลที่มีความถนัดเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว และนำมาฝึกอบรมและเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ กล่าวคือทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสุข มีส่วนร่วม และมีการพัฒนากระบวนการคิด ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล หรือมีการพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานต่อไป

## ทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบ เป็นทฤษฎีในเครือข่ายของทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม Talcott Parsons สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2550: 65) และ สุเทพ สุนทรเกศิช (2540: 99) อธิบายว่า แนวความคิดของ Talcott Parsons เกี่ยวกับระบบสังคม เริ่มต้นในระดับจุลภาค (macro level) ด้วยปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับคนอื่นที่นิยามเป็นรูปลักษณะพื้นฐานที่สุดของระบบสังคม คือ ระบบสังคมประกอบขึ้นด้วยปัจเจกบุคคล ผู้ปฏิบัติหรือผู้กระทำจำนวนมากที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันในสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งอย่างน้อยก็มีความเกี่ยวข้องทางด้านกายภาพหรือสภาพแวดล้อม ผู้ปฏิบัติหรือผู้กระทำ ผู้ได้รับแรงจูงใจในแง่ที่มีแนวโน้มที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด และ ความสัมพันธ์ของพวกเขาที่มีต่อสถานการณ์ ต่อกันและกันจะได้รับการนิยามและควบคุมในแง่ของระบบโครงสร้างทางวัฒนธรรมและสัญลักษณ์ที่มีอยู่ร่วมกัน ระบบสังคมที่สำคัญ ได้แก่ ตัวผู้กระทำหรือ ผู้ปฏิบัติ (actors) ปฏิสัมพันธ์ (interaction) สภาพแวดล้อม (environment) การที่จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด (optimization of gratification) และวัฒนธรรม (culture) สถานภาพบทบาท (status - role complex) เป็นหน่วยพื้นฐานของระบบสังคม เป็นองค์ประกอบของโครงสร้างของระบบสังคม ถึงแม้ว่าความคิดเกี่ยวกับระบบสังคมจะรวมเอากลุ่มประเภทต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน แต่ระบบสังคมที่มีลักษณะพิเศษคือ “สังคม” อันเป็นกลุ่มที่ค่อนข้างจะมีความพอเพียงในตัวเอง โดยที่สมาชิกของกลุ่มสามารถตอบสนองความต้องการของปัจเจกบุคคลและของส่วนรวม รวมทั้งสามารถจะมีชีวิตอยู่ภายในกรอบของตัวเองได้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2550: 95) ได้กล่าวว่า ทูกระบบขององค์กรประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้องกัน คือ ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการแปรสภาพ (transformation process) ผลผลิต (output) และการป้อนกลับ (feedback)

1. ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย ทรัพยากรมนุษย์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ข้อมูลที่ใช้เพื่อผลิตสินค้าและบริการ
2. กระบวนการแปรสภาพ ประกอบด้วย การจัดการเทคโนโลยี และการปฏิบัติการการผลิต เพื่อเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิต
3. ผลผลิต ประกอบด้วย สินค้าและบริการ กำไรและการขาดทุน พฤติกรรมและผลลัพธ์ที่คาดหวังอื่น ๆ ผลผลิตเหล่านี้เป็นผลผลิต เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย
4. การป้อนกลับ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและผลลัพธ์ เกี่ยวกับกิจกรรมขององค์กร ข้อมูลเหล่านี้ใช้เพื่อปรับปรุงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการแปรสภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์มากขึ้น ทั้ง 4 องค์ประกอบข้างต้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ระบบสามารถขับเคลื่อน และพัฒนาต่อไปได้

ผู้วิจัยนำทฤษฎีนี้มาใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชน ซึ่งมีการมองอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (input) ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ต่อจากนั้นนำไปสู่กระบวนการแปรสภาพ (transformation process) คือรูปแบบในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน เมื่อผ่านกระบวนการแปรสภาพ ก็จะได้ผลผลิต (output) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน และภายหลังจากที่ได้พัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของชุมชนแล้ว นำไปสู่การป้อนกลับ (feedback) ที่สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารและเทคโนโลยี ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ การวิจัย และพัฒนา การตลาด การผลิต ทรัพยากรบุคคล และการเงิน เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการพัฒนา ซึ่งการพัฒนานั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

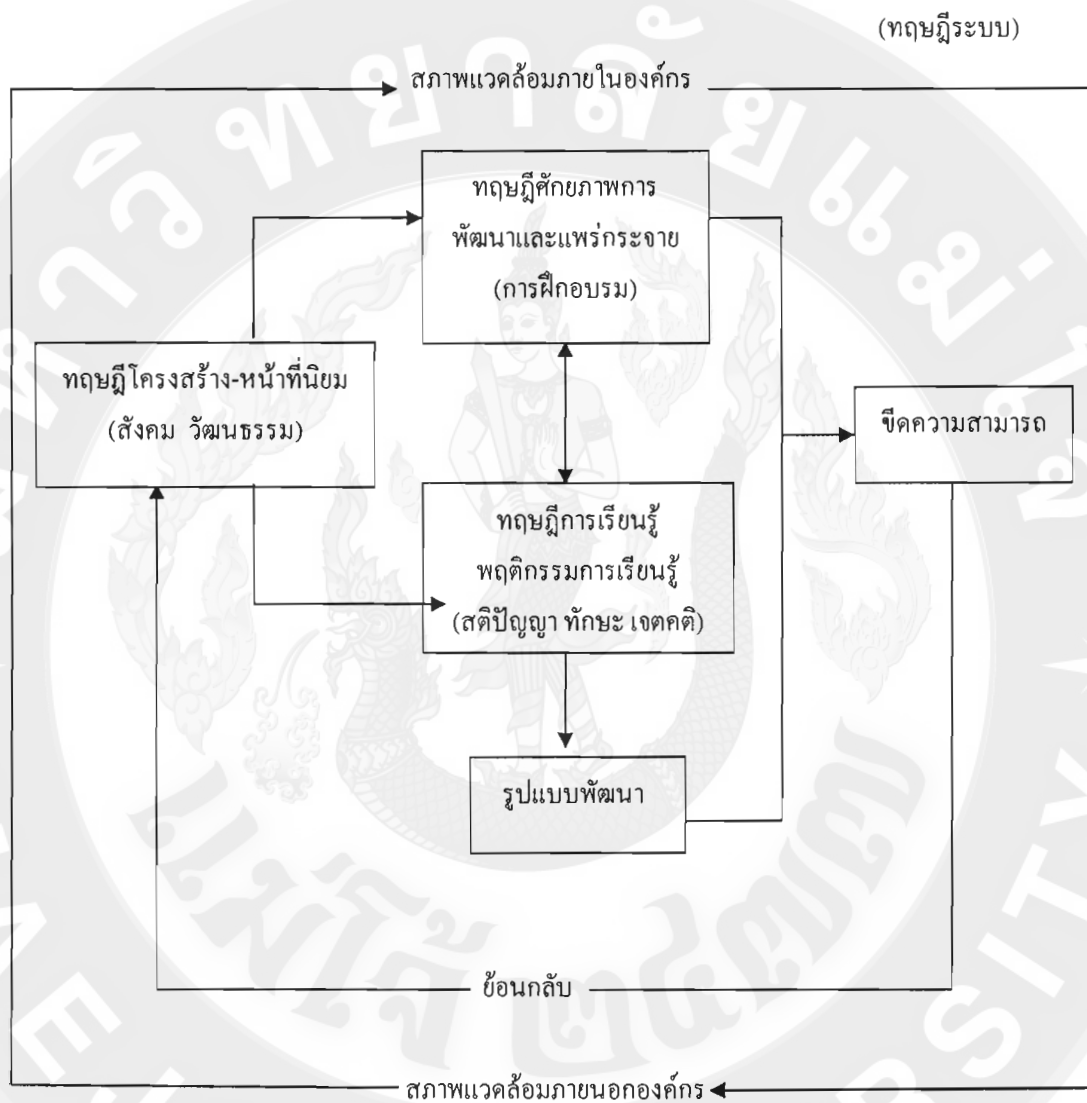
### ภาคสรุปของกรอบทฤษฎี

ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปกรอบทฤษฎีในการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังภาพ 3 กล่าวคือ ชุมชนทุกชุมชนย่อมต้องมีโครงสร้างที่แสดงถึงส่วนประกอบของชุมชน ซึ่งเปรียบเสมือนกับโครงสร้างบ้านที่แสดงถึงส่วนประกอบต่าง ๆ ของบ้าน และโครงสร้างชุมชนก็ประกอบด้วยคนหรือประชาชนที่เคลื่อนไหวไปมาอยู่ภายในกรอบหรือระเบียบที่ชุมชนกำหนดไว้ การศึกษาถึงโครงสร้างและลักษณะของชุมชนจะช่วยให้รู้จักและเข้าใจชุมชนได้อย่างชัดเจน เหมือนมองลึกเข้าไปในบ้าน จะทำให้รู้ถึงหน้าที่และองค์ประกอบของแต่ละส่วน ดังนั้นการกระทำเพื่อที่จะให้ไปถึงจุดหมายร่วมกันนั้น สิ่งสำคัญจะต้องเกิดจากความสมัครใจของคนในสังคมหรือชุมชน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาชุมชนได้อย่างมั่นคง และพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสังคมหรือชุมชน และผู้วิจัยได้นำทฤษฎี โครงสร้างและหน้าที่มาเป็นกรอบในการศึกษาชุมชน โดยที่ชุมชนมีการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขึ้น มีการดำเนินการประชุมร่วมกัน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การจัดตั้งชมรมร่วมกัน โครงสร้างการบริหารจัดการของชุมชน และมีการแบ่งหน้าที่กันทำ โดยที่ชุมชนมีข้อตกลงร่วมกันเพื่อนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนาชุมชนร่วมกัน

เมื่อชุมชนเกิดองค์กรทางสังคม มีเป้าหมายในการพัฒนาร่วมกันแล้ว การพัฒนาจะเกิดขึ้นได้ สังคมนั้นจะผ่านกระบวนการพัฒนาก่อน ซึ่งกระบวนการพัฒนานั้นก็คือ การฝึกอบรม (สนธยา พลศรี, 2547: 209) ซึ่งการฝึกอบรมทำให้เกิดศักยภาพในการพัฒนาและเกิดการแพร่กระจาย

ไปสู่สังคมขึ้น การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรและเป็นขั้นตอนหนึ่ง หรือเป็นกิจกรรมหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ย่อมมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าองค์กรที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพต่ำ ดังนั้นในขั้นตอนของกระบวนการการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (สมคิด บางโม, 2549: 14) และกระบวนการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับ ทฤษฎีการเรียนรู้ของกานเยที่มีความเชื่อว่า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงสมรรถภาพหรือความสามารถของบุคคลอันเนื่องมาจากการฝึกที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อมจะคงอยู่หรือปรากฏให้เห็นได้นานพอสมควร และการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลของการเรียนนั้น มีลักษณะผิดแผกต่างไปจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากขบวนการแห่งพัฒนาการและความเจริญงอกงาม (Gagne, 1977: 3-4) ซึ่งจุดเริ่มต้นของการพัฒนาเริ่มต้นที่คน เพราะในการพัฒนาทั้งหลายในชุมชนล้วนมาจากการกระทำของคน กล่าวคือ คนเป็นผู้คิด ตัดสินใจวางแผนลงมือปฏิบัติ และการประเมินผลเองทั้งสิ้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2549: 63) ดังนั้นชุมชนจะยั่งยืนถาวรเจริญก้าวหน้าหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคนในชุมชน การศึกษามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาอย่างมาก ถ้าสมาชิกในชุมชนมีการศึกษาโดยเฉลี่ยสูงขึ้นแล้ว การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีย่อมมีมาก การศึกษาเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในพฤติกรรมมนุษย์ นั่นคือมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องความรู้ ทัศนคติ ทักษะ และมูลเหตุจูงใจในสิ่งที่เขาทำอยู่

ในการพัฒนาองค์กรหรือชุมชน ระบบทุกระบบขององค์กรหรือชุมชนประกอบด้วย 4 ส่วนที่เกี่ยวข้องกัน คือ ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการแปรสภาพ (transformation process) ผลผลิต (output) และการป้อนกลับ (feedback) ซึ่งกระบวนการแปรสภาพจะผ่านกระบวนการฝึกอบรม องค์กรหรือชุมชน เป็นผู้จัดการดำเนินการให้หรือบุคลากรดำเนินการเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความคิด ความรู้ จิตใจ บุคลิกภาพและการทำงาน เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วสามารถวัดผลงานหรือความประพฤตินของบุคลากรหรือชุมชนว่าได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่องค์กรหรือชุมชนต้องการหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับจะเข้าสู่กระบวนการนี้ต่อไปภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรหรือชุมชน การบริหารองค์กรจึงเป็นเรื่องของการทำให้องค์กรแต่ละแห่งสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด โดยการปรับรูปแบบของการจัดองค์การภายในแต่ละแห่งให้เหมาะสมจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ (วิเชียร วิทษอุดม, 2550: 26)



ภาพ 3 กรอบทฤษฎีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## ตอนที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบทางทฤษฎีมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการวิจัย โดยนำแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงและนำไปสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

### แนวคิดการมีส่วนร่วม

ความหมาย การมีส่วนร่วม (participation) หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ อารมณ์ (mental and emotional involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (group situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการให้ (contribution) บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น ทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าว (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์, 2527: 182) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนในลักษณะที่เป็นกระบวนการของการพัฒนา ตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ ได้แก่ การวิจัย (ศึกษา) ชุมชน การวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน การบริหารจัดการ การติดตามและประเมินผล ตลอดจนการจัดสรรผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น และสมศักดิ์ เตชะเฮราวัฒน์ (2544: 8) ได้สรุปการมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การพัฒนาความสามารถหรือศักยภาพของประชาชนต่อการดูแลและจัดการกับทรัพยากรที่มีให้ชุมชน ตลอดจนถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ของตนด้วย ได้แสดงให้เห็นว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้เป็นการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของชุมชน ชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการจัดการและประโยชน์จะกลับไปสู่ชุมชนโดยตรง

ดังนั้นแนวคิดการมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้ และกระจายทรัพยากรตลอดจนปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจ และสังคม การมีส่วนร่วมในความหมายนี้ จึงเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวทางการปกครองในระบบประชาธิปไตย ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนพัฒนาการรับรู้สติปัญญา และความสามารถในการตัดสินใจ กำหนดชีวิตด้วยตนเอง ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นทั้งวิธีการ (means) และเป้าหมาย (ends) ในเวลาเดียวกัน (ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2548: 195) ซึ่งในกระบวนการพัฒนา ต้องมีการรวมพลังของภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน นักวิชาการ และประชาชนในท้องถิ่น เพื่อร่วมกันในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นกระบวนการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม

### กระบวนการมีส่วนร่วม

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2548: 205) ได้สรุปกระบวนการมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมในการศึกษาชุมชน จะเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้ร่วมกันเรียนรู้สภาพของชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการทำงาน และร่วมกันค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา ตลอดจนการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน โดยจะมีการรวมกลุ่มอภิปรายและแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการ แนวทางการดำเนินงาน และทรัพยากรที่จะต้องใช้
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา โดยการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ แรงงาน เงินทุน หรือเข้าร่วมบริหารงาน การใช้ทรัพยากร การประสานงาน และการดำเนินการขอความช่วยเหลือจากภายนอก
4. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา เป็นการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ทั้งด้านวัตถุ และจิตใจ โดยอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกันของบุคคล และสังคม
5. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันที

### รูปแบบการมีส่วนร่วม

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527: 188) ได้อธิบายถึงรูปแบบการมีส่วนร่วม ซึ่งจำแนกออกได้ 3 ประการตามลักษณะของการมีส่วนร่วมดังนี้

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (direct participation) โดยผ่านองค์กรจัดตั้งของประชาชน (inclusive organization) เช่น การรวมกลุ่มเยาวชนกลุ่มต่างๆ
2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (indirect participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนประชาชน (representative organization) เช่น กรรมการของกลุ่มหรือชุมชน กรรมการกลุ่มเลี้ยงไหม กรรมการหมู่บ้าน
3. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ (open participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน (non-representative organization) เช่น สถาบัน หรือหน่วยงานที่เชิญชวนหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อไรก็ได้ทุกเวลา และวีระพันธุ์ นันทรัตพันธุ์ (2548:

25-26) ได้สรุป รูปแบบของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนหรือองค์กรประชาชนว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่แท้จริงนั้น เฉพาะในรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่แท้จริง (genuine participation) เท่านั้น ที่ประชาชนจะต้องเป็นเจ้าของ เป็นผู้ตัดสินใจเป็นผู้วางแผน เป็นผู้ลงมือกระทำ และเป็นผู้ประเมินผล กระบวนการ องค์กรการวิจัย หรือโครงการพัฒนาชุมชนของพวกเขา โดยสามารถควบคุมทุกอย่างก้าวของกระบวนการเลยทีเดียว และเมื่อนำรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ว่าข้างต้นนี้มาจับกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (participatory action research) เพื่อให้ได้ความหมายในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงแล้ว ประชาชนก็ที่จะน่าเป็นผู้วิจัยเสียเอง ซึ่งจากการศึกษาของสุวิทย์ คิดการงาน (2546: 4) พบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิก มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการพึ่งตนเอง

นอกจากนี้ เจมส์คัลด์ ปันทอง (2527: 272-273) ได้แบ่งขั้นตอนที่ประชาชนควรมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอนคือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาของชาวชนบท
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจการ
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน

วีระพันธุ์ นันทรัตพันธุ์ (2548: 3) ได้ศึกษาพบว่า ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนี้ ด้านการเที่ยวชมวิถีชีวิตชุมชน ด้านการชมตามเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ด้านการแสดงวัฒนธรรมชนเผ่า และด้านการจัดการที่พักเพื่อสัมผัสชีวิตชนบท (home stay) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดจำหน่ายของที่ระลึก มีส่วนร่วมในการผลิตสินค้าของที่ระลึกในระดับน้อย โดยการจัดตั้งร้านค้าอาคารรวมกลุ่ม การรับรู้วางแผนตัดสินใจ และการติดตามประเมินผล การออกแบบสินค้ามีการผลิตแบบดั้งเดิม และมีส่วนร่วมในการผลิตสินค้าในระดับมาก มีส่วนร่วมในการผลิตสินค้า การจัดการการฝึกอบรมของที่ระลึก การให้ความรู้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำลวดลายผ้าขนาดของสินค้า การรับรู้ปัญหา วางแผน และตัดสินใจในระดับมาก และจากการศึกษาของ อภัย วิภาตะโยธิน (2543: 3) ในการประเมินผลการมีส่วนร่วมในการจัดการป่าชุมชนศิลาแลง พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการประเมินผลทั้งก่อนและหลังปฏิบัติการมีความแตกต่างกันแต่ไม่แตกต่างกันในทางสถิติ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชน เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เข้ามาจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน โดยการรวมกลุ่มของประชาชนเป็นชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ



เพื่อให้เกิดพลังทางสังคม อีกทั้งการพัฒนาขีดความสามารถของคนในชุมชนเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ให้สามารถปรับตัวและสามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางกระแสเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นการมีส่วนร่วมจึงเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ในการเสริมสร้างและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนา เพราะการมีส่วนร่วมทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนร่วมเข้าใจสถานการณ์และอุทิศตนมากยิ่งขึ้นเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาในด้านนั้น ๆ

### แนวคิด การจัดการเชิงกลยุทธ์

คำว่า “Strategy” มาจาก “Strategos” ในภาษากรีก ที่เกิดจากคำว่า “Strotos” ซึ่งหมายถึง “army” หรือ “กองทัพ” ผสมกับคำว่า “agein” ซึ่งหมายถึง “lead” หรือ “นำหน้า” จึงทำให้นักวิชาการทางการบริหารตีความว่า “leading the total organization” หรือ “การนำทางให้องค์กรโดยรวม” ซึ่งมีนัยทั้งในเชิงจุดมุ่งหมายและวิธีการว่าต้องการจะทำ “อะไร” ให้สำเร็จ และทำ “อย่างไร”

การจัดการเชิงกลยุทธ์ (strategic management) หมายถึง กระบวนการต่อเนื่องในการกำหนดภารกิจและเป้าประสงค์ขององค์กรภายใต้บริบทของสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์กร การกำหนดกลวิธีที่เหมาะสม การปฏิบัติงานตามกลวิธีที่กำหนดไว้ การใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่ากลวิธีขององค์กรที่นำมาใช้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนด (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, 2548: 17)

สมยศ นาวิการ ได้ให้ความหมายของการบริหารเชิงกลยุทธ์ (strategic management) คือ กระบวนการของการกำหนดทิศทางระยะยาว การกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์ และการประเมินกลยุทธ์ขององค์กร (สมยศ นาวิการ, 2538: 1)

### ขั้นตอนการบริหารเชิงกลยุทธ์

การบริหารเชิงกลยุทธ์นี้มีขั้นตอนที่สำคัญ 2 ขั้นตอน อันได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 เป็นขั้นตอนที่ว่าด้วยการสร้าง หรือประกอบขึ้นเป็นกลยุทธ์ (strategy formulation) และขั้นตอนที่ 2 เป็นขั้นตอนที่ว่าด้วยการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (strategy implementation) (สมยศ นาวิการ, 2545: 11)

## ขั้นตอนที่ 1

### 1.1 การพัฒนาวิสัยทัศน์ (vision)

การสร้างกลยุทธ์นั้น ผู้บริหารจะต้องสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) ขององค์กรได้อย่างชัดเจน ซึ่งการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ดีนั้นจะต้องสามารถตอบคำถามว่า “องค์กรต้องการเป็นอย่างไรในอนาคตข้างหน้า?” (what we want to be?) ซึ่งอาจเป็น 5 ปี หรือ 10 ปีก็ได้

### 1.2 การพัฒนาพันธกิจ (mission)

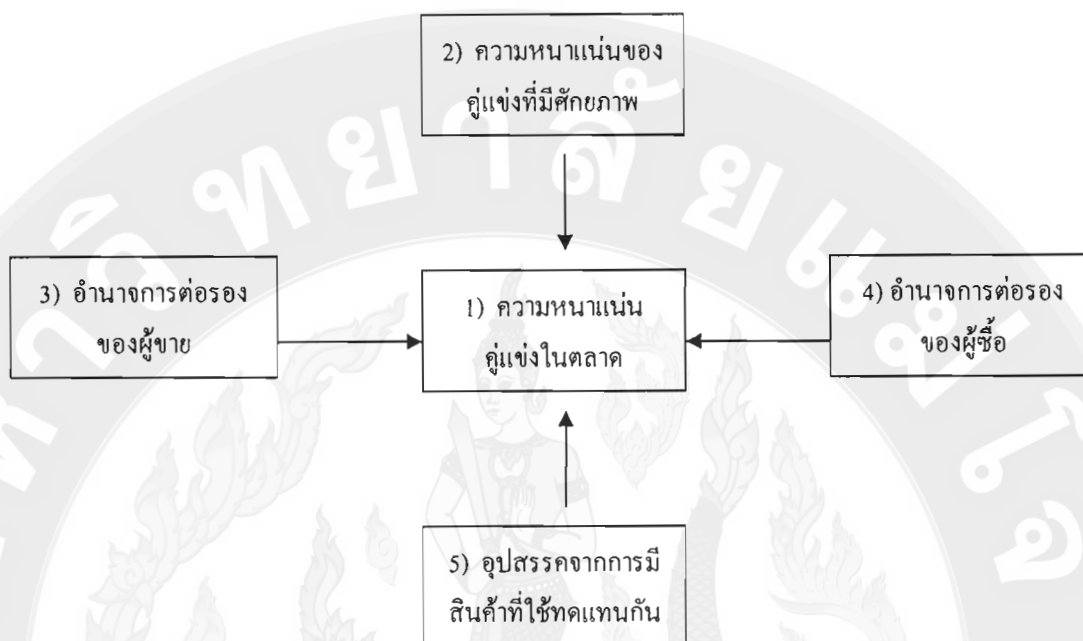
พันธกิจจะอธิบายถึงคุณค่าขององค์กร แรงบันดาลใจ และเหตุผลของการดำเนินขององค์กร พันธกิจที่เป็นทางการจะเป็นประโยคกว้าง ๆ ให้คำจำกัดความ ขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งพันธกิจที่ดีจะต้องสามารถตอบคำถามว่า “องค์กรของเราเกิดมาเพื่อทำอะไร” (why we exist?)

### 1.3 วัตถุประสงค์ (objectives)

วัตถุประสงค์ขององค์กรจะเป็นสิ่งที่ได้มาจากการตีความวิสัยทัศน์และพันธกิจออกมาให้อยู่ในรูปของสิ่งที่วัดค่าได้ วัตถุประสงค์เป็นสิ่งที่มีความเฉพาะเจาะจงกว่าพันธกิจ แต่ก็ยังคงเป็นสิ่งที่กว้างอยู่ เพราะยังไม่มีกระบวนการดำเนินการเพื่อบรรลุผลว่าต้องทำอะไร (how) แต่จะมีวิธีการที่ชัดเจนขึ้นตั้งแต่ขั้นตอนของการกำหนดกลยุทธ์

### 1.4 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (external analysis)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกธุรกิจนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อชี้ให้เห็นถึงโอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threats) ขององค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกนี้ประกอบขึ้นจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมโดยตรงของผู้บริหารองค์กรอันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของประชากร เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม กฎหมาย การเมือง และเทคโนโลยี ยกตัวอย่างเช่น หากบริษัทผลิตสินค้าบนรากฐานของการใช้น้ำมัน ราคาน้ำมันในตลาดโลกจะมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อฐานะทางบริษัท เป็นต้น (สมยศ นาวิการ, 2545: 33) การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมนี้อาจจะสร้างโอกาส หรือก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์กรก็ได้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกมีเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรม (industry environment analysis)



ภาพ 4 Porter's Five Force's Model

ที่มา: Hill and Jones (2007: 47)

การวิเคราะห์แรงผลักดันทั้ง 5 (Five Force's Model) เป็นเครื่องมือการวิเคราะห์อุตสาหกรรมที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง เนื่องจากการวิเคราะห์ที่ครอบคลุมมุมมองต่างๆ ของอุตสาหกรรมและง่ายต่อการวิเคราะห์และนำไปประยุกต์ใช้ ศาสตราจารย์ Michael E. Porter เป็นผู้พัฒนาแนวคิดของการวิเคราะห์แรงผลักดันทั้ง 5 (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548: 40) ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. ความหนาแน่นของกลุ่มแข่งขันในตลาด ผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่าธุรกิจที่ดำเนินอยู่ หรือคิด ที่จะเข้าไปดำเนินธุรกิจ นั้นมีคู่แข่งในตลาดหนาแน่นมากน้อยเพียงใด หากมีความหนาแน่นมาก ก็ถือว่าเป็นอุปสรรคต่อองค์กร แต่ถ้ามีความหนาแน่นน้อยก็ถือเป็น โอกาสที่จะเข้าไปดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมนั้น ๆ

2. ความหนาแน่นของกลุ่มแข่งขันที่มีศักยภาพ คู่แข่งขันที่มีศักยภาพในที่นี้ หมายถึง องค์กรที่ยังไม่ได้เข้ามาดำเนินธุรกิจโดยตรง แต่มีแนวโน้มจะกลายมาเป็นคู่แข่งในอนาคต เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตอาจจะเข้ามาดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมในอนาคตอันใกล้ เนื่องจาก ปัจจุบันเทคโนโลยีใหม่สามารถทำได้ เป็นต้น ดังนั้นบริษัทที่อยู่ในธุรกิจโทรคมนาคมจึงจำเป็นต้องปรับแผนกลยุทธ์ให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงนี้ให้ได้

3. อำนาจการต่อรองของผู้ขาย เนื่องจากผู้ขายเป็นผู้ส่งวัตถุดิบให้องค์กร ดังนั้น หากมีผู้ขายน้อยราย ผู้ขายจะมีอำนาจต่อรองสูงซึ่งถือเป็นอุปสรรค แต่ถ้าผู้ขายมีจำนวนมากก็จะมีอำนาจ

4. การต่อรองต่ำ จึงเป็น โอกาสขององค์กรที่จะสามารถลดต้นทุนวัตถุดิบที่จะนำมาใช้ผลิตเป็นสินค้าอำนาจต่อรองผู้ซื้อ หมายถึง ความสามารถของผู้ซื้อที่จะต่อรองให้องค์กรของเราเสนอราคาขายสินค้าให้ต่ำลง ดังนั้นหากผู้ซื้อมีอำนาจการต่อรองสูงก็จะเป็นอุปสรรคต่อการทำกำไรขององค์กร ในทางตรงกันข้าม หากผู้ซื้อมีอำนาจการต่อรองต่ำก็จะเป็นโอกาสขององค์กรที่จะสามารถทำกำไรในอัตราที่สูงได้

5. อุปสรรคจากสินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้ สินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้ในที่นี้ หมายถึงสินค้า ซึ่งมาจากธุรกิจที่ไม่เหมือนกันแต่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหมือน ๆ กัน ยกตัวอย่างเช่น น้ำอัดลม น้ำชา กาแฟ ล้วนเป็นสินค้าคนละประเภท แต่ก็สามารถเป็นสินค้าที่ทดแทนกันได้ ซึ่งหากมีจำนวนมาก ก็จะเป็นอุปสรรคต่อองค์กร ในทางตรงข้ามหากมีจำนวนน้อยก็จะเป็นโอกาสขององค์กร

โดยสรุปลักษณะและระดับการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง คือ จำนวนของบริษัทภายในอุตสาหกรรมและขนาดเทียบเคียงของบริษัทมากขึ้น การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม การผลิตอย่างเต็มกำลังการผลิต วงจรชีวิตการวางขาย และฤดูกาลของสินค้า การประหยัดจากขนาด ความแตกต่างของบริษัท ความผูกพันต่อความสำเร็จของบริษัท และความยุ่งยากของการออกไปจากอุตสาหกรรม (สมยศ นาวิการ, 2538: 35)

นอกจากนั้นยังต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมในระดับมหภาค (the macro environment) อันได้แก่ ความกดดันต่าง ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของประชากร เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม กฎหมาย การเมือง และเทคโนโลยี ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการชี้ชัดว่าสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นโอกาสหรืออุปสรรคสำหรับองค์กร

ขั้นตอนต่อไปหลังจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกคือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

#### 1.5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (internal analysis)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในจะช่วยให้ผู้บริหารได้มีข้อมูลสารสนเทศที่จะทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงแข่งขันที่ยั่งยืน การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในมี 3 ขั้นตอน

1. ผู้บริหารจะต้องเข้าใจขั้นตอนว่าองค์กรสร้างคุณค่าอะไรให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลกำไรขององค์กรเอง ซึ่งจะต้องเข้าใจบทบาทของทรัพยากร ความสามารถขององค์กร รวมถึงความชำนาญที่แตกต่างจากคู่แข่ง

2. ผู้บริหารต้องเข้าใจถึงความสำคัญของการสร้างประสิทธิภาพ นวัตกรรม คุณภาพ และความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง ทั้งนี้ก็เพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการทำกำไรในระดับสูง

3. ผู้บริหารจะต้องสามารถวิเคราะห์ได้ว่าอะไร คือ แหล่งที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร เพื่อให้ชี้ชัดได้ว่าอะไรเป็นตัวขับเคลื่อนความสามารถในการทำกำไรขององค์กร ซึ่งในที่นี้หมายถึง ต้องระบุให้ได้ว่าจุดแข็งขององค์กรช่วยเพิ่มความสามารถในการทำกำไรได้อย่างไร รวมทั้งจุดอ่อนขององค์กรที่มีอยู่นั้น จะทำให้ความสามารถในการทำกำไรลดลงได้อย่างไร (Hill and Jones, 2007: 76-77)

1.6 กลยุทธ์ระดับองค์กร (corporate strategy) เมื่อผู้บริหารสามารถตอบคำถามว่า องค์กรอยู่ในธุรกิจอะไร และควรดำเนินธุรกิจต่อไปแล้ว สิ่งสำคัญที่จะต้องดำเนินการต่อก็คือการเลือกกลยุทธ์ระดับองค์กรว่าควรใช้แบบใด โดยทั่วไปแล้ว ได้แก่ กลยุทธ์การเจริญเติบโต กลยุทธ์การอยู่คงที่ และกลยุทธ์การตัดทอน

1. กลยุทธ์การเจริญเติบโต (growth strategy) เป็นกลยุทธ์กันมากกว่ากลยุทธ์อื่นเพราะเรามักถูกปลูกฝังว่า การเจริญเติบโต คือ “หนทางแห่งความสำเร็จ” ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การทำธุรกิจ/รวมธุรกิจให้ครบวงจร (integration) ซึ่งอาจเกิดจากการรวมธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน หรือต่อเนื่องกันเข้ามาไว้ด้วยกัน หรืออาจใช้กลยุทธ์กระจายธุรกิจ คือ ทำธุรกิจใหม่ที่แตกต่างจากธุรกิจปัจจุบัน (diversification) ดังเช่น บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัดที่กระจายธุรกิจเพิ่มเติมจากการเกษตร ไปเป็นกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม กลุ่มธุรกิจค้าปลีก เป็นต้น

2. กลยุทธ์การอยู่คงที่ (stability strategy) กลยุทธ์นี้มีได้หมายความว่าไม่กระทำการสิ่งใดเลย แต่เป็นวิธีการทำสิ่งเดิม โดยองค์กรอาจมีการเปลี่ยนแปลงตลาด หรือวิธีการผลิตเพียงเล็กน้อย อันมีสาเหตุมาจากบริษัทก็เข้ามาดำเนินงานได้ดีอยู่แล้วและเชื่อว่าอนาคตจะมีการเติบโตไม่มาก

3. กลยุทธ์การตัดทอน (retrench strategy) โดยทั่วไปกลยุทธ์นี้จะใช้เมื่อองค์กรเกิดวิกฤตการณ์ หรือเพื่อการแก้ไขปัญหาบางอย่าง

#### 1.7 กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (business strategy)

กลยุทธ์ระดับธุรกิจนี้จะชี้ให้เห็นว่าจะเอาชนะหรือได้เปรียบคู่แข่งได้อย่างไร โดยทั่วไป กลยุทธ์ระดับธุรกิจ ได้แก่

1. การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (cost leadership) โดยทั่วไปการเป็นผู้นำด้านต้นทุนจะเกิดจากประสบการณ์ และการพัฒนาประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการ

ผลิตได้ อันเป็นที่มาของการได้เปรียบคู่แข่งด้านต้นทุน จึงกำหนดราคาขายได้ต่ำกว่าคู่แข่งขึ้น เพื่อจูงใจผู้ซื้อ นอกจากนี้ยังสามารถใช้กลยุทธ์นี้เพื่อให้เกิดอัตรากำไรที่สูงกว่าคู่แข่งด้วย

2. การสร้างความแตกต่าง (differentiation) วิธีการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งนั้นทำได้หลายวิธี เช่น การสร้างภาพลักษณ์ ด้านตราหือ เช่น โนเก้ โนเกีย เป็นต้น กลยุทธ์นี้จะเน้นการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าและเพิ่มยอดขายของบริษัทให้สูงขึ้น กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างสามารถป้องกันบริษัทจากบริษัทคู่แข่งได้ เนื่องจากความจงรักภักดีต่อตราหือของลูกค้า และทำให้ความเกิความรู้สึกไวต่อราคาลดน้อยลง

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารอาจเลือกผสมผสานระหว่างกลยุทธ์ทั้งสองก็ได้ เพราะหากทำได้จริงก็จะทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถป้องกันมิให้คู่แข่งรายใหม่เกิดขึ้นได้ง่ายอีกด้วย และเมื่อผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์ระดับธุรกิจได้แล้วลำดับต่อไปจะต้องดำเนินให้เกิดการกำหนดกลยุทธ์ในระดับหน้าที่

#### 1.8 กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (functional strategy)

กลยุทธ์นี้จะถูกกำหนดขึ้นมา ในแต่ละหน้าที่ของธุรกิจ เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ระดับธุรกิจ เช่น กลยุทธ์การวิจัยและพัฒนา การตลาด การผลิต บุคลากร การเงิน ควรทำอย่างไร เป็นต้น จะต้องมีกำหนดแผนงาน โครงการรวมถึงงบประมาณรองรับเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงรูปธรรม สอดคล้องกับกลยุทธ์ในระดับธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับองค์การ

ภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ ตั้งแต่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน การจัดวางทิศทางขององค์กร โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนวางแผน และตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การจะตัดสินใจว่าเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลหรือไม่นั้นต้องพิจารณาถึงผลลัพธ์ที่ปรากฏ หลังจากดำเนินกลยุทธ์นั้น ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในตอนที่จัดทำกลยุทธ์หรือไม่ ซึ่งนำไปสู่ขั้นตอนที่ 2 การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

#### ขั้นตอนที่ 2 การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ (strategy implementation)

ขั้นตอนการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานทุกระดับภายในองค์กร โดยการนำของผู้บริหารที่มีความสามารถในการสื่อสารให้พนักงานรับรู้และเข้าใจ เกี่ยวพันถึงการออกแบบและชี้นำกระบวนการใหม่ๆ ตลอดจนการจูงใจให้พนักงานให้ทำตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือเห็นพ้องต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น(สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548: 116) ในขั้นตอนนี้ถือว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารและทีมงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการดำเนินกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องออกแบบ

โครงสร้างองค์กรอย่างเหมาะสม สร้างและผสมผสานวัฒนธรรมองค์กรเพื่อปลูกฝังพฤติกรรมที่จะส่งให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจที่ดำเนินอยู่ นอกจากนั้นยังต้องออกแบบระบบการควบคุมกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพอีกด้วย เมื่อผู้บริหารเข้าใจสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แล้วสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่เขาไม่ได้คิดคือ การบริหารต้องอยู่บนพื้นฐานของธรรมาภิบาล (good governance) และจริยธรรม (ethics)

โดยสรุปแล้วการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ประกอบด้วย 3 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่

### 1. การออกแบบโครงสร้างองค์กร (designing organization structure)

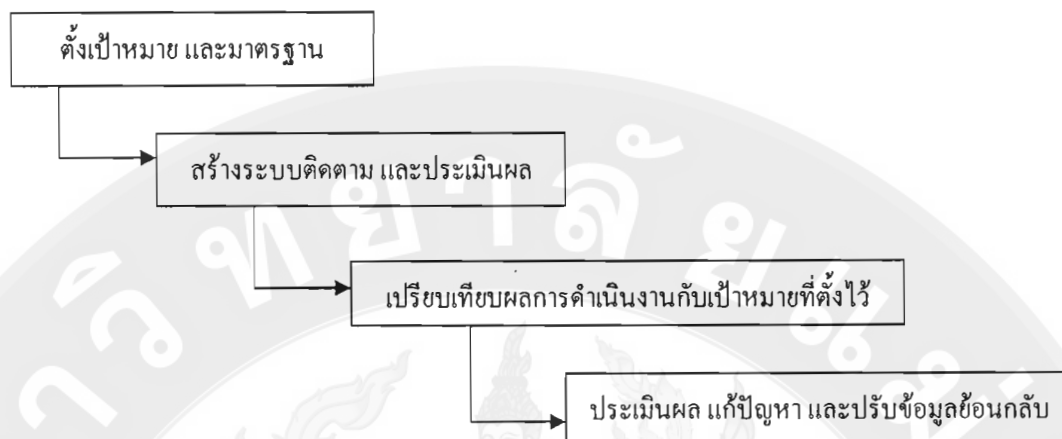
การออกแบบโครงสร้างองค์กร องค์กร คือระบบของบุคคล เทคโนโลยีทรัพยากร และข้อมูลที่จะเป็นกลไกสำคัญต่อการดำเนินกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กรย่อมขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ขององค์กร ตัวอย่างเช่น บริษัทที่มีธุรกิจหลักอย่างเดียว มักใช้โครงสร้างองค์กรตามหน้าที่ (functional structure) แต่สำหรับธุรกิจที่มีหลายอย่างมักจะใช้โครงสร้างองค์กรแบบอิสระ (divisional structure) (สมยศ นาวิการ, 2545: 107) นอกจากนั้นองค์กรอาจกำหนดโครงสร้างเป็นแบบทีมก็ได้ เมื่อมีโครงการที่ต้องใช้บุคลากรเข้ามาดำเนินการจากฝ่ายต่าง ๆ และเมื่อโครงการสำเร็จลงแล้ว โครงสร้างนั้นก็เลยสลายไปตามวาระนั้น ๆ

### 2. การออกแบบวัฒนธรรมองค์กร (designing organization structure)

เมื่อมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรอย่างเหมาะสมแล้ว ผู้บริหารจำเป็นต้องออกแบบวัฒนธรรมองค์กรควบคู่กันด้วย ในที่นี้วัฒนธรรมองค์กรจะหมายถึงคุณค่า ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเป้าหมายของสมาชิกในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรนี้ควรที่จะสามารถชักจูง ชี้นำ ให้เกิดมาตรฐานพฤติกรรมที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ (Hill and Jones, 2007: 425) ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นบทสรุปของแนวคิด ความประพฤติ วิธีการทำงานที่ได้ตกผลึกจนเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน (common culture) ในอีกแง่มุมหนึ่งคือบรรยากาศของการทำงานที่บุคลากรมีทัศนคติที่ดี ระบบงานมีมาตรฐาน มีระบบจูงใจเพื่อก่อให้เกิดความมุ่งมั่นและสำนึกที่ดีต่องานต่อองค์กร (ตะวัน สาดแสง, 2548: 225)

### 3. การออกแบบการควบคุมกลยุทธ์องค์กร (designing organization control)

ผู้บริหารกลยุทธ์ ควรสร้างเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น เพื่อให้ทราบว่ามีจุดใดบ้างที่ควรปรับปรุง หรือมีจุดใดบ้างที่ต้องเปลี่ยนแปลงหากกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กรหรือวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นมาไม่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ขั้นตอนการควบคุมกลยุทธ์ แสดงไว้ดังแผนภาพ 5



ภาพ 5 ขั้นตอนในการควบคุมกลยุทธ์  
ที่มา: Hill and Jones (2007: 47)

ซึ่งขั้นตอนการควบคุมกลยุทธ์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 3.1 การตั้งเป้าหมายและมาตรฐาน

ในขั้นตอนนี้ผู้บริหารควรกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (KPIs) เพื่อกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับ (พสุ เศษะรินทร์, 2547: 27) ตัวอย่างเช่น

3.1.1 เพิ่มรายได้เท่ากับร้อยละ 20 ต่อปี

3.1.2 จำนวนลูกค้าเก่าที่หายไปต้องไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี

3.1.3 จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตต้องไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี

นอกจากนั้นควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้แน่ใจว่าเมื่อเปลี่ยนบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน จะไม่ทำให้คุณภาพงานที่ได้ดักต่ำลง

### 3.2 สร้างระบบติดตาม และประเมินผล

ในขั้นตอนนี้ ผู้บริหารจะต้องกำหนดวิธีการติดตาม และประเมินผลอย่างชัดเจน อาจใช้วิธีการให้ผู้ได้บังคับบัญชานำเสนอผลงานในที่ประชุม หรืออาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการมาเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลที่ได้

### 3.3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผู้บริหารจะต้องเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์ ให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อเตรียมข้อมูลป้อนกลับไปสู่ขั้นตอนการสร้างกลยุทธ์ในครั้งต่อไป

### 3.4 ประเมินผล แก้ปัญหา และป้อนข้อมูลย้อนกลับ



ภายหลังมีการติดตามประเมินผลจะต้องมีการแก้ปัญหาให้ทันท่วงที และจะต้องเป็นการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุ โดยตรง เพื่อขจัดปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก ในการบริหารจัดการของบุคคลนั้น ข่อมสัมพันธ์กับความรู้ เนื่องจากการมีความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้ทราบว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร และต้องสามารถปฏิบัติได้จริงในการปฏิบัติ

### เครื่องมือในการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Balanced Scorecard)

Kaplan และ Norton ได้เสนอแนวคิดเรื่องการใช้วัตถุประสงค์ 4 มุมมอง อันได้แก่ มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านองค์กรและการเรียนรู้ มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร แทนที่จะใช้มุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างมุมมองด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงิน เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างมุมมองภายในและภายนอกองค์กร และวัตถุประสงค์แต่ละประการมีความเชื่อมโยงกันในเชิงเหตุและผล

ซึ่งมีรายละเอียด (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548: 127) ดังต่อไปนี้

1. มุมมองด้านการเงิน เป็นการแสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์และความสามารถในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติขององค์กรก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างไร ในด้านนี้มักประกอบด้วย วัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มรายได้ และการลดลงของต้นทุน
2. มุมมองด้านลูกค้า วัตถุประสงค์ในด้านนี้มักประกอบด้วย การเพิ่มส่วนแบ่งตลาด การรักษาลูกค้าเดิม การเพิ่มลูกค้าใหม่ และความพึงพอใจของลูกค้า
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน จะเป็นการพิจารณาถึงการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญภายในองค์กรเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง หรือนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่ ความสามารถในการกระบวนการทำงานในเรื่องคุณภาพ ต้นทุนการส่งมอบ ความสามารถในการสร้างนวัตกรรม ในการพัฒนาสินค้าใหม่
4. มุมมองด้านองค์กรและการเรียนรู้ จะเป็นวัตถุประสงค์ที่ช่วยสนับสนุน วัตถุประสงค์ทั้ง 3 มุมมองข้างต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรว่าองค์กรต้องมีการเรียนรู้ พัฒนา และเตรียมตัวอย่างไร แบ่งออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ระบบ และสารสนเทศ

Balanced Scorecard สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือได้ในหลายรูปแบบ ได้แก่ ใช้เป็นเครื่องมือในการวัด ใช้ในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และใช้เป็นระบบในการบริหาร

กล่าวโดยสรุป การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการกำหนดทิศทางและผลงานระยะยาวขององค์กรซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมาย วิธีการดำเนินการ รวมถึงการควบคุมกลยุทธ์ การติดตามและประเมินผล การจัดการเชิงกลยุทธ์จึงมีประโยชน์หลายประการด้วยกัน เพราะ

จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ทำให้วิสัยทัศน์ (vision) และพันธกิจ (mission) ขององค์กรชัดเจนมากขึ้น ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังช่วยให้มีการกำหนดแผนการดำเนินงานและการสร้างระบบติดตามประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อควบคุมให้การดำเนินการต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งขึ้น สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร ไม่ว่าจะใหญ่หรือเล็ก แสวงหากำไรหรือไม่แสวงหากำไร Barney (1991: 102) ได้กล่าวว่า “ในองค์กรที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันนั้น มีการนำกลยุทธ์มาใช้ในการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร” การมีกำไรอย่างยั่งยืน , การสร้างความอยู่ดีกินดีและการลดความยากจนในสังคม คือ ภารกิจพื้นฐานขององค์กรหรือบริษัทโดยทั่วไป ในทางด้านวิชาการควรจะมีการพัฒนาแนวคิด เทคนิค แนวทางและกรอบการทำงานที่ช่วยผลักดันหรือเติมเต็มภารกิจพื้นฐาน ดังนั้นในการนำกลยุทธ์มาใช้จะเป็นแรงขับเคลื่อนทำให้องค์กรมีความอยู่รอดและมีกำไรระยะยาว แสดงว่าองค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Hamel and Heene, 1994: 315)

#### แนวคิดขีดความสามารถ (competency)

competency มีความหมายตามพจนานุกรมว่า ความสามารถ หรือสมรรถนะ และในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ capability, ability, proficiency, expertise, skill, aptitude เพื่อให้เข้าใจตรงกันในงานวิจัยนี้ จึงขอใช้คำว่า “competency” หมายถึง ขีดความสามารถ

แนวคิดเรื่องขีดความสามารถ เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1973 โดยศาสตราจารย์ เดวิด ซี แมคเคลแลน (David, C. McClelland) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท Hay Mcker ได้เขียนบทความเรื่อง testing for competence rather than for intelligence กล่าวกันว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา competency ให้เห็นเป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกเหนือไปจากการวัดเชาวน์ปัญญา ซึ่งได้ทำการพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษา พบว่า บุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นควรต้องมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร เพื่อกำหนดเป็นสมรรถนะของการปฏิบัติงาน แมคเคลแลน ได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคลากรให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือก ที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำ และชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก และปัญหาผลการทดสอบความถนัด ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่า การทดสอบความถนัดไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) แมคเคลแลน ได้เก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มี

ผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ พบว่า สมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด

ในเรื่องขีดความสามารถได้แพร่หลายมานานในต่างประเทศ และองค์การชั้นนำหลายแห่งในโลกได้นำแนวคิดนี้ไปพัฒนาองค์การตั้งแต่ต้นทศวรรษที่ 1990 แต่ขีดความสามารถเพิ่งจะได้รับความสนใจและกล่าวถึงอย่างจริงจังในประเทศไทยเมื่อไม่นานมานี้เอง ในปัจจุบันองค์การชั้นนำหลายแห่งได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างกว้างขวาง เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวสามารถใช้ในการสรรหา คัดเลือก พัฒนา และประเมินผลงานของบุคลากรได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของตำแหน่งงานและองค์การมากที่สุด

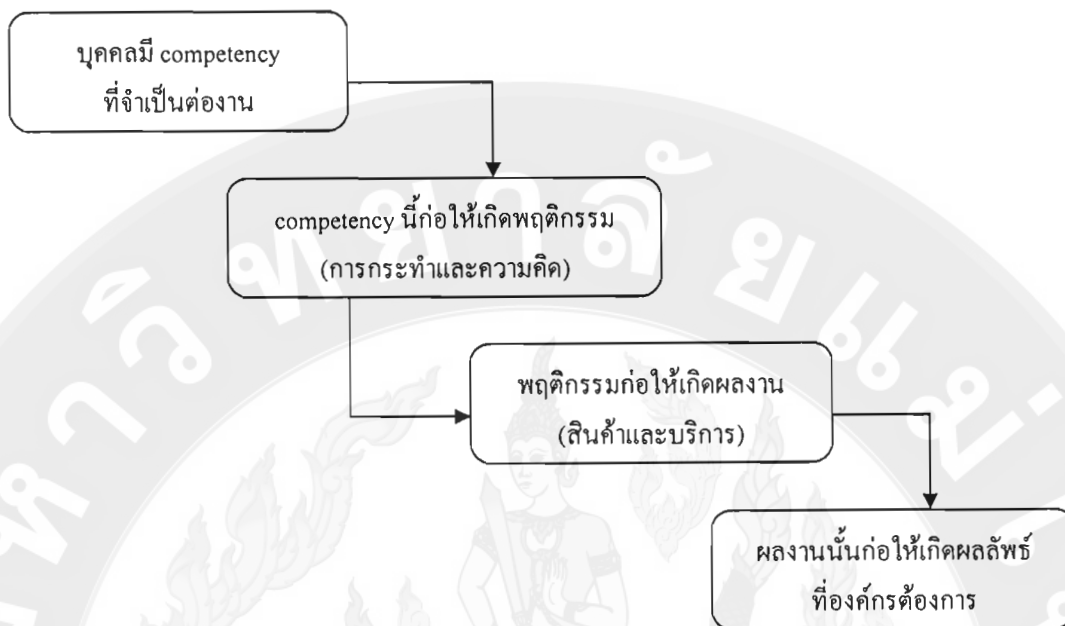
#### ความหมายขีดความสามารถ

คำว่า “ขีดความสามารถ” นั้น ได้มีนักวิชาการที่ศึกษาเรื่อง “ขีดความสามารถ” ในประเทศไทยและต่างประเทศหลายท่านต่างก็ให้ “คำแปล” และ “คำจำกัดความ” ไว้แตกต่างกัน

สุธานี สฤษฏ์วานิช (2549: 52-53) ได้กล่าวว่า คำว่า competency เป็นคำที่มีความหมายกว้างกว่า ability และเสมือนเป็นสิ่งที่ เป็นข้อกำหนดคนหรือความต้องการจากภายนอก เช่น ข้อกำหนดในองค์การของตำแหน่งงานที่ต้องการให้คนในตำแหน่งนั้น ๆ หรือลักษณะงานนั้น ๆ มี competency อะไรบ้าง ดังนั้น competencies จึงหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพ และคุณลักษณะอื่น ๆ รวมทั้งพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ตามปรารถนา ในขณะที่ Chui (2008: 1) ได้วิเคราะห์และจัดองค์ประกอบของขีดความสามารถของบุคคล ได้เป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) แรงจูงใจ (motives) คือ สาเหตุของการทำกิจกรรมของบุคคล และต้องการทำอะไร ซึ่งเป็นสิ่งที่ยืนยันในใจว่าอยากจะทำ 2) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) คือ การตอบสนองคุณลักษณะทางกายภาพ สถานการณ์หรือข้อมูล อารมณ์ การควบคุมตนเอง และการใส่ใจในทัศนคติของบุคคล 3) ทักษะ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบุคคล หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น (self - concept) คือ องค์ประกอบที่ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของกิจกรรมในสถานการณ์ชั่วระยะเวลาหนึ่ง 4) ความรู้ (knowledge) คือ ข้อมูลที่ซึ่งมีความรู้เฉพาะเจาะจงและชัดเจนที่บุคคลสามารถทำได้ แต่ไม่สามารถทำนายได้ว่าบุคคลนั้นจะทำจริง และ 5) ความนึกคิดและทักษะทางพฤติกรรม (cognitive and behavioral skill) คือความสามารถที่จะสร้างขึ้นมาเป็นรูปร่างทางด้านจิตใจ หรือภาระงานทางกายภาพ และด้านจิตใจหรือทักษะการคิด ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์หรือความนึกคิด

ชูชัย สมิทธิไกร (2550: 27-28) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะหรือขีดความสามารถว่าหมายถึง คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ

และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทักษะ บุคลิกภาพ เป็นต้น ซึ่งสามารถวัดได้และต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมถึงต้องสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานสูงจากบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำได้ สอดคล้องกับ Joe et al. (2008: 601) ที่ได้ให้ความหมายว่า ชีตความสามารถเปรียบเสมือนกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับทักษะ และบริษัทเฮย์ กรุ๊ปให้ความหมายของชีตความสามารถว่า คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและได้ผลงานที่ดีกว่าผู้อื่น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548: 12) และ Jan Selmer and Randy Chiu (2004: 326) ได้นิยามว่าชีตความสามารถ คือ ความสามารถที่เพิ่มคุณค่าเข้าไปในธุรกิจ และต้องมีความเฉพาเจาะจงในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและประสบความสำเร็จ ส่วน Day (1994: 38) ได้ให้ความหมายว่าชีตความสามารถ คือ ส่วนประกอบของทักษะหลาย ๆ ส่วน และการสะสมความรู้ โดยใช้ขั้นตอนของการจัดการที่ผ่านการฝึกฝน ทำให้สามารถประสานกับกิจกรรมต่าง ๆ จนสามารถแปลงชีตความสามารถเป็นทรัพย์สินขององค์กร อีกทั้ง Stooft et al. (2000:5) นำเสนอว่าชีตความสามารถ คือระดับของการผสมประสานของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Ganesh (2004: 12 อ้างใน สุภัญญา รัศมีธรรมโชติ ,2549: 16) ที่ได้ให้ความหมายของ competency ว่าหมายถึง คุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในความหมายนี้จะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรม อันนำมาสู่ผลงานและผลสุดท้าย นำมาซึ่งผลลัพธ์ทางธุรกิจที่องค์กรต้องการ ซึ่ง Shermon ได้แสดงแนวคิดออกมาดังปรากฏในรูปภาพ 6



ภาพ 6 ความหมายของ competency ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ผลงาน และผลลัพธ์  
ที่มา: Ganesh (2004:12 อ้างใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 16)

กล่าวโดยสรุป จิตความสามารถ เป็นคำที่มีผู้ให้นิยามไว้ต่าง ๆ กันโดยทั่วไปไม่มีนิยามใดผิดหรือถูกแต่ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ แต่จิตความสามารถนั้นมีลักษณะร่วมกัน คือ เป็นพฤติกรรมในการทำงานเกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงาน และเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ สิ่งที่จะต้องเน้น คือ จิตความสามารถไม่ใช่ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคล แต่เป็นกลุ่มพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเกิดมาจากการที่บุคคลมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จ หรือมีผลงานโดดเด่น ดังนั้น ในการนำจิตความสามารถมาใช้ นอกจากจะประเมินเรื่องความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ แล้ว ยังต้องคำนึงถึงกลุ่มพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมขึ้นอีกด้วย

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมาย จิตความสามารถ (competency) ว่า หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) คุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes) ที่ทำให้บุคคลนั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่า (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 45)

### องค์ประกอบของขีดความสามารถ

ซูซัย สมิทธิไกร (2550: 32-33) ได้เสนอว่าโดยทั่วไปแล้ว สมรรถนะหรือขีดความสามารถ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ตัวแบบสมรรถนะ (competency model) เป็นกรอบแนวคิดที่จะแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยง และเหตุผลของการจัดทำระบบสมรรถนะของหน่วยงาน ซึ่งจะเริ่มต้นจากการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็น ตัวตั้งเพื่อนำไปเป็นหลักในการพิจารณาว่า เมื่อองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และเป้าหมายเป็นอย่างไรแล้ว สมรรถนะขององค์กร (organization competencies) ต้องเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และเป้าหมายดังกล่าว เมื่อได้ข้อสรุปแล้วว่าสมรรถนะขององค์กรต้องเป็นอย่างไร เพราะฉะนั้นบุคลากรขององค์กรต้องมีสมรรถนะอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จดังกล่าว

2. ประเภทของสมรรถนะ (competency categories) ซึ่งประกอบไปด้วยสมรรถนะ 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะตามบทบาท

3. ชื่อและนิยามของสมรรถนะ (competency name and definition) สมรรถนะแต่ละด้านจะต้องมีชื่อเรียกและมีคำนิยามหรือความหมายที่ชัดเจน เพื่อที่จะสื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน

4. ระดับความเชี่ยวชาญ (proficiency scale) คือ ระดับของความสามารถ หรือระดับพฤติกรรมของสมรรถนะในแต่ละด้าน ซึ่งจะนำไปใช้เป็นหลักการกำหนดว่าบุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญในสมรรถนะแต่ละด้านมากน้อยเพียงไร ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดระดับของพฤติกรรมไว้ 4-6 ระดับ

5. ตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม (behavioral indicators) คือสิ่งที่บ่งบอกว่าบุคลากรแต่ละคนมีระดับของความเชี่ยวชาญหรือระดับของพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ต้องการหรือไม่

### ประเภทของขีดความสามารถ (competency)

ในการกำหนดประเภทของ competency ถูกกำหนดขึ้นมาได้หลายแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการขององค์กร บางองค์กรอาจจะกำหนดให้ competency ขององค์กร ประกอบไปด้วย core competency, functional competency และ managerial competency หรือบางองค์กรอาจจะกำหนดให้ประกอบด้วย core competency, technical competency และ job competency เป็นต้น

จากการศึกษาของ Jon-Chao et al. (2008: 7) ที่ได้แบ่งขีดความสามารถเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 มาตรฐานหลัก ประกอบด้วยขอบเขตที่เฉพาะเจาะจง และขอบเขตของความรู้ทั่วไป (Jon-Chao et al., 2008: 7) ดังนี้

1.1 ขอบเขตที่เฉพาะเจาะจง หมายถึงขีดความสามารถด้านอาชีพ ประกอบด้วยสถานะทางด้านความรู้ และขั้นตอนการดำเนินการของความรู้ Tennyson (1992: 37 cited in Jon-Chao et al., 2008: 7)

1.2 ขอบเขตของความรู้ทั่วไป ประกอบด้วย ความสามารถทางด้านจิตใจ ทักษะระหว่างบุคคล และความสามารถในการจัดการ Stooft et al. (2000:11 cited in Jon-Chao et al., 2008: 5)

ประเภทที่ 2 อุปนิสัยหลัก ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนบุคคล และทัศนคติ จากการวิเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า competency นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 core competency ของบุคคล หรือขีดความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบ (functional competency) อันประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และการมีคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนหรือตำแหน่งงานได้ดีกว่าผู้อื่น

ส่วนที่ 2 core competency ขององค์กร หรือความสามารถเฉพาะขององค์กร (organization competence) มีคำที่มีความหมายที่เหมือนกัน เช่น ขีดความสามารถเฉพาะ (distinctive competence) ขีดความสามารถที่เป็นหน่วยเฉพาะ (firm-specific competence) ทรัพย์สินที่มองไม่เห็น (invisible assets) และขีดความสามารถหลัก (core competency) ดังนั้น core competency หมายถึง คุณลักษณะหรือสมรรถนะหรือความสามารถหรือคุณสมบัติ ภาคบังคับขององค์กรที่กำหนดให้พนักงานทุกคน “จะต้อง” มีเพราะถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งขององค์กร (ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์, 2550: 17) อันประกอบด้วย ทักษะหลาย ๆ ส่วน และการสะสมความรู้ โดยผ่านขั้นตอนของการจัดการและการฝึกฝน ทำให้สามารถประสานกับกิจกรรม ต่าง ๆ จนสามารถแปลงขีดความสามารถเป็นทรัพย์สินขององค์กร และเป็นความสามารถที่เพิ่มคุณค่าเข้าไปในธุรกิจ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและประสบความสำเร็จ

### ความแตกต่างระหว่าง core competency ขององค์กรและบุคคล

ตาราง 1 ความแตกต่างระหว่าง core competency ขององค์กรและบุคคล

ขอบเขต	องค์กร (organization)	บุคคล (individual)
	องค์กร	เฉพาะบุคคล
ระดับของเป้าหมาย	มุ่งไปที่เป้าหมายทางกลยุทธ์	มุ่งไปที่การ “ปฏิบัติงาน”
หน่วยที่เกี่ยวข้อง	หน่วยธุรกิจต่าง ๆ (business unit)	พนักงาน
ลักษณะของงาน	เป็นระดับ “กระบวนการ”	เป็นระดับ “กิจกรรม”
การนำ competency ไปใช้	ทั่วทั้งองค์กร	เฉพาะตำแหน่งงาน

ที่มา: สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549: 20)

จากตาราง 1 จะเห็นได้ว่า core competency ของ “องค์กร” กำหนดมาจาก “เป้าหมายทางกลยุทธ์” ขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างขีดความสามารถและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้เกิดขึ้นแก่ทุก ๆ หน่วยธุรกิจทั่วทั้งองค์กร ในขณะที่ core competency ของ “คน” จะมุ่งไปที่ “ตัวบุคคล” มากกว่า “องค์กร” นอกจากนี้ core competency ของบุคคลยังอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ “ตำแหน่งงาน” ของบุคคลนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม core competency ทั้ง 2 ส่วนจะมีความเกี่ยวข้องกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ดังเช่น Gambill et al. (2000: 217) ได้เสนอว่า ความรู้และทักษะเป็นคุณลักษณะของงานที่ส่งเสริมทางจิตวิทยาบุคคล และเสริมแรงจูงใจในการทำงานภายในองค์กร ส่วนผลการปฏิบัติงาน การมีความรู้และทักษะ จะทำให้มีความรู้สึกทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ในด้านของการพัฒนาทักษะและความรู้ สามารถพัฒนาได้ง่าย ในขณะที่แรงจูงใจและค่านิยม มีความยากในการพัฒนามากกว่า (Jon-Chao et al., 2008: 6-7)

กล่าวโดยสรุป core competency ขององค์กร คือสิ่งที่องค์กรทำได้ดีที่สุดเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายทางกลยุทธ์ และเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ ในขณะที่ core competency ของบุคคล คือ สิ่งที่บุคคลทำงานในตำแหน่งที่ตนรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่น (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 20)



### วิธีการกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มักจะมีรูปแบบในการดำเนินการ 2 รูปแบบ (ชูชัย สมितिไกร, 2550: 36) คือ

1. ใช้บริการบริษัทที่ปรึกษา เช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ว่าจ้าง บริษัทเฮย์กรุ๊ปในการจัดทำตัวแบบสมรรถนะ (competency model) ของข้าราชการไทย
2. กำหนดขึ้นเองภายในองค์กร ซึ่งการกำหนดสมรรถนะด้วยตนเองภายในองค์กรนั้น ผู้ที่กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ที่มีประสบการณ์ หรือกำลังปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตำแหน่งงานนั้น เป็นต้น

ซึ่งวิธีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สามารถกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (ชูชัย สมितिไกร, 2550: 36)

1. การกำหนดสมรรถนะโดยการเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ (strategic management process approach)
2. การกำหนดสมรรถนะ โดยใช้วิธีการประเมินสมรรถนะในงาน (job competency assessment methodology: JCA)
3. การใช้ผู้เชี่ยวชาญ (subject matter expert:SME)
4. การใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary source)

### การประยุกต์ใช้ในพัฒนาองค์กร

การนำขีดความสามารถมาประยุกต์ใช้ในพัฒนาองค์กร ซึ่ง Gemünden and Ritter(1997: 297) ได้กล่าวไว้ว่า ขีดความสามารถมีมาตรฐาน 2 แนวทาง คือ ระดับการปฏิบัติงาน และคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งขีดความสามารถไม่สามารถสังเกตได้จากภายนอก จากการศึกษาของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปได้ว่า ขีดความสามารถเป็นเครื่องมือในอนาคตที่เพิ่มคุณค่าเข้าไปในขั้นตอนของลูก้า และขีดความสามารถยังประสานกับช่องว่างขีดความสามารถเฉพาะที่ลูก้าต้องการ (Francesca and Michael, 2006: 904) ดังนั้นจึงได้มีนักวิชาการหลายท่านได้นำ ขีดความสามารถไปใช้ในองค์กร เช่น Amit et al. (1993: 35) ได้กล่าวว่า ขีดความสามารถขององค์กรเป็นหน่วยของความสามารถที่จะพัฒนาทรัพยากรหรือแหล่งที่มา โดยที่ขีดความสามารถขององค์กร สามารถพิจารณาได้จากวิธีการสำหรับการจัดการเพื่อให้มีคุณภาพ หรือความสำคัญของกลไกที่ทำให้ขั้นตอนของการจัดการคุณภาพมีประสิทธิภาพ David et al. (2007: 1) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ขีดความสามารถที่สำคัญในการจัดการด้านการผลิตมีอยู่ 3 ประการ 1) ขีดความสามารถด้านกลยุทธ์แฟ้มสินค้า เทคโนโลยี และการจัดการองค์กร 2) ขีดความสามารถในการพิจารณาอิทธิพลที่

มีต่อการตัดสินใจ 3) ซึ่คความสามารถในการออกแบบสินค้าและระบบที่ช่วยในการตัดสินใจ และ Jan and Randy (2004: 330) พบว่า ซึ่คความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความรู้ด้านทรัพยากรมนุษย์ 2) ความรู้ด้านการเงิน 3) ความสัมพันธ์ของหน่วยงาน 4) นวัตกรรมและการจัดการภาวะวิกฤต 5) ความรู้เกี่ยวกับการจัดองค์กร 6) กลยุทธ์ด้านความสัมพันธ์แรงงาน 7) ทักษะมืออาชีพของบุคคล 8) ผู้นำความเปลี่ยนแปลง และได้สรุปซึ่คความสามารถทางการตลาดออกเป็น 2 ชนิด คือ 1) ซึ่คความสามารถที่เฉพาะเจาะจง ได้แก่ ทักษะในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดการห่วงโซ่การส่งของ ฯลฯ 2) ส่วนผสมทางการตลาด

ดังนั้นผู้วิจัยสามารถสรุปคำจำกัดความ (definition) จากการศึกษาแนวคิดและคำจำกัดความของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ดังนี้ “ซึ่คความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของชุมชน ประกอบด้วยซึ่คความสามารถหลักของชุมชนและซึ่คความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนหรือตำแหน่งงานได้ดีกว่าผู้อื่น และทำให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดซึ่คความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยทบทวนวรรณกรรม หลังจากนั้นนำไปสู่ขั้นตอนการสร้างตัวแบบซึ่คความสามารถ (competency model) ของชุมชนในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และสามารถสรุปได้ว่าซึ่คความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ โดยจะเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 1. ความรู้

### ความหมาย

ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบเชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ (นุรณชัย ศิริมหาสาคร, 2550: 24) ซึ่งสอดคล้องกับ ชูชัย สมितिไกร (2550: 36) ที่ได้สรุปว่า ความรู้ คือ พื้นฐานของการสร้างทักษะและความสามารถ ความรู้เป็นสิ่งที่ได้รับการจัดระเบียบไว้เป็นอย่างดี และโดยส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือระเบียบวิธีการ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย แต่การมีความรู้มิได้รับประกันว่า บุคคลนั้นจะนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่นเดียวกับ Bo and Snejina (2007: 316) ได้เปรียบเทียบว่าความรู้เป็นเหมือนวัตถุประสงค์ กล่าวคือ ความรู้เสมือนทางเข้าของข้อมูลที่ถูกเก็บสะสมและนำไปใช้อย่างชำนาญ

เหมือนเช่นวัตถุประสงค ความรู้เป็นเสมือนกระบวนการของการกระตุ้นการรู้จักและการแสดงออก เช่น การใช้ความเชี่ยวชาญ เป็นต้น และความรู้เป็นเสมือนสมรรถนะที่มีศักยภาพและมีอิทธิพลต่อการกระทำในอนาคต เช่น ความสามารถที่จะใช้ข้อมูล การเรียนรู้และประสบการณ์ที่ทำให้มีความสามารถที่จะแปลข้อมูลและนำไปสู่การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

### ประเภทของความรู้

Nonaka and Takeuchi (1995: 25 cited in Jon-Arild and Bjørn, 2003: 278) ได้กล่าวว่า ความรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) 2) ความรู้โดยนัย (tacit knowledge) ดังนี้ 2.1) ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) คือ ความรู้ที่เห็นได้ชัดเจนเป็นรูปธรรม เป็นความรู้ที่อยู่ในตำรา เช่น พกหลักวิชาหรือทฤษฎีทั้งหลาย อันได้มาจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ผ่านกระบวนการพิสูจน์ ผ่านกระบวนการวิจัย 2.2) ความรู้โดยนัย (tacit knowledge) คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวคน เกิดจากการเรียนรู้ การสังสมประสบการณ์ หรือพรสวรรค์ต่างๆ ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด เป็นความรู้ที่สื่อสารหรืออธิบายถ่ายทอดในรูปแบบของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก แต่ก็สามารถพัฒนาและแบ่งปันกันได้ (บูรณชัย ศิริมหาสาร, 2550: 64)

### รูปแบบของการพัฒนาความรู้ (ยูทรินา แซ่เตียว, 2547: 258) มีดังนี้

1. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองในอดีต (learning from actual experience) คือ การเรียนรู้ในสิ่งที่ได้จากการปฏิบัติจริงมาแล้วในอดีต
2. การเรียนรู้จากการทดลอง (learning from performed experiments) คือ การเรียนรู้จากการทดลองหลายๆ รูปแบบ มีการควบคุมตัวแปรต่างๆ เพื่อให้ทราบผลการทดลองตามที่ต้องการ
3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ผู้อื่น (learning from experience of others) เช่น การเปรียบเทียบ-แข่งดี (benchmarking) การหาพันธมิตรมาร่วมกันพัฒนาหรือแลกเปลี่ยนความรู้ (alliances) การร่วมกิจการ (join venture) การควบและการครอบงำกิจการ (merger and acquisition) หรือการจ้างคนเข้าทำงาน
4. การเรียนรู้จากการอบรมและพัฒนา (learning from training and development) เป็นการรับการถ่ายทอดโดยตรงจากบุคคลที่มีความรู้

กล่าวโดยสรุป ความรู้ คือ สารสนเทศที่ถูกเก็บสะสม เมื่อผ่านกระบวนการการกระตุ้นให้รู้จักแสดงออก และคิดเปรียบเทียบเชื่อมโยงการเรียนรู้และประสบการณ์กับความรู้อื่น ๆ จนเกิดความเข้าใจ และมีความสามารถที่จะใช้ข้อมูล แปลข้อมูล อันจะนำไปสู่การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) ที่ผ่านขั้นตอนการสร้างตัวแบบขีดความสามารถแล้ว ทำให้สามารถสรุปได้ว่าขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ทางการบริการ และความรู้ทางการตลาด

### 1.1 ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ในศตวรรษที่ 21 ทั่วโลกมีแนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวไปในแนวทางการพัฒนาแบบยั่งยืน (sustainable development) มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอสินค้าทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือเชิงนิเวศ (eco tourism/green tourism) อย่างเป็นทางการหรือความพยายามที่จะพัฒนาในรูปแบบที่ยั่งยืน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ หรือ attractions น้อยที่สุด นอกจากนี้ปัจจัย “3s” อย่าง sun, sand and sea นั้น มิได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวในแบบเดิมอีกต่อไป แต่จะเกิด “3s” ในรูปแบบใหม่ที่เป็นผลมาจากการรักษาสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนขึ้นมาทดแทน ได้แก่

1.1.1 “s” security หมายถึง ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติทั้งหลาย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.1.2 “s” sanitation หมายถึง ความสะอาดปราศจากโรคและมลพิษ ทั้งอากาศ น้ำดื่มและสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ

1.1.3 “s” satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจในประสบการณ์และสินค้าทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และการบริการในด้านต่าง ๆ

#### แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ในปัจจุบัน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism) ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการท่องเที่ยวประเภทนี้ปกติจะเน้นแหล่งท่องเที่ยวที่มีการสงวนรักษาระบบนิเวศ และความหลากหลายทางชีวภาพ อย่างเช่น อุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า วนอุทยาน หรือพื้นที่อนุรักษ์ประเภทอื่น ๆ อย่างในประเทศไทย และอีกหลายประเทศ อาทิเช่น ประเทศออสเตรเลีย เคนยา นิวซีแลนด์ และออสเตรเลีย เป็นต้น (ชนกฤต สังข์เฉย, 2550: 57) โดยที่ Ralf Buckley ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนานาชาติ แห่งมหาวิทยาลัยกรีฟิธ ประเทศออสเตรเลีย ให้แนวความคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ 5 ประการ (สินธุ์ สโรบล, 2546: 26) ดังนี้ 1) เป็นการท่องเที่ยวที่มีการจัดการดูแลยั่งยืน ด้วยรูปแบบและการบริหารที่ถูกต้อง 2) เป็นการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของธรรมชาติ 3) มีการศึกษาเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก 4) เอื้อประโยชน์ต่อการอนุรักษ์ และ 5) สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว การ

ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน (ฉันทัท วรณณอม, 2547: 38)

จริน ศิริ (2549: 3) ได้ศึกษาพบว่า การบริหารจัดการกลุ่มหรือองค์กรชุมชน โดยการใช้วัฒนธรรมชุมชนในการบริหารจัดการทำให้ชาวบ้าน มีเจตคติที่ดีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน ชาวบ้านมีความรู้สึกว่าการท่องเที่ยวที่ใช้วัฒนธรรมเป็นฐานในการพัฒนาเกิดประโยชน์กับชาวบ้านในชุมชน ทำให้รู้สึกว่าการใช้วัฒนธรรมชุมชนเป็นของมีค่าจึงทำให้ความรู้สึกต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวในเชิงบวก ส่งผลให้ชาวบ้านมีความรักสามัคคี ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ และผลที่เกิดจากการใช้วัฒนธรรมชุมชนให้เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวในชุมชน ทำให้ชาวบ้านสามารถใช้อาชีพและประเพณีในชุมชนเป็นฐานทำมาหากินได้ สามารถขายของที่ปลูกและผลิตได้มากขึ้น ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น มีการผลิตสินค้าและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว จนเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว สังเกตได้จากชาวบ้านในชุมชนขายสินค้าได้มากขึ้น มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในชุมชนเพิ่มขึ้น สิ่งสุดท้ายที่ส่งผลให้ชาวบ้านในชุมชนได้ร่วมแรงร่วมใจในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนให้มีคุณภาพดีขึ้น คือ การกระจายรายได้ที่เกิดจากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวไปสู่สมาชิกในชุมชน ได้อย่างทั่วถึงจะเห็นได้ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน ชุมชนต้องมีส่วนร่วมและเห็นความสำคัญว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวเกิดประโยชน์ต่อชาวบ้านในชุมชน และจากการศึกษาของ สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544: 29) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีการบริหารและการมีส่วนร่วม ระหว่างเครือข่ายทางการท่องเที่ยวกับชุมชนของรัฐ มีศักยภาพมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ขาดการบริหาร ขาดการวางแผนรองรับการท่องเที่ยว และไม่ได้มีส่วนร่วมระหว่างเครือข่ายทางการท่องเที่ยวทั้งจากชุมชนและรัฐ ซึ่งจากการศึกษาของ บุญกมล มิตรเมืองไชย (2550: 3) พบว่า ศักยภาพในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย ประเด็นที่สำคัญที่ควรได้รับการปรับปรุงพัฒนา คือ การสร้างจิตสำนึกที่ถูกต้องให้กับชุมชน การจัดรูปแบบเพื่อการเรียนรู้ การให้มีป้ายบอกเส้นทาง ป้ายสื่อความหมายในแหล่งท่องเที่ยวให้ชัดเจนมากขึ้น รวมทั้งการกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลกระทบของสิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมการท่องเที่ยว ส่วนประเด็นการกำจัดขยะ การดูแลการสละเงินรายได้มาบำรุงรักษา การคุ้มครอง และการเข้าร่วมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พบว่าอยู่ในระดับน้อย

### หลักการพื้นฐาน 7 ประการของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

Gail Nash นักวิจัยจากสมาคมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (the ecotourism society) ได้นำเสนอหลักการพื้นฐาน 7 ประการของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ (อุดม เชยกิจวงศ์ และคณะ, 2548: 82-83) ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องหลีกเลี่ยงการสร้างผลกระทบทางด้านลบที่จะก่อให้เกิดความเสียหายหรือการทำลายสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ และวัฒนธรรมของพื้นที่ท่องเที่ยว
2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องให้การศึกษาแก่นักท่องเที่ยว ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ธรรมชาติแวดล้อมและวัฒนธรรม
3. รายได้จากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องนำไปสู่การอนุรักษ์ธรรมชาติแวดล้อมและการจัดการเขตอนุรักษ์
4. ชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง จะต้องเป็นผู้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องเน้นความสำคัญของการวางแผน และการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเน้นการสร้างหลักประกันว่า จำนวนนักท่องเที่ยวจะต้องอยู่ภายในของเขตของศักยภาพในการรองรับ (carrying capacity) ตามธรรมชาติของระบบนิเวศท้องถิ่น
6. รายได้ส่วนใหญ่จากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องตกอยู่กับประเทศผู้เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้เอง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงเน้นการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของท้องถิ่นเป็นสำคัญ
7. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องให้ความสำคัญกับการใช้โครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับการพัฒนาขึ้นบนฐานความคิดกับการใช้ ซึ่งเน้นความสำคัญของการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน ลดละการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง อนุรักษ์พันธุ์พืชพื้นบ้าน และจัดการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับธรรมชาติแวดล้อมอย่างแท้จริง

### องค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540: 18 อ้างใน สิ้นธุ์ สโรบล, 2546: 26-28) ได้ดัดแปลงความคิดของ Ralf Buckley ถึงองค์ประกอบหลักที่สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและพัฒนาไปสู่องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านพื้นที่ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติเป็นหลัก มีธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ทั้งนี้รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศในพื้นที่ ดังนั้นองค์ประกอบด้านพื้นที่จึงมีพื้นฐานอยู่กับธรรมชาติ

2. องค์ประกอบด้านการจัดการ เป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบและจะต้องไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม มีการจัดการที่ยั่งยืนครอบคลุมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร การจัดการสิ่งแวดล้อม การป้องกันและกำจัดมลพิษ ควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต เป็นการท่องเที่ยวที่มีการจัดการอย่างยั่งยืน

3. องค์ประกอบด้านกิจกรรมและกระบวนการ เป็นการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ ให้การศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ความประทับใจ สร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้อง ทั้งต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่น และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง อาจกล่าวได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวสิ่งแวดล้อมศึกษา

4. องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม เป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมเกือบตลอดกระบวนการก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น ทั้งการกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิต การได้รับผลตอบแทนกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยท้องถิ่นเข้ามามีส่วนในการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ ซึ่งท้องถิ่นในที่นี้เริ่มต้นจากระดับรากหญ้าจนถึงองค์กรปกครองท้องถิ่น รวมทั้งการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนจากองค์ประกอบข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า นิยามดังกล่าวเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนจากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แต่จะเรียกว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ขององค์ประกอบหลักทั้งสี่ด้านดังกล่าวเป็นสำคัญ หากการท่องเที่ยวในพื้นที่ใดมีองค์ประกอบครบสมบูรณ์ทั้งสี่ข้อก็จัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สมบูรณ์ หากขาดข้อใดข้อหนึ่งไปความสมบูรณ์จะลดน้อยลงซึ่งอาจนำไปสู่การเข้าไปจัดการและเน้นกระบวนการส่งเสริม เพราะไม่เช่นนั้น จะทำให้แปรเปลี่ยนเป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่นที่ไม่ใช่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้นในการพัฒนาการ

ท่องเที่ยวเป้าหมายที่สำคัญที่สุด คือ ความพยายามที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งจะพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 4 ประการ (ทรงศักดิ์ ภู่น้อย, 2547: 17) คือ

1. ต้องดำเนินการในขอบเขตความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม วิถีชีวิตที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว
2. ต้องตระหนักต่อการมีส่วนร่วมของประชากร ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม วิถีชีวิตที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว
3. ต้องยอมรับให้ประชาชนทุกส่วนได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
4. ต้องชี้้นำตามความปรารถนาของประชาชนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ

#### หลักเกณฑ์การกำหนดแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

อุดม เชยกิจวงศ์ และคณะ (2548: 84-85) ได้กล่าวว่า หลักเกณฑ์การกำหนดแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะประกอบด้วยข้อกำหนดต่าง ๆ ตามเกณฑ์ที่กองอนุรักษ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสมาคมไทย การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย กำหนดขึ้น ดังนี้

1. เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีระบบนิเวศสมบูรณ์
2. หากแหล่งท่องเที่ยวมีที่พักแรมจะต้องเป็นที่พักแรมระดับการรักษาสิ่งแวดล้อม
3. มีทัศนทัศน์ท้องถิ่นที่มีความรอบรู้
4. มีความพร้อมในด้านการบริหารจัดการ มีศูนย์การศึกษาธรรมชาติ ภายในศูนย์มีบริการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เคน์เตอร์ให้บริการข่าวสาร มุมจัดนิทรรศการ มุมจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ห้องสุขา การจัดการในลักษณะเข้าบ้านที่ดี มีความปลอดภัย
5. มีการบริหารจัดการพื้นที่ ร่วมกับประชาชนในท้องถิ่น องค์กรภาครัฐบาล องค์กรเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรบริหารท้องถิ่น (เทศบาลและอบต.)
6. มีป้ายสื่อความหมายบนเส้นทางธรรมชาติเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว
7. มีการจัดทำเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ทั้งเส้นทางไปและเส้นทางเดิม เส้นทางเป็นแบบทางรอบหรือวงกลมระยะทางตั้งแต่ 1 กิโลเมตรเป็นต้นไป
8. มีแผนที่และคู่มือนำเที่ยวประกอบป้ายสื่อความหมาย เพื่อให้ความรู้ต่อนักท่องเที่ยว



9. มีการกำหนดขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ จำนวนนักท่องเที่ยวต่อครั้งต่อวัน
10. มีแผนพัฒนาบุคลากร และการบริการขึ้นสู่ระดับมาตรฐานสากล
11. มีแผนพัฒนาพื้นที่ มีนโยบายต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและภูมิปัญญาท้องถิ่นชัดเจน เช่น การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย การจัดการมลพิษต่าง ๆ

### ประเภทของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (eco- attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น โดยอาจมีเรื่องราวทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศที่เกี่ยวข้องโดยการจัดการการท่องเที่ยวในแหล่งนั้น จะต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศนั้น มีการจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษา ระบบนิเวศอย่างยั่งยืน (อุดม เขยกิจวงศ์ และคณะ, 2548: 86) โดยที่แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนใหญ่ มักปรากฏในพื้นที่อนุรักษ์ เช่น อุทยานแห่งชาติ เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามสภาพทรัพยากรธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางบก และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/1)

1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางบก เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ป่าเขา ซึ่งมีระบบนิเวศ เป็นป่าบก เช่น ป่าดิบชื้น ป่าดิบแล้ง ป่าสน ฯลฯ โดยมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น น้ำตก ถ้ำ ลำห้วยภูเขา พรรณไม้ต่าง ๆ และชุมชนที่ใช้ชีวิตเกี่ยวข้องกับป่า เป็นต้น
2. แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล เป็นแหล่งท่องเที่ยวในธรรมชาติทางทะเล ซึ่งเป็นทรัพยากรชายฝั่งทะเลลงไปจนถึงเกาะแก่งต่าง ๆ ทั้งนี้อาจรวมถึงพื้นที่รอยต่อ เช่น ป่าชายเลน พื้นที่ลุ่มน้ำชายฝั่งด้วยองค์ประกอบที่น่าสนใจ เช่น แนวปะการัง ภูเขาทะเล สัตว์ทะเล รวมถึง เกาะ กองหิน ถ้ำ พรรณไม้ชายหาด ชายเลน และป่าไม้ในเกาะที่เป็นสังคมปิด เป็นต้น วิถีชีวิตของชาวบ้าน เช่น ชาวประมง ชาวเล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกัน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/2)

### การจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อบริการให้นักท่องเที่ยว เดินทางสะดวก ได้ความรู้และประสบการณ์ใหม่ โดยที่แหล่งท่องเที่ยวนั้นจะต้องมีคุณภาพมีมาตรฐานใน

ระดับสากล เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เน้นผู้มีส่วนรับผิดชอบ ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวต้อง ดำเนินการวางแผนพัฒนา จัดทำแผนงานและแผนปฏิบัติ เพื่อการดำเนินการตามขั้นตอน (อุดม เชยกิจวงศ์ และคณะ, 2548: 89) ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ต้องมีการวางแผนปรับปรุงพัฒนา กฎระเบียบ ระหว่างผู้ประกอบการ ภาครัฐบาล องค์กรพัฒนาเอกชนกับประชาชนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมดำเนินการอย่างเสมอภาคกัน

2. การให้การศึกษาเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ศึกษาต่อ ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ ให้มีการเรียนรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ รู้วิธีการบริการ การฝึกอบรม/ดูงาน ให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ทันเหตุการณ์เสมอ

3. การกำจัดของเสีย จะต้องมึระบบการกำจัดน้ำที่มีประสิทธิภาพ การบำบัดน้ำเสียก่อนทิ้งตามธรรมชาติ การกำจัดขยะและปฏิกูล ถือหลักใช้แล้วใช้ซ้ำ และ เปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์อื่น (reuse/recycle) สำหรับของเสียจากห้องสุขา อาจใช้ระบบการทำแก๊สมูลชีวภาพ (biogass)

4. การศึกษาวิเคราะห์ความอ่อนไหวของระบบนิเวศ ทั้งทรัพยากรธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรม และแหล่งโบราณคดี โบราณสถานต่าง ๆ แม้เป็นเพียงเนินดินร้าง ข่อม สะท้อน อดีตกาลที่ทรงคุณค่า ซึ่งสามารถศึกษาค้นคว้าถึงลักษณะการตั้งถิ่นฐานชุมชน โบราณได้

5. ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ควรสร้างห้องสุขาบริการตามระยะทางเดินห่างกันอย่างน้อย 3 กิโลเมตรต่อหนึ่งห้อง ห้องสุขาต้องสะอาด คิดค่าบริการเพื่อเป็นค่าการจัดจ้างแรงงานดูแล

6. การเดินทางเข้าชมสะดวก ทางเดินในแหล่งธรรมชาติที่ประาะบาง ควรทำทางเดินข้าม (board walk) กำเนินถึงความปลอดภัยมีระบบการสื่อความหมายที่ดี (แม้เดินเที่ยวคนเดียวก็ได้) รวมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ป้ายชี้ทาง ป้ายสื่อความหมายควรออกแบบใช้ได้ทนทาน

7. การรักษาสภาพของแหล่งท่องเที่ยว รักษาไว้ให้มีสภาพดั้งเดิมที่สุด และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี (สะอาด) มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น

8. การตรวจสอบผลกระทบ การประเมินศักยภาพในแหล่งท่องเที่ยว จะต้องกำหนดสถานภาพให้เหมาะสม โดยหารายละเอียด รวบรวมข้อมูลสภาพแวดล้อมในที่แห่งนั้นว่าควรอยู่ในระดับไหน หากวมสมดุระหว่างความสามารถรองรับของพื้นที่กับความ ต้องการของนักท่องเที่ยว และการยอมรับของชุมชนท้องถิ่นต่อการพัฒนา รวมทั้งนโยบายของ

รัฐบาลจะต้องมีความสัมพันธ์กัน เป้าหมายของการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวต้องสอดคล้องจากฝ่ายบริหารทุกระดับ การจัดการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงการลงทุนต้นทุนของสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมด้วย

9. การจัดการ การบริการ ควรคำนึงถึงระดับมาตรฐานสากลปัจจุบัน คือ ISO 9000/ISO 14000/ISO 18000 ด้วย

10. การศึกษาและสำรวจแหล่งพลังงาน เพื่อนำมาใช้ก่อประโยชน์มากที่สุด อาทิ พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานกระแสลม พลังงานความร้อนใต้พิภพ ควรใช้พลังงานจากธรรมชาติมากที่สุด หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องปรับอากาศมากที่สุด

11. การจัดการสาธารณูปโภคพื้นฐาน ต้องคำนึงถึงขีดความสามารถขอบเขตในการรองรับปริมาณนักท่องเที่ยว (จำนวนนักท่องเที่ยว) โดยใช้หลักการสภาพแวดล้อม ขีดความสามารถในการรองรับทางกายภาพ (physical carrying capacity) และขีดความสามารถการรองรับทางสภาพแวดล้อม (environmental carrying capacity) อาทิ น้ำประปา ไฟฟ้า ขยะมูลฝอย ต้องมีแผนการอย่างดีเพียงพอต่อการใช้

12. การออกแบบสิ่งก่อสร้างสิ่งบริการอำนวยความสะดวกการท่องเที่ยว (ที่จอดรถ ที่พัก การเดินทาง ร้านอาหารเครื่องดื่ม ห้องสุขา) ต้องกลมกลืนกับธรรมชาติ สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่เป็นสิ่งแปลกปลอมเข้าไป อนึ่ง การก่อสร้างควรคำนึงถึงความสะดวกของคนพิการด้วย ควรหลีกเลี่ยงสิ่งต่าง ๆ เช่น การตัดต้นไม้เป็นสำคัญ ต้องคำนึงถึงกระแสน้ำจะไม่ก่อให้เกิดการพังทลายและไม่กีดขวางเส้นทางเดินของสัตว์ป่า

### กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2548: 4/2) ได้กล่าวถึง กิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรเป็นกิจกรรมที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่สร้างโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ใกล้ชิดและได้รับประสบการณ์ตรงจากธรรมชาติและวิถีชีวิตท้องถิ่น
2. ต้องเป็นกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสเข้าใจ เรียนรู้ และเกิดความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยว
3. มีโอกาสที่จะสร้างงานและรายได้แก่คนท้องถิ่น
4. เป็นกิจกรรมที่ส่งผลด้านการอนุรักษ์ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติและวิถีชีวิตท้องถิ่น

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวได้นำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยสามารถแบ่งประเภทได้ตามลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/4) ได้แก่

1. กิจกรรมการท่องเที่ยวทางบก เช่น กิจกรรมการเดินป่า (hiking/ trekking) กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ (nature education) กิจกรรมถ่ายภาพธรรมชาติ บันทึกเทปวิดีโอ เทปเสียงธรรมชาติ (nature photography video tapping and sound and nature audio tapping) กิจกรรมส่องสัตว์/ดูนก (animal/bird watching) กิจกรรมศึกษา / เที่ยวถ้ำ (cave exploring / visiting) กิจกรรมศึกษาท้องฟ้าและดาราศาสตร์ (sky interpretation) กิจกรรมชมทิวทัศน์ธรรมชาติในบรรยากาศที่สงบ (relaxing) กิจกรรมขี่จักรยานตามเส้นทางธรรมชาติ (terrain / mountain biking) กิจกรรมปีน / ไต่เขา (rock / mountain climbing) กิจกรรมพักแรมด้วยเต็นท์ (tent camping) เป็นต้น

2. กิจกรรมการท่องเที่ยวทางน้ำ เช่น กิจกรรมล่องเรือศึกษาธรรมชาติ (boat sightseeing) กิจกรรมพาย เรือคยัค เรือแคนู เรือใบ เรือใบ (kayaking, canoeing browbeating and sailing) กิจกรรมล่องแพยาง / แพไม้ไผ่ (white water rafting) กิจกรรมเขื่อน้ำตก (waterfall visiting / explorer) เป็นต้น

3. กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล เช่น กิจกรรมดำน้ำชมปะการังน้ำตื้น (snorkeling) กิจกรรมดำน้ำลึก (scuba diving) เป็นต้น

ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติดังกล่าว สามารถนำจัดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ โดยการบริหารจัดการตามหลักการและองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และกิจกรรมแต่ละประเภทสามารถนำผนวกกันเป็นการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ เช่น กิจกรรมพักแรมด้วยเต็นท์ร่วมกับการเดินป่าธรรมชาติ เป็นต้น

### การกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวในต่างประเทศ

มาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมเกี่ยวเนื่องที่องค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และองค์กรอื่นที่มีความตระหนักในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้พัฒนา (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/7) ได้แก่

#### Green Globe 21

Green Globe 21 (GG21) เป็นองค์กรอิสระซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกในการออกใบประกาศรับรองที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยว ปรัชญาของ GG21 คือ 1) ต้องการให้นักท่องเที่ยวได้สุขสำราญในวันหยุดอย่างเต็มที่ (enjoy holiday) 2) ใส่ใจ

ต่อสิ่งแวดล้อม (care for the environment) และ 3) เคารพและยอมรับในวัฒนธรรมท้องถิ่น (respect local culture)

โดยนัยแห่งปรัชญาดังกล่าว GG21 ได้กำหนดเป็นเป้าหมายขององค์กรเอาไว้ คือ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีผลประโยชน์ที่สัมผัสได้จริงเกิดขึ้นกับ บุคคล 3 ฝ่าย คือ นักท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว และประชาชนในพื้นที่ ในส่วนของนักท่องเที่ยวจะได้ประโยชน์โดยตรงจาก GG21 คือ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว และชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งยังคงดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่ได้รับการรับรองจาก GG21 ย่อมได้เปรียบคู่แข่งในตลาดที่มีการแข่งขันอย่างเสรี การดำเนินธุรกิจจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการก็ลดลง สุดท้ายคือชุมชน ประโยชน์ที่พวกเขาจะได้จาก GG21 คือ การช่วยเหลือสนับสนุนในการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ถูกต้องเหมาะสม นักท่องเที่ยวจะปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมเมื่อเข้ามาเที่ยวชม และชุมชนเองยังได้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปของการมีงานทำและมีรายได้จากการพัฒนาการท่องเที่ยว

ขั้นตอนในการขอประกาศนียบัตรรับรอง Green Globe 21 มี 3 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสมัครและการปฎิญาเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 2 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ 3 การออกประกาศนียบัตรรับรอง Green Globe 21

### BLUE FLAG

มาตรฐาน BLUE FLAG หรือธงฟ้า ถือกำเนิดในประเทศฝรั่งเศส เมื่อปี ค.ศ. 1985 เมื่อเทศบาลหลายแห่งที่ตั้งอยู่บริเวณชายหาด ได้รับสัญลักษณ์ธงฟ้า เพื่อแสดงถึงความสามารถในการบำบัดน้ำเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวมไปถึงการรักษาคุณภาพน้ำสำหรับอาบ (bathing water) ด้วยต่อมาในปี 1987 ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นปีแห่งสิ่งแวดล้อมของยุโรป (European Commission) ถูกมอบหมายให้รับผิดชอบจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในปีดังกล่าวนับเป็นการโศกคดีที่มูลนิธิการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในยุโรป (Foundation for Environmental Education in Europe: FEE) ได้เสนอโครงการธงฟ้าให้สำนักงานข้าหลวงแห่งยุโรปพิจารณา ปรากฏว่า สำนักงานข้าหลวงตอบรับและให้บรรจุเป็นโครงการรณรงค์เพื่อธงฟ้าของยุโรป ซึ่งเป็นหนึ่งในหลายกิจกรรมตามโครงการ “ปีสิ่งแวดล้อมของยุโรป” (European Year of the Environment)

มาตรฐานชายหาดได้รับความสนใจจากหลายประเทศในทวีปยุโรปในเวลาต่อมา อีกทั้งมาตรฐานคุณภาพของชายหาดขยายขอบเขตของการรับรองด้านสิ่งแวดล้อมออกไป โดยครอบคลุมการจัดการของเสีย การวางแผนและปกป้องชายหาด ยิ่งไปกว่านี้มาตรฐานชายหาดยังขยายขอบเขตของการรับรองจากเดิมคือชายหาด (beaches) โดยเพิ่มหาด (marinas) เข้าไว้ในโครงการด้วย ในปี ค.ศ. 1999 มีชายหาด 1821 แห่ง และอ่าวจำนวน 619 แห่งจากประเทศในทวีปยุโรปที่เข้าร่วมโครงการ 21 ประเทศที่ได้รับการรับรองมาตรฐานชายหาด

การขอรับมาตรฐานชายหาดในปัจจุบันสามารถกระทำได้ง่าย โดยผู้ที่รับผิดชอบการบริหารชายหาดและอ่าวจะต้องดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมใน 4 ประเด็น คือ คุณภาพน้ำ การศึกษาและข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยและบริการ

ประเด็นสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 ประเด็น ได้ถูกตั้งเป็นเกณฑ์สำหรับการพิจารณาให้การรับรองสำหรับชายหาดจะมีเกณฑ์ที่ครอบคลุมประเด็นสิ่งแวดล้อมดังกล่าว จำนวน 27 เกณฑ์ ในขณะที่อ่าวมีเกณฑ์ รวมทั้งสิ้น 16 เกณฑ์ ส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินจะเป็นเกณฑ์การประเมินเชิงการเปรียบเทียบ อีกส่วนหนึ่งที่เหลือจะเป็นลักษณะของเกณฑ์ชี้แนะ การรณรงค์เรื่องมาตรฐานชายหาด ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับท้องถิ่นและในระดับประเทศ ความพยายามในปัจจุบันคือ รวมประเด็นของสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเข้าไว้ด้วยกันในกิจกรรมการรณรงค์ โดยมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมความสะอาดและปลอดภัยบริเวณชายหาดและอ่าว (clean and safe beaches and marinas) ให้การศึกษาแก่ชุมชนเพื่อปกป้องสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาด (educate community in protecting the coastal environment) และกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมด้วยความสมัครใจมากขึ้น (encourage voluntary involvement in environmental action)

### การกำหนดมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย

การกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการจัดโครงการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หรือ Thailand Tourism Awards ขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2539 จนถึงปัจจุบันซึ่งได้ให้สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำการศึกษากำหนดมาตรฐานเกณฑ์การตัดสินรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวขึ้นซึ่งการศึกษาได้ทำการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับรางวัลประเภทต่าง ๆ รวมทั้งสำหรับแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีเกณฑ์มาตรฐาน 6 ด้าน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/14-4/16) ดังนี้

## 1. มาตรฐานการบริหารจัดการและคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว

### 1.1 ด้านการบริหารจัดการ

- แหล่งท่องเที่ยวมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์ในการจัดการ เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวมีคุณภาพ เช่น การจัดการบริหารงานบุคคล การจัดการโครงสร้างพื้นฐานและด้านบริการการท่องเที่ยว เป็นต้น

- แหล่งท่องเที่ยวมีการกำหนดนโยบาย และแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ

- การรักษาความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวและทรัพย์สินที่เป็นระบบได้มาตรฐานและสามารถพร้อมรับมือฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้

- แหล่งท่องเที่ยวมีหลักการจัดการใช้พื้นที่สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมตามสภาพพื้นที่

- กำหนดมาตรการป้องกันการใช้ที่ดินสำหรับกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ บริเวณโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่ทิ้งขยะ วัสดุก่อสร้าง แหล่งเสื่อมโทรม เป็นต้น

### 1.2 ด้านคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว

สภาพการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีความสะดวกและความปลอดภัยเหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยวนั้น เช่น มีป้ายอธิบายเส้นทางที่ชัดเจนและเหมาะสม

- สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่เพียงพอ เช่น มีที่พักริมทาง ห้องสุขาที่เป็นสัดส่วนและถูกสุขลักษณะ มีพื้นที่จอดรถ สถานบริการ เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม

- ส่วนบริการนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม เป็นสัดส่วน เช่น ศูนย์บริการให้ข้อมูลข่าวสารร้านค้า ร้านจำหน่ายของที่ระลึก

- การบริการนักท่องเที่ยวอย่างมีมาตรฐาน เช่น การต้อนรับที่ดี มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว

## 2. บทบาทในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และการให้การศึกษาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

2.1 แหล่งท่องเที่ยวมีระบบการจัดการและป้องกันผลกระทบของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

2.2 การดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เช่น ความหมายของชื่อ ความสำคัญและความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ กฎข้อห้ามข้อพึงปฏิบัติ โดยอาจทำเป็นเอกสารแผ่นพับ ป้ายสื่อความหมาย

2.3 ระบบการจัดการรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์โดยรอบ สิ่งก่อสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับสภาพธรรมชาติ

2.4 ระบบการจัดการรักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ และมีระบบป้องกันมลพิษที่เหมาะสม เช่น มีระบบการจัดการน้ำเสียและขยะที่เกิดขึ้นบริเวณแหล่งท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม

2.5 การอนุรักษ์พลังงานบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดพลังงาน ลดปริมาณการใช้น้ำ และลดปริมาณขยะ โดยดำเนินกิจกรรมรีไซเคิล เป็นต้น

3. การส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและเอกลักษณ์ของชุมชนและท้องถิ่น

3.1 ส่งเสริมกิจกรรมที่เน้นถึงความสำคัญทางด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตของประชาชน รวมทั้งมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่น

3.2 การจัดกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ของชุมชนและท้องถิ่น และสนับสนุนการดำเนินงานของท้องถิ่นเพื่อก่อให้เกิดความรักและความภาคภูมิใจและแรงกระตุ้นให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์คุณค่าของชุมชนของตนในทิศทางที่ยั่งยืน

3.3 ส่งเสริมให้ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3.4 บทบาทและมีส่วนร่วมในชุมชนที่สนับสนุนให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

3.5 การเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีกับชุมชน ในขณะที่นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทของชุมชนและความเป็นเอกลักษณ์ของสังคมท้องถิ่น

4. การจูงใจพนักงาน นักท่องเที่ยว องค์กรและประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดจิตสำนึกและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

4.1 การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันระหว่างพนักงาน นักท่องเที่ยว และประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชน



4.2 จัดให้มีการอบรมหรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจให้กับพนักงาน นักท่องเที่ยว และชุมชน

4.3 สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

4.4 การส่งเสริมให้พนักงาน นักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่นตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวและชุมชน

5. การดำเนินการด้านการตลาด และการสื่อสารการตลาดที่ชัดเจน สม่ำเสมอ

5.1 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยอาจเป็นข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว หรือสื่อโฆษณาต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5.2 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในช่วงเทศกาลสำคัญ ๆ ตลอดทั้งปี เช่น โครงการไทยเที่ยวไทย โครงการท่องเที่ยวไทยไปได้ทุกเดือน

5.3 การชักจูงให้นักท่องเที่ยวภายในประเทศและต่างประเทศมาท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งทางตรงและทางอ้อม

5.4 แผนการตลาดสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ และมีแผนการติดตามประเมินผลที่สามารถวัดได้

6. การประเมินความสำเร็จของงานที่วัดได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

6.1 มีระบบการประเมินและติดตามตรวจสอบความสำเร็จของงานที่เหมาะสม

6.2 มีการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เช่น ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ รายได้จากการให้บริการ ทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและการดำเนินงาน เป็นต้น

6.3 มีแผนการประเมินผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลักของความสำเร็จ และตัวชี้วัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายหรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

6.4 การปรับปรุงแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน การศึกษายังได้กำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะสำหรับแหล่งท่องเที่ยวแต่ละประเภทเพิ่มเติมจากเกณฑ์พื้นฐาน 6 ข้อ ข้างต้น โดยแบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวิทยาการ แหล่งท่องเที่ยวทาง

ประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวเฉพาะมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การศึกษาและกำหนดดัชนีชี้วัดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำเป็นต้องมีการกำหนดความหมายและองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้มีความชัดเจน ถูกต้องตามหลักวิชาการ และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ซึ่งเป้าหมายสำคัญในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้เกิดแนวทางในการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และยังทำให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการ ในระดับมาตรฐานและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/13)

การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว แบ่งขั้นตอนในการประเมิน ออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว

เป็นการประเมินว่าพื้นที่ที่มีความเหมาะสมในการพิจารณาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หรือไม่ ซึ่งถ้าพื้นที่ที่ทำการประเมินขาดคุณสมบัติในข้อใดข้อหนึ่งนั้น แสดงว่าพื้นที่นั้น ไม่สมควรจะพิจารณาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยข้อกำหนดในด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว นั้น ประกอบด้วย

1. เป็นพื้นที่ธรรมชาติ หรือเป็นพื้นที่ที่ยังคงความเป็นธรรมชาติที่มีวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง
2. การใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย พื้นที่ที่ขอรับการประเมินจะต้องผ่านข้อกำหนดทั้ง 2 ข้อ จึงจะเข้าสู่การประเมินในขั้นตอนต่อไป คือ การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การประเมินในขั้นตอนนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณีตามลักษณะการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่ธรรมชาติ ได้แก่ กรณีที่ 1 การประเมินแหล่งธรรมชาติที่ยังไม่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว กรณีที่ 2 การประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว

กรณีที่ 1 การประเมินแหล่งธรรมชาติที่ยังไม่มีการบริหารจัดการท่องเที่ยว แหล่งธรรมชาติที่ยังไม่มีการดำเนินการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวในกรณี ที่ผู้รับผิดชอบดูแล พื้นที่นั้นมีความประสงค์ที่จะทราบว่าพื้นที่ของตนมีความเหมาะสมหรือไม่ใน การพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก็สามารถที่จะนำแบบประเมินไปใช้ประเมินพื้นที่ธรรมชาติ ได้ โดยการประเมินเฉพาะองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่ง ประกอบด้วย 4 ดัชนี ได้แก่

ตาราง 2 ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	คะแนน
จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ	10
ความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ	10
ความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ	10
ความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว	10
รวม	40

ที่มา: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2548: 5/8)

ทั้งนี้ ดัชนีแต่ละข้อจะมีค่าคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน ซึ่งแหล่งธรรมชาติที่มี ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องมีคุณสมบัติขององค์ประกอบ นี้ไม่ต่ำกว่า 2 ข้อ หรือ ได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 20 คะแนน หรือได้คะแนนร้อยละ 50 ขึ้นไป แต่ถ้าแหล่งธรรมชาติมี คุณสมบัติต่ำกว่า 2 ข้อ หรือได้คะแนน ต่ำกว่า 20 คะแนน แสดงว่า พื้นที่นั้นขาดความเหมาะสมใน การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กรณีที่ 2 การประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการ ท่องเที่ยว แหล่งธรรมชาติที่มีการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวอยู่ ในปัจจุบัน ถ้าประสงค์จะขอรับการประเมินจะต้องทำการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่ง ท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้ง 4 องค์ประกอบ โดยการให้คะแนนจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้าน ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศมากที่สุด รายละเอียดของค่าคะแนนเต็มในแต่ละ องค์ประกอบได้แก่

ตาราง 3 องค์ประกอบในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

องค์ประกอบในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	คะแนน
1. ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	40
2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	20
3. การจัดการด้านการให้ความรู้ด้านการให้จิตสำนึก	20
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว	20
รวม	100

ที่มา: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2548: 5/8)

การกำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวขึ้นนั้น จะนำคะแนนที่ได้ไปเทียบระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้แสดงไว้ดังตารางข้างล่าง

ตาราง 4 การกำหนดระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ค่าคะแนน	ระดับมาตรฐาน	สัญลักษณ์
81 ขึ้นไป	ดีเยี่ยม	☆☆☆☆☆
71 - 80	ดีมาก	☆☆☆☆
61 - 70	ดี	☆☆☆
51 - 60	ปานกลาง	☆☆
50 หรือน้อยกว่า	ต่ำ	☆

ที่มา: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2548: 5/11)

#### รูปแบบและขั้นตอนการประเมินแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

รูปแบบขององค์กรในการประเมินแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้องค์กรที่ดูแลและจัดการ สามารถดำเนินการปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 6/1-6/2) มีดังนี้

1. คณะกรรมการมาตรฐานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการพัฒนามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว ได้แต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทย กำหนดมาตรฐาน กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อให้มีการนำมาตรฐานฯไปใช้ และเสนอแนะรูปแบบการบริหารจัดการเพื่อให้มาตรฐานการท่องเที่ยวบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโครงสร้างของคณะกรรมการมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้กำหนดให้ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นประธานสำหรับคณะกรรมการอำนวยการมาตรฐานการท่องเที่ยว

2. คณะอนุกรรมการประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับชาติ เพื่อให้การจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวแต่ละประเภทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรให้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวแต่ละประเภท รวมถึงคณะกรรมการประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลทั้งภาครัฐและเอกชน มีจำนวนไม่เกิน 15 คน ตามการแต่งตั้งของผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว คณะกรรมการชุดนี้ถือเป็นองค์กรสูงสุดในกระบวนการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว (accreditation body) ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบผลการประเมินและออกใบรับรองมาตรฐานคุณภาพพร้อมสัญลักษณ์มาตรฐาน ในขณะที่เดียวกันก็ทำหน้าที่กำกับดูแลและให้การรับรองคณะอนุกรรมการประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับจังหวัดด้วย อนึ่ง คณะกรรมการชุดนี้ควรจะผสมผสานผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวทั้งจากภาครัฐและเอกชน เช่น นักวิชาการ ผู้แทนหน่วยงานของรัฐ ธุรกิจนำเที่ยว องค์กรพัฒนาเอกชน และ/หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ

## 2.1 หน่วยงานภาครัฐ

2.1.1 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

2.1.2 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เช่น สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นต้น

2.1.3 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เช่น กรมการปกครอง กรมโยธาธิการและการผังเมือง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

## 2.2 สถาบันระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น

### 2.2.1 วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม

2.2.2 การจัดการการท่องเที่ยว

2.2.3 สถาปัตยกรรมศาสตร์

2.3 ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชน เช่น

2.3.1 ตัวแทนจากสมาคม/กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว

2.3.2 องค์กรพัฒนาเอกชนด้านการอนุรักษ์

2.3.3 ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

และการท่องเที่ยว

3. คณะอนุกรรมการประเมินมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับจังหวัด ประกอบด้วย บุคคลทั้งภาครัฐและเอกชน มีจำนวนไม่เกิน 9 คน ตามที่ผู้ว่าราชการแต่งตั้ง โดยมีอำนาจหน้าที่เป็นองค์กรหรือหน่วยงานตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (certification body) ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้ต้องมีผู้ที่มีความรู้ความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การจัดการสิ่งแวดล้อม และประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่จะประเมิน โดยผู้ที่จะสามารถทำการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวได้ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศตามที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวกำหนด ตัวอย่างโครงสร้างขององค์กรที่จะทำหน้าที่ในคณะอนุกรรมการฯระดับจังหวัด อาทิ

3.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) (ในกรณีที่แหล่งท่องเที่ยวนั้นอยู่ในความดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น)

3.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ เช่น กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมป่าไม้

3.3 สำนักงาน ททท./ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยว

3.4 สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

3.5 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด

3.6 โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด

3.7 ที่ดินจังหวัด

3.8 ผู้เชี่ยวชาญในสาขาสถาปัตยกรรม ชีววิทยา สิ่งแวดล้อม การบริหาร ศึกษาศาสตร์ เป็นต้น

3.9 ผู้ทรงคุณวุฒิท้องถิ่นในสาขาต่างๆที่เกี่ยวข้อง

3.10 ชมรม สมาคมทางการท่องเที่ยวในจังหวัด (ถ้ามี)

### 3.11 สื่อมวลชนท้องถิ่น เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติอย่างมีความรับผิดชอบ โดยไม่ก่อให้เกิดการรบกวนหรือทำลายความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่มีวัตถุประสงค์อย่างมุ่งมั่นเพื่อชื่นชม ศึกษา เรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณและสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาตินั้น อีกทั้งช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นด้วย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 3/5)

### 1.2 ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (eco-tourism business management)

การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง แนวคิด รวมถึงหลัก วิธีการ ตลอดจนขั้นตอนการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจด้านโรงแรม การขนส่ง อาหารและบันเทิง การนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตลอดจนการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกได้มีความพยายามที่จะให้มีการออกแบบที่ผสมกลมกลืนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเหล่านั้นพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน (วิระพลทองมา, 2548: 50) โดยที่การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น มีจุดประสงค์เพื่อเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และสนับสนุนให้คุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่นดีขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการและการนำเที่ยวในพื้นที่ เมื่อการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจ จึงต้องมีการจัดการให้มีผลกำไรจากการท่องเที่ยว ดังนั้นการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมในพื้นที่ของตน ควรเน้นการสร้างคุณภาพด้านการอนุรักษ์มากกว่าการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและควรเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถลงทุนพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวขนาดเล็กมากกว่าโครงสร้างใหญ่ที่ใช้เงินมหาศาลจากภายนอก และในกรณีที่มีความขัดแย้ง ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของชุมชนไว้มากกว่านักท่องเที่ยวและหรือผู้มาลงทุนจากภายนอก การขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบตามมาอย่างมากมายทั้งสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งเศรษฐกิจ ดังนั้นธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจด้านโรงแรม การขนส่ง อาหารและบันเทิง การนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตลอดจนการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ควรพยายามที่จะให้มีการออกแบบที่ผสมกลมกลืนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวเหล่านั้นพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน

## องค์ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 5 ธุรกิจ ได้แก่

1. ธุรกิจการขนส่งและคมนาคม (transportation business) เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ ซึ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีทางเลือกหลายทางสำหรับพาหนะที่จะใช้ในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็วและปลอดภัย การขนส่งสามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้ การขนส่งทางรถยนต์ การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือ และการขนส่งทางอากาศ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับประเภทของการบริการ ประเภทของยานพาหนะ ตารางเวลา ค่าโดยสาร เส้นทาง และเงื่อนไขการเดินทางอื่น ๆ ในการติดต่อตกลงเรื่องการเดินทาง (บึงอร นัทรุ่งเรือง, 2551: 27)

2. ธุรกิจที่พักโรงแรม (accommodation business) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจที่พักโรงแรมหรือธุรกิจโรงแรม หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งบริการอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของธุรกิจนั้น ๆ (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548: 102)

ปัจจุบันมีที่พักประเภทต่าง ๆ สำหรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีระดับการให้บริการที่เลือกได้ตามรสนิยมและศักยภาพทางเศรษฐกิจของแต่ละคน ที่พักโรงแรม มีหลายประเภทหลายรูปแบบให้เลือก เช่น โรงแรม บังกะโล โมเต็ล เกสต์เฮาส์ หอพัก หรืออาจจัดที่ตั้งแคมป์ที่พักริมวัด บ้านพักผ่อน เรือนแพ คอนโดมิเนียม ฯลฯ

3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง (food and entertainment business) ร้านอาหารเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งของการท่องเที่ยวและมีส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว เนื่องจากในขณะเดินทาง นักท่องเที่ยวจะต้องรับประทานอาหารอย่างน้อย 3 มื้อ คือ มื้อเช้า มื้อกลางวัน และมื้อเย็น บางทีอาจจะต้องมีมื้อกลางคืน จึงจำเป็นต้องมีธุรกิจอาหารและบันเทิงไว้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวด้วย ธุรกิจอาหารสามารถแบ่งเป็น 7 ประเภท ดังต่อไปนี้ อาหารจานด่วน (fast-food) อาหารสำเร็จรูปเค็ส (deli shop) อาหารบุฟเฟต์ (buffet) คอฟฟี่ช็อป (coffee shop) คาเฟ่ที่เรีย (cafeteria) อาหารกูร์เมต (gourmet) และอาหารเฉพาะกลุ่มชนชาติ (ethnically food)

ธุรกิจบันเทิง (วีระพล ทองมา, 2548: 24-25) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการให้บริการด้านความเบิกบานรื่นเริงใจแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนาน เช่น บาร์ ไนต์คลับ คาบาร่ห์ สถานอาบอบนวด โรงภาพยนตร์ โรงละคร โรงงิ้ว ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์สังคีต สนามมวย สนามแข่งรถ ตลอดจนสนามแข่งม้า เป็นต้น ซึ่งธุรกิจบันเทิงเหล่านี้สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากกว่าแหล่งอื่น ๆ นอกจากนี้



ธุรกิจอาหารบางแห่งอาจสร้างความบันเทิงรื่นรมย์ให้กับลูกค้าที่มารับประทานอาหารด้วยการจัดการแสดงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวชมขณะรับประทานอาหารเพื่อสร้างความพอใจแก่ลูกค้าของตนเอง เช่น ชันโตก การแสดงศิลปการต่อสู้ป้องกันตัว การแสดงโขน การฟ้อนรำ การเซิ้ง การรำวง การแสดงมโนราห์ และการบรรเลงดนตรีไทย เป็นต้น

4. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (วิระพล ทองมา, 2548: 25) เป็นการประกอบธุรกิจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทักษนาจร และมัคคุเทศก์ แก่นักท่องเที่ยว แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้ การนำท่องเที่ยวภายในประเทศ (domestic tour) การนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวประเทศไทย (inbound tour) และการนำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปยังต่างประเทศ (outbound tour)

5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (วิระพล ทองมา, 2548: 27) เป็นธุรกิจการให้บริการจำหน่ายสินค้าประเภทของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว เพื่อนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน แบ่งธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกของประเทศไทยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังต่อไปนี้ การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทผ้าไหมไทย การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องประดับอัญมณี การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องเงิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องเงิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องปั้นดินเผา และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทหัตถกรรมอื่น ๆ

#### แนวทางในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

วิระพล ทองมา (2548: 57) ได้เสนอแนวทางในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีหัวข้อสำคัญอยู่ห้าประการ ได้แก่

1. กำหนดรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เกิดในพื้นที่ให้เหมาะสม
2. กำหนดความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างผู้จัดการแหล่งท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว
3. สร้างความเป็นหุ้นส่วนระหว่างธุรกิจการท่องเที่ยว กับชุมชนท้องถิ่น
4. ตรวจสอบผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อพื้นที่โดยพยายามให้มีผลกระทบน้อยที่สุด
5. กำหนดระดับของความสามารถของพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยวให้เหมาะสม

ดังนั้นแนวทางของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรพิจารณาถึงคุณค่าด้านต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กันได้แก่ คุณค่าทางนิเวศวิทยา วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และรวมทั้งคุณค่าที่ไม่อาจมองเห็นได้ อาทิเช่น คุณค่าของความงาม การพักผ่อนหย่อนใจ คุณค่าทางด้านจิตใจและศาสนา อนึ่งการจัดการควรทำในภาพรวม โดยพิจารณาถึงท้องถิ่นและ

ภูมิภาคที่แหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่ ตลอดจนการนำลักษณะเด่นของพื้นที่ผนวกเข้ากับจุดประสงค์ของ คนในชุมชนและภูมิภาค ซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นทางด้าน เศรษฐกิจ สังคมและทรัพยากรธรรมชาติ

สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544: 3) ศึกษาเรื่อง การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบ ชุมชนมีส่วนร่วม กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศของหมู่บ้านมีข้อจำกัดในด้านกายภาพที่ไม่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้ และพบปัญหาและอุปสรรคอีก 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกายภาพพื้นที่ การจัดการธุรกิจ บ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม รูปแบบการ ดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม และการตลาด

#### องค์ประกอบของแผนการจัดการ

วิระพล ทองมา ( 2548: 58-61) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของแผนการ จัดการ มีดังนี้

1. การจัดการแบ่งเขตในพื้นที่อนุรักษ์ (establish management zones) เรา จำเป็นต้องมีการจัดแบ่งเขตต่าง ๆ บนพื้นที่อนุรักษ์ตามคุณค่าทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ความ เปรียบของบางพื้นที่ และความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว การแบ่งเขตต่าง ๆ จะทำให้ ตกลงกันได้ชัดเจนว่าจะต้องดูแลรักษาปกป้องพื้นที่บริเวณใดอย่างไรและจะทำให้จัดการได้ เหมาะสมสะดวกมากขึ้น เราจะสามารถบอกได้ว่าจะพัฒนาอะไรในเขตไหน หรือทำอะไรไม่ได้ ตรงไหน การแบ่งเขตควรจะเคารพวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้เมื่อก่อตั้งพื้นที่อนุรักษ์ โดยทั่วไป พื้นที่อนุรักษ์อาจแบ่งเขตได้ดังต่อไปนี้

1.1 เขตพื้นที่สงวน (strict protection zones) ได้แก่ บริเวณที่ต้องสงวน และ เก็บไว้ ต้องอนุรักษ์อย่างเข้มงวด เขตนี้บางครั้งเรียกว่า เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าหรือเขตอนุรักษ์ (sanctuary หรือ reserve zones) ในบริเวณนี้ห้ามนักท่องเที่ยวเข้าไปโดยเด็ดขาด

1.2 เขตพื้นที่อนุญาตให้ใช้ประโยชน์ได้บางส่วน (wilderness zones หรือ restricted use zones) ในบริเวณนี้นักท่องเที่ยวอาจได้รับอนุญาตให้เข้าไปได้ แต่ต้องเดินไปเท่านั้น

1.3 เขตพื้นที่อนุญาตให้ใช้ประโยชน์ได้ปานกลาง (moderate tourism use zones) ในบริเวณนี้ ผู้มาเยือนควรเข้าไป เพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์และร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและวัฒนธรรม บริการเพื่อการท่องเที่ยวบริเวณนี้จะต้อง มีผลกระทบน้อยที่สุด ควรมีเพียงบริการเพื่อให้การสื่อความหมายด้านธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว และควรมีตัวอย่างทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ ๆ ของอุทยานให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษา

1.4 เขตพื้นที่สำหรับการพัฒนา (development zones) ได้แก่ บริเวณที่มีขอบเขตไม่กว้างมาก เพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกกระจุกอยู่ในบริเวณนี้ รวมทั้งเพื่อให้นักท่องเที่ยวหรือบุคลากรของพื้นที่ตลอดจนนักวิจัยเข้าไปใช้ประโยชน์ได้

การกำหนดเขตตลอดจนสร้างกฎระเบียบขึ้นเช่นนี้ จะสามารถจัดการการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวได้ การเข้าชมพื้นที่ของนักท่องเที่ยวในบางบริเวณ มีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถรักษาสภาพแวดล้อมไว้ให้ดีที่สุด ควรมีการกำหนดความสามารถในการรองรับของแต่ละเขตอย่างระมัดระวัง ควรทำเอกสารแนะนำพื้นที่แสดงถึงทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมภายในบริเวณนั้น ๆ ให้ชัดเจน

2. การวิเคราะห์ลักษณะการเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ การศึกษาและวิเคราะห์เรื่องการเข้ามาท่องเที่ยวบนพื้นที่อนุรักษ์อย่างละเอียด ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยว ความสนใจ ความชอบ และความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนการจัดการ การวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวมีหัวข้อต่อไปนี้

2.1 วิเคราะห์ลักษณะของนักท่องเที่ยวในเชิงปริมาณและคุณภาพ

2.2 วิเคราะห์รูปแบบของการท่องเที่ยวและผลกระทบแก่พื้นที่อนุรักษ์และพยายามสร้างรูปแบบทางเลือกอื่น ๆ ด้วย

2.3 มีโครงการตรวจสอบและประเมินกระบวนการเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่

3. การสร้างและปรับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว ถ้ายังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ ควรออกแบบและสร้างขึ้นในบริเวณภายนอกกรอบ ๆ พื้นที่อนุรักษ์ เช่น โรงอาหาร และที่พักแรม ตลอดจนศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (information center) ก็มีความสำคัญมากเช่นกัน ตึกและอาคารที่อยู่แล้วอาจดัดแปลงเพื่อใช้งานให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ด้านการท่องเที่ยว

4. การสร้างระบบประชาสัมพันธ์ การแนะนำให้นักท่องเที่ยวรู้จักพื้นที่อนุรักษ์ที่เข้าไปท่องเที่ยว อาจทำได้หลายวิธี เช่น นิทรรศการ การใช้สื่อทัศนูปกรณ์ รูปภาพแสดงการสื่อความหมายเส้นทางศึกษาธรรมชาติ การนำเดินศึกษาธรรมชาติ การล่องเรือศึกษาธรรมชาติ แผ่นพิมพ์แผ่นพับ และคู่มือนักท่องเที่ยว เป็นต้น ตลอดจนเอกสารเกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อควรปฏิบัติในการเข้ามาเยือนพื้นที่ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ควรจะมีลักษณะผสมผสาน เพื่อให้เกิดการสื่อความหมายที่สมบูรณ์ การประชาสัมพันธ์ควรจะมีลักษณะยืดหยุ่น และคล่องตัวสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

5. การจัดตั้งโครงการอบรมการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อนุรักษ์ ควรมีโครงการอบรมการจัดการดังกล่าวให้แก่บุคลากรในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะบุคลากรที่อยู่ในพื้นที่ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น ตลอดจนบริษัทนำเที่ยวที่เข้ามาใช้พื้นที่

6. การจัดตั้งระบบหุ้นส่วน ระบบค่าผ่านประตู และกลไกที่จะสามารถเลี้ยงตนเองของพื้นที่ นอกจากนี้ต้องมีข้อตกลงระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐของท้องถิ่น ชุมชนท้องถิ่นและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวผู้มีส่วนหรือต้องการมีส่วนทำกิจกรรมภายในบริเวณพื้นที่อนุรักษ์ การมีข้อตกลงให้ภาคเอกชนหรือบริษัทเข้ามาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวนับเป็นการจัดการที่มีคุณค่า เพราะเป็นการทำให้เกิดกลไกที่จะเลี้ยงตนเองของพื้นที่ได้ การอนุมัติให้เข้ามาให้บริการด้านอาหาร ที่พัก การขนส่ง มัคคุเทศก์ และร้านค้าย่อย ภาครัฐอาจตั้งข้อแม้ในการสัญญายินยอมให้ภาคเอกชนเข้ามาให้บริการว่าจะต้องสร้างงานให้คนในท้องถิ่น หรือให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่ทำในท้องถิ่น ในบางอุทยานอาจจะเก็บเงินค่าธรรมเนียมจากบริษัทเอกชน ที่เข้ามาให้บริการในพื้นที่ เช่น บริษัทโทรศัพท์ โทรทัศน์ และวิทยุ เป็นต้น นอกจากนั้นอาจตั้งระบบค่าธรรมเนียมสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อท่องเที่ยว โดยหักเปอร์เซ็นต์กำไรให้แก่อุทยานหรือพื้นที่อนุรักษ์ การขายสินค้าที่ระลึก เช่น หัตถกรรม คู่มือนักท่องเที่ยว โปสการ์ด และแผนที่ เป็นต้น ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนสามารถสร้างรายได้เพื่อนำมาทำนุบำรุงพื้นที่

7. การร่วมงานกับบริษัทท่องเที่ยว การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำเป็นต้องร่วมมือกับบริษัทท่องเที่ยว บริษัทท่องเที่ยวที่มีคุณภาพควรมีลักษณะอย่างไร และสามารถทำงานร่วมกับผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างไรให้เกิดผลดีที่สุด บริษัทท่องเที่ยวมีหลายระดับตั้งแต่ระดับชุมชนท้องถิ่น ระดับชาติหรือบริษัทข้ามชาติ หรืออาจจะเป็นการร่วมงานของทั้งสามระดับ อาจจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐ หรือภาคเอกชนก็ได้ บริษัทเหล่านั้นอาจเป็นบริษัทขนาดใหญ่ทำสัญญาหลายสัญญากับพื้นที่อนุรักษ์หรืออาจจะเพียงคนขับรถรับจ้างนำนักท่องเที่ยวไปรอบ ๆ พื้นที่อนุรักษ์ก็ได้ นอกจากนี้อาจมีภาคเอกชนที่ไม่แสวงหาผลกำไรจัดนำเที่ยวเข้าไปในพื้นที่ เช่น การพาสมาชิกสถาบันหรือสมาคมเข้าไปเพื่อหารายได้เข้ากองทุน ตลอดจนการเข้าไปเพื่อศึกษาค้นคว้า วิจัย หรืออาจมีผู้ต้องการบริจาคเงินบำรุงพื้นที่อย่างเต็มใจไม่ว่าบริษัทท่องเที่ยวจะมีลักษณะมุ่งผลกำไรมากน้อยระดับใดก็ตาม ผู้จัดการพื้นที่อนุรักษ์ควรจะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบริษัทเพื่อที่จะได้รับความร่วมมือในการรักษาระเบียบต่าง ๆ

กฎระเบียบของพื้นที่อนุรักษ์ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญมากบริษัทท่องเที่ยวต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่า จะได้รับอนุญาตให้เข้ามานำเที่ยวในพื้นที่และสามารถให้บริการนำเที่ยวประเภทใดบ้าง ผู้จัดการพื้นที่อาจเขียนหนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน หรือให้ข้อมูลคำแนะนำแก่บริษัทท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่อนุรักษ์ ทั้งบริษัทที่นำเที่ยวอยู่แล้วและที่จะเข้ามาในอนาคต

คำแนะนำต่าง ๆ ได้แก่ ประเภทของนักท่องเที่ยว จำนวน บริการที่พื้นที่มีและสามารถให้บริการ ได้กิจกรรมที่สามารถทำได้ / ไม่ได้ ช่วงเวลา รวมทั้งกฎระเบียบต่าง ๆ ของพื้นที่ เป็นต้น การบังคับใช้กฎระเบียบในพื้นที่อนุรักษ์เป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบังคับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ไม่ยาก หากผู้ดูแลให้การศึกษาทำความเข้าใจแก่บริษัทท่องเที่ยว และดูแลให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเมื่อนักท่องเที่ยวเขาเข้ามาในพื้นที่ เช่น การหลีกเลี่ยงการรบกวนวิถีชีวิตของสัตว์ป่า การทำลายเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า การใช้เทคโนโลยีที่มีผลกระทบน้อยที่สุดตลอดจนวิธีการประหยัดพลังงานและน้ำ จากการศึกษาของ สุทธิรัตน์ คชรัตน์ (2549: 3) พบว่า ในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านห้วยฮี้ จังหวัดแม่ฮ่องสอน การประชุมกำหนดแนวคิด ออกกฎระเบียบต่างๆเป็นหน้าที่ของกรรมการกลุ่มท่องเที่ยว และกลุ่มองค์กรจากภายนอก ซึ่งเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเข้ามา การแบ่งสรรรายได้แบ่งเป็นสามส่วน คือให้กับสมาชิก 80 เปอร์เซ็นต์ เข้ากลุ่มท่องเที่ยว 15 เปอร์เซ็นต์ และเข้ากองกลางเพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมของหมู่บ้าน 5 เปอร์เซ็นต์ แต่สิ่งที่ชุมชนขาดความพร้อมคือ เรื่องของเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวภายในชุมชน ทั้งนี้เพราะชาวบ้านยังขาดความชำนาญในการรวบรวมข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลจะเห็นได้ว่าการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึงถึงชุมชนท้องถิ่นที่เป็นเจ้าของที่ดินรอบ ๆ แหล่งท่องเที่ยวซึ่งอาจมีมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติอยู่ให้นักท่องเที่ยวเข้าชมด้วยตัวของพวกเขาเอง นักท่องเที่ยวอาจมีส่วนร่วมกิจกรรมอย่างใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกับคนในท้องถิ่นสามารถเข้าไปใช้ชีวิตร่วมกับชาวบ้านเพื่อศึกษาวิถีชีวิตขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนการร่วมทำกิจกรรมประจำวัน เช่น การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (agro tourism) กิจกรรมเหล่านี้จะทำให้ชาวบ้านสามารถอนุรักษ์ทั้งวิถีชีวิตดั้งเดิมและเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้าไปอยู่ในฟาร์มของพวกเขา นอกจากนี้ชุมชนท้องถิ่นที่มีธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ecotourism) หลาย ๆ แห่งอาจรวมตัวกันและมีบทบาทต่อการพัฒนาท้องถิ่นในด้านการอนุรักษ์ได้อย่างมากเช่นกัน การให้ความสนับสนุนกับธุรกิจขนาดเล็กในอุทยานแห่งชาติหรือในพื้นที่อนุรักษ์ที่อยู่ห่างไกล นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้เกิดการพัฒนากการท่องเที่ยวและการกระจายรายได้ นอกจากนี้ในหลายพื้นที่ที่ขาดเงินทุนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว ธุรกิจขนาดเล็กประสบปัญหาการสนับสนุนการตลาดที่มีประสิทธิภาพ อาจแก้ปัญหาได้โดยการตลาดร่วมกัน หรือการจัดการในรูปแบบสหกรณ์ ซึ่งสามารถจัดนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จโดยรวมบริการต่าง ๆ เข้าเป็นชุดหรือแพคเกจ (package tour) เพื่อนำเสนอขายแก่นักท่องเที่ยว

อนึ่ง ธุรกิจท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวอาจร่วมกันจัดตั้งในรูปแบบของบริษัท หรือเอกชนอาจไปร่วมสัมปทานในส่วนที่เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการเดินป่า การล่องเรือ และการขายของที่ระลึก เป็นต้น และควรให้สัมปทานแก่บริษัทที่มีความสามารถในการจัดกิจกรรมเชิงนิเวศ

เท่านั้น ในกรณีที่ภาครัฐที่ดูแลอุทยานแห่งชาติไม่ได้รับอนุมัติงบประมาณ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว เพียงพอธุรกิจเอกชนอาจเข้าไปมีบทบาท อย่างไรก็ตามในระยะยาวทุกฝ่ายอันได้แก่ ชุมชน องค์กร เอกชน บริษัทนำเที่ยวและอื่น ๆ จะต้องร่วมมือกัน อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติและขนบธรรมเนียมประเพณีของชุมชน จึงจะทำให้การจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีญญินี พงษ์พานิช (2541: 3) พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทัศนคติในระดับที่ดีและดีมากต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยมีทัศนคติต่อกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ประสานสัมพันธ์ระหว่าง 5 องค์ประกอบ คือ 1) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ 2) การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 3) การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาสิ่งแวดล้อม 4) ผลประโยชน์ต่อชุมชน และ 5) การกระจายรายได้ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีทัศนคติเกี่ยวกับแนวคิดในด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางที่ยั่งยืนมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจเชิงอนุรักษ์ 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว อุทยานแห่งชาติ และชุมชนท้องถิ่น มีการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน และจำเป็นอย่างยั้งที่ ต้องมีความเห็นพ้องร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการที่เป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้ให้การสนับสนุนในด้านนโยบาย และ อมรา อินทจักร (2550: 3) ศึกษาถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านศรีดงเย็น ตำบลบ้านช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวระบุว่าชุมชนมีจุดแข็งด้านเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ประเพณีและวิถีชีวิตชนเผ่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงทางวัฒนธรรม การแต่งกายและภาษาพูด ส่วนในเรื่องจุดอ่อนคือ ราคาของสินค้าและผลิตภัณฑ์ยังไม่ มีมาตรฐานที่ชัดเจน และไม่มีการสร้างตราสัญลักษณ์ ซึ่งโอกาสที่สมาชิกชมรมท่องเที่ยวระบุคือ การเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงและนักท่องเที่ยวให้ความสนใจในการท่องเที่ยวชนเผ่าเพิ่มขึ้น รวมถึงอุปสรรคได้แก่ การแข่งขันทางการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ อีกทั้งการกำหนดราคาของบริษัทนำเที่ยวและผู้ประกอบการไม่มีความแน่นอน และการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านศรีดงเย็น พบว่า สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวได้ร่วมกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมคือ 1) การส่งเสริมทางการตลาด 2) การสร้างเครือข่ายพันธมิตรและประสานงานระหว่างหน่วยงาน ผู้ประกอบการและองค์กรที่เกี่ยวข้อง 3) การพัฒนาศักยภาพองค์กรชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางการท่องเที่ยว 4) การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว

กล่าวโดยสรุป ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในแนวคิด รวมถึงหลัก วิธีการ ตลอดจนขั้นตอนการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจด้านโรงแรม การขนส่ง อาหารและ

บันทึก การนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตลอดจนการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกที่ได้มีความพยายามที่จะให้มีการออกแบบที่ผสมกลมกลืนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเหล่านั้นพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน (วีระพล ทองมา, 2548: 50)

### 1.3 ความรู้ทางด้านการบริการ

ในปัจจุบันการบริการได้กลายเป็นกลยุทธ์ทางด้านการตลาดที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยอาจกล่าวได้ว่า ไม่มีธุรกิจใดที่ประสบความสำเร็จและสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้หากปราศจากการบริการ การบริการที่เป็นเลิศ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและความภักดีของลูกค้า ดังนั้นธุรกิจต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญต่อการบริการ โดยต้องมีการวางแผนและจัดการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้รับการเอาใจใส่ในฐานะบุคคลสำคัญและได้รับสิ่งที่คุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกจนกลายเป็นลูกค้าที่ภักดี (loyal customer) และมักจะแนะนำบุคคลอื่นมาใช้บริการด้วย

การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551: 3)

#### องค์ประกอบของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 18-19) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการบริการประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการ หรือ “ลูกค้า” ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่น ๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นต่างก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้วองค์ประกอบอื่นย่อมไม่เกิดขึ้น
2. หน่วยงานบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่าผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ

เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินการของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนเป็นผู้นำของการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้
4. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนอหรือลดประโยชน์หรือคุณค่าต่าง ๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ
5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้สัมผัส และ การได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งรูปแบบนักเรียน

#### คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร(2546: 54-55) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง มีอยู่ด้วยกัน 5 ด้าน คือ

1. ความมีตัวตน หรือรูปลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ดี (tangibles) เช่น ในโรงแรม จะต้องมีส่วนต้อนรับ (lobby) ที่ตกแต่งอย่างมีรสนิยมและสะอาด หรือในสายการบินจะต้องมีที่นั่งของผู้โดยสารที่สะดวกสบายและกว้างขวางมี audio/video on demand ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ให้ผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือเล่นเกม ตามความต้องการของตนเองได้ เป็นต้น
2. ความไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะส่งมอบการบริการได้ตรงเวลา และให้บริการได้อย่างครบถ้วนและเป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้ เช่น การที่บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สามารถให้บริการนำเที่ยวได้ตรงตามกำหนดการในรายการนำเที่ยวที่ได้ครบทุกสถานที่ ตลอดจนจัดที่พัก ยานพาหนะ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ฯลฯ ตรงตามที่ได้ตกลงไว้ล่วงหน้า
3. ความเชื่อถือได้ (assurance) หมายถึง การที่ผู้บริการรู้สึกว่าคุณค่ากับเงินและเวลาที่ใช้ไป และรู้สึกมั่นใจที่ได้ใช้บริการ ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้นจากการที่หน่วยบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงาน เช่น โรงแรมมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ และมีผู้ปฏิบัติงานที่สามารถสื่อสารได้อย่างน้อย 3 ภาษา



หรือ สาขาการบินมีกัปตันขับเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความชำนาญในวิชาชีพของตนเอง ตลอดจนการที่หน่วยงานให้บริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถให้ข้อมูลข่าวสารและสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น

4. การตอบสนองที่ทันใจ (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมของหน่วยงานบริการ และผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีที่เขาต้องการโดยไม่ต้องปล่อยให้รอนาน เช่น พนักงานต้อนรับเครื่องบินสามารถเสิร์ฟเครื่องดื่มที่ผู้โดยสารต้องการได้ทันทีที่ผู้โดยสารร้องขอ หรือพนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมได้ทันทีที่ผู้รับบริการถาม

5. ความเอื้ออาทร หรือความเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง ความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีต่อผู้รับบริการ เช่น โรงแรมมีบริการปลุก (wake-up call service) ให้กับผู้รับบริการ หรือมีคฤหาสน์จัดกิจกรรมนันทนาการในระหว่างการเดินทางบนรถเพื่อให้นักท่องเที่ยวสนุกสนานตลอดการเดินทาง หรือการที่หน่วยงานบริการสามารถเสนอการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว one stop service ให้กับผู้รับบริการเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อ เป็นต้น

นอกจากนี้ ชัยสมพล ชาวประสิทธิ์ และ สุพจน์ กฤษณาธาร (2549: 28) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการยังคาดหวังว่าตนเองจะได้รับการมองและการปฏิบัติในฐานะที่เป็นคนสำคัญ และคาดหวังในเรื่องความแปลกใหม่ของการบริการ ตลอดจนคาดหวังในเรื่องของการบริการหลังการขายด้วย แต่ความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ประสบการณ์เดิมของผู้รับบริการ และข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการได้รับมาในระหว่างกระบวนการตัดสินใจ

ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้ใช้บริการแล้ว เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่หน่วยงานให้บริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการไม่ควรมองข้ามความสำคัญ ตามปกติ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งต่อไปนี้หรือหลายสาเหตุรวมกัน คือ 1) การบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ซึ่งอาจเกิดจากผู้ปฏิบัติงานให้บริการ นโยบายหรือการบริหารจัดการหน่วยงานบริการและ/หรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ 2) ตัวผู้รับบริการเอง และ 3) ผู้รับบริการคนอื่น ๆ

## การจัดการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การจัดการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการจัดการที่มีเป้าหมายให้บริการที่ดี แก่ นักท่องเที่ยว (อุคม เขยทิวส์และคณะ, 2548: 89-92) ซึ่งการจัดการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

### 1. การจัดการการนำเที่ยว

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (nature based tourism) ที่มุ่งให้ความรู้การศึกษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (environmental education – based tourism) แก่ นักท่องเที่ยว โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการ (community participate management) เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ และประสบการณ์ใหม่นั้น ผู้ประกอบการจัดนำเที่ยวจะต้องคำนึงถึงหลักการจัดการ ดังนี้

1.1 คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ จะต้องเป็นมัคคุเทศก์ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1) มีความรอบรู้ในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นเป็นอย่างดี 2) รักและรู้คุณค่าศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีพื้นบ้านของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ 3) มีบุคลิกภาพและความประพฤติเพื่อสร้างความศรัทธาและความประทับใจ ความเป็นมิตรไมตรีกับบุคคลทั่วไปและนักท่องเที่ยว 4) มีศีลธรรมกล้าตัดสินใจ และกำหนดจุดยืนของตนเอง เคารพหลักการและเหตุผล หมั่นพิจารณาตนเอง และมีทัศนคติที่ชัดเจนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 5) มีความสามารถในการสื่อความหมายการสื่อสารที่ดี (แตกฉานในการพูดและภาษาที่ใช้) 6) เป็นผู้ที่ไม่ใฝ่เรียนรู้อ่าน จด รู้จักถามและมีความคิดสร้างสรรค์ )

1.2 การจัดบริการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว และมีการประสานประโยชน์ร่วมกันกับประชาชนในท้องถิ่น ในด้านการบริการด้านอื่น ๆ ต้องมีการพัฒนาให้มีมาตรฐานสากล มีความปลอดภัยและเป็นมิตรไมตรี

1.3 การจ้ดรายการนำเที่ยว เป็นการให้ข้อมูลโดยควรแจ้งรายการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชัดเจน เพื่อให้นักท่องเที่ยวเตรียมตัวเดินทางได้ถูกต้อง มุ่งเน้นการให้ความรู้ การสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการเดินทางและให้ข้อคิดกับนักท่องเที่ยวในการเดินทาง ซึ่งมีหลักการปฏิบัติ ดังนี้ 1) แจ้งกำหนดการเดินทางนับแต่การเดินทางถึงสิ้นสุดรายการ 2) แจ้งอุปกรณ์ของใช้ที่ให้บริการ ส่วนใดที่นักท่องเที่ยวจะต้องจัดเตรียมไปเอง รวมทั้งบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3) แจ้งราคาค่าบริการ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ 4) แนะนำแนวคิด ข้อควรพิจารณาแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น 5) มัคคุเทศก์เป็นผู้รอบรู้ (กรณีภาษาต่างประเทศจะต้องแจ้งความสามารถบริการภาษาด้วย)

1.4 การมีส่วนร่วม โดยประชาชนในท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วม (ตกลงรายการ นำเที่ยว ผู้เสนอขาย รายการ มัคคุเทศก์นำเที่ยว) การจัดการร่วมคิดวางแผนดำเนินการขายรายการ การได้รับผลประโยชน์อย่างเสมอภาคกัน การจัดการนี้ควรอยู่ในรูปแบบคณะกรรมการ สหกรณ์ บริษัทชุมชน

## 2. การจัดการที่พัก

การจัดการที่พักเพื่อบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึงถึงการจัดการที่ไม่เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การใช้ที่ดิน การใช้น้ำ การใช้พลังงาน และการจัดการสิ่งปฏิกูลเพื่อมิให้เกิดมลพิษ การออกแบบที่พักต้องมีการสร้างเสริมและคงไว้ต่อความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น คำนึงถึงประโยชน์การใช้สอย รักษาระบบนิเวศและดึงดูดความสนใจต่อนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เข้าไปพักค้างแรมอย่างสะดวกสบาย รวมทั้งต้องพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ข้อกำหนดลักษณะที่พักแรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (eco-lodge) การกำหนดลักษณะที่พักแรมให้ท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น เป็นข้อสรุปจากการประชุมนานาชาติ เรื่องการจัดการที่พักเพื่อรักษาระบบนิเวศครั้งที่ 2 (2<sup>nd</sup> international eco-lodge) ที่ประเทศออสเตรเลีย เมื่อเดือนตุลาคม 2538 คือ 1) เป็นที่พักที่มีขนาดและองค์ประกอบขนาดเล็ก สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น 2) ควรนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับใช้ เน้นการประหยัดพลังงาน 3) มีการบริหารจัดการเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม ต้องเน้นการจัดการขยะ การจัดการของเสีย เน้นการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ (reuse renew recycle) 4) การออกแบบก่อสร้าง ควรใช้วัสดุในท้องถิ่นประกอบก่อน และมีรูปแบบสถาปัตยกรรมกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น 5) มีการบริหารจัดการ โดยครอบครัวหรือชุมชนท้องถิ่น (community business)

2.2 หลักการออกแบบที่พักในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แนวคิดในการออกแบบเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ควรนำมาพิจารณาในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยเฉพาะถ้าพูดถึงการออกแบบก่อสร้างแหล่งที่พักเชิงนิเวศ เป็นแนวคิดด้านการอนุรักษ์ที่สนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุดและเอื้อประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน

## 3. การจัดการสินค้าที่ระลึก

คุณลักษณะของสินค้าที่ระลึกที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (อุคม เขยกิจวงศ์ และคณะ, 2548: 94-95) มีดังนี้

3.1 สินค้าที่ระลึกจำพวกของกิน ทั้งอาหาร ขนมของกินเล่น ของสดและของแห้งนั้นควรเป็นสินค้าที่ได้รับมาตรฐานการรับรองด้านความสะอาดและสุขอนามัย ดิฉฉฉฉ

การรับรองจากสำนักงานมาตรฐานสินค้า (สมก.) สำนักงานอาหารและยา (อย.) มาตรฐานฮาลาล์ จากสำนักราชมนตรี พร้อมทั้งวันหมดอายุ กำกับอยู่ด้วย

3.2 สินค้าของที่ระลึกจำพวกของใช้ของประดับที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาติ นั้น ควรเป็นของที่สามารถผลิตปลูกได้ตามธรรมชาติที่ปราศจากมลพิษต่าง ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ ควรเป็นผลิตภัณฑ์ที่ฟอกย้อมจากสีธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์เครื่องจักรสานที่ย้อมสีเช่นกัน ควรฟอกย้อมจากสีธรรมชาติ เช่น เครื่องจักรสานไม้ไผ่ เครื่องจักสานหวาย เครื่องจักสานจากต้นจูดก และใบลาน ฯลฯ

3.3 การผลิตสินค้าที่ระลึกเพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น ผู้ผลิตต้องคำนึงถึงการรักษาระบบนิเวศไว้อย่างยั่งยืน โดยหลีกเลี่ยงการนำวัสดุที่เป็นส่วนประกอบของธรรมชาติในแต่ละระบบนิเวศมาผลิตเป็นสินค้าที่ระลึก เช่น ซากพืช และสัตว์ที่มีกฎหมายคุ้มครองว่าเป็นชนิดหายากจำพวก เถาวัลย์ (บันไดลิง) กระจงเต่า งาช้าง หนังสัตว์ เขี้ยวสัตว์ เปลือกหอย กัลปังหาและปะการัง

นอกจากที่ อุดม เชยกิจวงศ์ และคณะ (2548:93) ได้กล่าวถึงการจัดการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่มีเป้าหมายให้บริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย การจัดการการนำเที่ยว การจัดที่พักและการจัดการสินค้าที่ระลึกแล้ว ยังคงมีสิ่งที่เป็นหัวใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้เกิดการเรียนรู้ เข้าใจวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นและอำนวยความสะดวกเพื่อป้องกันรักษาแหล่งท่องเที่ยว และป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกและการสื่อความหมายธรรมชาติ

#### 4. สิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงบริเวณพื้นที่และโครงสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เพื่อรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือน และกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว มีบทบาทสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว (ทรงศักดิ์ ภูน้อย, 2547: 61) โดยสรุปได้ดังนี้

4.1 เพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยว ในการประกอบกิจกรรม นันทนาการหรือกิจกรรมการท่องเที่ยว

4.2 ช่วยป้องกันรักษาทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ไม่ให้เสื่อมโทรมอันเนื่องมาจากกิจกรรมการท่องเที่ยว

4.3 ช่วยป้องกันอันตรายที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวขณะประกอบกิจกรรม

4.4 เป็นเครื่องมือให้ความรู้ สร้างความเข้าใจและเพิ่ม โอกาสให้นักท่องเที่ยว สัมผัสชื่นชมธรรมชาติมากขึ้น

4.5 อำนวยความสะดวกให้กับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว

4.6 มีบทบาททางอ้อมในการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว

**ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว**

ทรงศักดิ์ ภู่น้อย (2547: 63-64) ได้กล่าวถึง ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการเข้าถึงและระบบการสัญจร ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญได้แก่ ถนน ที่จอดรถ ทางเดินเท้า ทางรถจักรยานและที่จอดรถจักรยาน เส้นทางเดินป่า ทางมีน้ำขึ้นข้าง ทำเรือหรือแพ

ประเภทที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญได้แก่ ชุมชายับัตร สำนักงาน ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ที่พักนักท่องเที่ยว ห้องสุขา ศาลาที่พัก ร้านค้า ร้านอาหาร และบ้านพักพนักงาน

ประเภทที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งประกอบบริเวณ ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญได้แก่ ชุมทางเท้า ป้ายและสื่อความหมาย ลานกิจกรรม/สวนหย่อม ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ ระบบน้ำใช้ ระบบแสงสว่าง ระบบกำจัดของเสียและน้ำเสีย ระบบกำจัดขยะมูลฝอย รั้ว/กำแพง และสะพานข้ามบันได

ดังนั้นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่ธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น และกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกควรออกแบบในการสร้างแบบอย่างสำหรับการท่องเที่ยว เช่น สถาปัตยกรรมของที่พักรักษาสิ่งแวดล้อมและความรู้สึกที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยว ได้ตระหนักว่าได้เข้ามาใกล้ชิดกับธรรมชาติและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และช่วยป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการพัฒนาทั้งในและนอกของแหล่งท่องเที่ยว

## 5. การสื่อความหมาย (nature interpretation)

การสื่อความหมายธรรมชาติ หมายถึง การแปลความหรือตีความเกี่ยวกับธรรมชาติและสรรพสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ด้วยวิธีการหรือตัวกลางหรืออุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้มาเยือนได้รู้และเข้าใจ ตลอดจนได้รับความเพลิดเพลินกลับไป การสื่อความหมายธรรมชาติเป็นกิจกรรมการศึกษาประเภทหนึ่ง แต่มิใช่เป็นการบังคับให้ต้องเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสมัครใจที่จะเรียนรู้มากกว่า (ทรงศักดิ์ ภู่น้อย, 2547: 55)

### วัตถุประสงค์ของการสื่อความหมายธรรมชาติ

1. เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวได้พัฒนาจิตสำนึก ความพึงพอใจ และความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่ที่ไปเยือนได้ดีขึ้น ซึ่งเท่ากับเป็นการทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่ากลับไปเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการพื้นที่ หรือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการจัดการ เช่น ใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมแนะนำผู้มาเยือนให้รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างถูกต้อง หลีกเลี่ยงพื้นที่เปราะบาง และช่วยลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่ เป็นต้น

2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือเสริมสร้างการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรรวมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคลากรด้วย

การสื่อความหมายสามารถสร้างขึ้นมาได้จากสิ่งของรอบตัว โดยบอกถึงความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ โดยวิธีกระตุ้นความรู้สึกให้เข้าใจ และรับรู้ความหมาย ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามลักษณะผู้มาใช้บริการ ตามขอบเขตความสนใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว วิธีการสื่อความหมายต้องมีความสอดคล้องกับทรัพยากรที่จะใช้สื่อ ต้องมีเนื้อหาถ่ายทอดความเข้าใจ ไม่น่าเบื่อในการออกแบบระบบสื่อความหมายต้องคำนึงถึง อนาคต งบประมาณ สิ่งอำนวยความสะดวก และต้องสนองกลุ่มคนที่มาใช้บริการได้อย่างกลมกลืน อีกทั้งการพัฒนารูปแบบวิธีการต้องมีความน่าสนใจและกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ

ทรงศักดิ์ ภู่น้อย ( 2547: 56) ได้แบ่งสื่อความหมายออกเป็น 2 ประเภท คือ การบริการที่ใช้คน (personal or attended services) และการบริการที่ไม่ใช้คน (no personal or attended services)

1. การบริการที่ใช้คน(personal or attended services) ผู้มาเยือนจะมาติดต่อกับผู้ชำนาญการสื่อความหมาย โดยใช้สื่อต่าง ๆ ของ

1.1 การบริการข้อมูลข่าวสาร ผู้สื่อความหมายจะอยู่ประจำในแต่ละสถานที่แล้วให้ผู้มาเยือนเจาะจงไปพบเอง

1.2 กิจกรรมที่มีการนำ (the conducted activity) กิจกรรมที่มีการนำรวมทั้งการเดินทาง ผู้มาเยือนจะร่วมเดินทางไปกับผู้สื่อความหมายจากสถานที่เริ่มต้น แล้วเคลื่อนไปตามเส้นทางที่เลือกไว้ยังจุดที่น่าสนใจต่าง ๆ

1.3 การพูดคุยกับกลุ่ม (talk to group) มีการนำเสนอหลายอย่างที่ทำในเวลาและสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องประชุมกลางแจ้ง ลานกองไฟ และห้องประชุม เรื่องราวที่พูดคุยนอกจากจะเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ของพื้นที่หรือมนุษย์ของพื้นที่ เปิดโอกาสให้ผู้มาเยือนควรจะเป็นส่วนหนึ่งของรายการด้วย

1.4 การสื่อความสดและสาธิตด้านวัฒนธรรม (living interpretation and cultural demonstration) ผู้สื่อความแนะนำมรดกทางด้านวัฒนธรรมแก่ผู้มาเยือนด้วยการสาธิตหรือแสดงให้ชมการบริการที่ใช้คนถือเป็นสื่อที่ดีเลิศ เนื่องจากมีความอบอุ่นและยืดหยุ่น ผู้มาเยือนได้รับการติดต่อ 2 ทาง ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสถานการณ์ให้เป็นไปตามกระบวนการสื่อความหมายที่เตรียมไว้ได้

การเป็นนักสื่อความหมายและมัคคุเทศก์นั้น ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถนำความรู้ที่ตนเองมีถ่ายทอดได้อย่างมีศิลปะ และมีจุดมุ่งหมายที่ให้ผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งต่อชุมชน สังคม วัฒนธรรม และธรรมชาติ

2. การบริการที่ไม่ใช้คน (no personal or attended services) ผู้มาเยือนติดต่อกับผู้ชำนาญการสื่อความหมายอย่างผิวเผิน การบริการอย่างนี้มีข้อดีและข้อเสีย ไม่ควรจะทดแทนการติดต่อที่ใช้คน แต่ควรจะเป็นหนทางขยายรายการสื่อความให้มากขึ้นกว่าการใช้ผู้สื่อความหมายเพียงอย่างเดียว การบริการที่ไม่ใช้คน (ทรงศักดิ์ ภู่น้อย, 2547: 57-58) สามารถแบ่งออกเป็น

- 2.1 อุปกรณ์โสต (audio devices)
- 2.2 วัสดุที่เขียนขึ้น (written material)
- 2.3 ป้าย (signs)
- 2.4 คำบรรยาย (labels)
- 2.5 สิ่งพิมพ์ (publications)
- 2.6 กิจกรรมที่ทำด้วยตนเอง ซึ่งแบ่งได้เป็น การเดินด้วยตนเอง (self guided trail) และรถทัศนจรด้วยตนเอง (self guided auto tour)
- 2.7 นิทรรศการในห้อง (exhibit : indoor)
- 2.8 นิทรรศการนอกห้อง (exhibit : outdoor)
- 2.9 ศูนย์ผู้มาเยือน (visitor center)
- 2.10 สื่อนอกสถานที่ และนอกฤดูกาล (off-site and off-season media)

ตัวกลางที่นิยมใช้ในการสื่อความหมายธรรมชาติ ได้แก่ เครื่องหมายและแผ่นป้ายต่าง ๆ สื่อสิ่งพิมพ์ อุปกรณ์โสตทัศน และนิทรรศการต่าง ๆ สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการสื่อความหมายธรรมชาติ ได้แก่ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เส้นทางเดินเท้า ถนน จุดชมทิวทัศน์ เป็นต้น สำหรับระบบการสื่อความหมายในพื้นที่นั้นทนาการยังอาจจำแนกเป็น

1. การสื่อความหมายสำหรับการบริหารจัดการ ได้แก่ ป้าย/เอกสารคำเตือน ป้าย/เอกสารให้ข้อมูล เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ และเอกสารป้าย/แสดงรายละเอียดกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ เป็นต้น

2. การสื่อความหมายในการบอกทิศทางและสถานที่ เช่น ป้าย/เครื่องหมายบอกสถานที่ ทิศทาง ระยะทาง แสดงแผนที่หรือแผนผัง และการสื่อความหมายในการให้ความรู้ ความเข้าใจ ได้แก่ นิทรรศการต่าง ๆ เส้นทางศึกษาธรรมชาติ สไลด์ โปรแกรมสิ่งพิมพ์ให้ความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น

ดังนั้น ความรู้ทางด้านการบริการ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความสะดวก หรือเกิดประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งผ่านพฤติกรรมที่สะท้อนถึงคำว่าช่วยเหลือ (เนตรา เทวบัญชาชัย, 2551: 11) ที่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

#### 1.4 ความรู้ทางการตลาด

ความรู้ทางด้านการตลาด หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็น (needs) ความต้องการ (wants) ของลูกค้า เพื่อผลิตสินค้าและบริการโดยมุ่งสนองความต้องการและความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ มีการวิเคราะห์ การวางแผน การวิจัย การพยากรณ์ กลยุทธ์ในการส่งเสริม การขายสินค้าและบริการตลอดจนการควบคุม เพื่อให้ได้ผลกำไรจากการขาย และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด (วิระพล ทองมา, 2548: 100) ซึ่งประกอบด้วย การจัดการด้านสินค้าหรือบริการ การจัดการด้านราคา การจัดการทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และการจัดการด้านการส่งเสริมการขาย ที่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ดังนั้นระบบการตลาดการท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการการติดต่อทางการตลาดอย่างเป็นวงจรระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า และระหว่างหน่วยงานของตนกับหน่วยงานอื่น ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผู้ผลิต หรือผู้ขาย โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีการกิจทางธุรกิจต่อกัน มีการสื่อสารระหว่างกันและมีการแลกเปลี่ยนสิ่งที่ต้องการ ทั้งนี้ระบบการตลาดอาจได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก และปัจจัยบางประการทั้งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ (วิระพล ทองมา, 2548: 122)

#### ตลาดการท่องเที่ยว / กลุ่มนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติด้วยจิตสำนึกห่วงใยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้น และมักเป็นนักท่องเที่ยวที่อาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ที่ต้องการหลีกเลี่ยงเมืองใหญ่กลับคืนสู่ธรรมชาติ เพื่อหลีกเลี่ยงจากชีวิตการงานที่จำเจไปสู่การผจญภัยท้าทายในธรรมชาติ บางคนก็อยากจะไปดูธรรมชาติว่าถูกทำลายหมดหรือยัง



โดยนักท่องเที่ยวพวกนี้จะมีโอกาสเดินทางไปดูธรรมชาติและวัฒนธรรมของท้องถิ่น และมีชุมชนท้องถิ่นนั้นเป็นผู้จัดการพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยว เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นมีรายได้จากการท่องเที่ยวและจะได้อยู่ช่วยดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้จัดการพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติไม่ควรมองนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพียงผู้จ่ายเงินเข้ามาให้พื้นที่เท่านั้น แต่ควรให้ความรู้และประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยวเหล่านั้นด้วย (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548: 279)

### การแบ่งส่วนตลาดการท่องเที่ยว

การแบ่งส่วนการตลาดท่องเที่ยว เป็นการแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวออกเป็นหลายกลุ่มตามลักษณะความต้องการ ความสนใจ และลักษณะที่คล้ายคลึงกันของนักท่องเที่ยวออกเป็นตลาดย่อยเพื่อกำหนดเป็นตลาดเป้าหมาย กำหนดตำแหน่งทางการตลาดแล้ววางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และใช้วิธีการหรือกิจกรรมทางการตลาดที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ให้นักท่องเที่ยวได้รับความพอใจและเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ (วีระพล ทองมา, 2548: 129)

### การกำหนดส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยว

การกำหนดส่วนแบ่งตลาดของนักท่องเที่ยวสามารถกำหนดได้หลายวิธีการ โดยเกณฑ์ที่ใช้กันแพร่หลายมีอยู่ 4 ลักษณะ ได้แก่ 1) การกำหนดส่วนแบ่งตลาดตามลักษณะทางจิตวิทยา (psychographics segmentation) 2) การกำหนดส่วนแบ่งตลาดตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (demographics segmentation) 3) การกำหนดส่วนแบ่งตลาดตามลักษณะฐานะทางสังคม (social class segmentation) 4) การกำหนดส่วนแบ่งตลาดตามลักษณะประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการจะได้รับ (travel experience (s) sought)

ในที่นี้ ผู้วิจัยจะขอก้าวแต่เพียง การกำหนดส่วนแบ่งตลาดตามลักษณะประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการจะได้รับ เนื่องจากในงานวิจัยครั้งนี้ได้มีการวางแผนกำหนดส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยว โดยมีการเลือกใช้เกณฑ์การกำหนดส่วนแบ่งตลาดตามลักษณะประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวต้องการจะได้รับ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม (วีระพล ทองมา, 2548: 137-138) ได้แก่

1. การค้นพบและพบปะชนกลุ่มน้อยหรือเผ่าต่าง ๆ (ethnic tourism) การได้เข้าไปชม เรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีและความเป็นไปต่าง ๆ
2. การเรียนรู้วัฒนธรรม (cultural tourism) ที่แตกต่างกันของชาติต่างๆที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวเอง เข้าไปมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมนั้น ๆ อาจโดยการเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ในพื้นที่นั้น ๆ เพียงระยะเวลาหนึ่ง ปฏิบัติตนเยี่ยงคนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น การแต่งกาย การรับประทานอาหาร การเข้าร่วมเทศกาลงานประเพณีต่าง ๆ หรืออาจเพื่อเยี่ยมชม

3. การเข้าชมและเรียนรู้ประวัติศาสตร์ (historical tourism) เนื่องจากประวัติศาสตร์ที่เก่าแก่ยาวนานของประเทศหรือสถานที่ต่าง ๆ กับการเยี่ยมชมและการเรียนรู้ เช่น ประเทศกรีซ อิตาลี อินเดีย จีน ฯลฯ หรือในประเทศไทย เช่น ประวัติศาสตร์สมัยสุโขทัย นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปเยี่ยมชมสถานที่ซึ่งเป็นโบราณสถานและโบราณวัตถุของสุโขทัย เช่น อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยและศรีสัชนาลัย หรือเข้าชมการแสดงประกอบแสง สี เสียง เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมา ความเจริญรุ่งเรืองของอาณาจักรสุโขทัย หรือการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

4. การเข้าไปสัมผัสและท่องเที่ยวในธรรมชาติ (environmental tourism) เป็นการเข้าไปท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสกับธรรมชาติที่แตกต่างกันไปในแต่ละสภาพภูมิอากาศและภูมิประเทศ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ แต่ละแห่งจะมีลักษณะไม่เหมือนกัน แต่อาจคล้ายคลึงกันได้ เช่น การเข้าพักในโรงแรมแบบรีสอร์ท (resort hotel) การพักในบ้านพักแบบชุมชน (ชาวบ้าน) จัดการที่พักรักษาแก่นักท่องเที่ยวเอง (home stay) การเข้าไปเดินป่า (trekking) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (eco-tourism) ท่องเที่ยวเชิงเกษตร (agro-tourism) การดำน้ำ (diving) เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (business tourism) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เช่น การตกลงทางการค้า การประชุม สัมมนา อบรมด้านต่าง ๆ และถือโอกาสท่องเที่ยวภายในประเทศหรือสถานที่ที่จัดการประชุม สัมมนา และอบรมนั้น ๆ

#### ส่วนผสมการตลาดในการดำเนินธุรกิจการนำเที่ยว

ส่วนผสมการตลาดในการดำเนินธุรกิจการนำเที่ยวในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่จัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย บุคลากร การจัดโปรแกรมและรายการนำเที่ยวแบบสำเร็จรูป กระบวนการในการให้บริการ รวมทั้งการมีหุ้นส่วนหรือพันธมิตรทางธุรกิจ (วีระพล ทองมา, 2548: 138-139) ซึ่งรายละเอียดมีดังต่อไปนี้คือ

1. ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง สินค้าและบริการต่างๆที่จัดไว้เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทนำเที่ยว ได้แก่ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาภรณ์ มัคคุเทศก์ รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่บริษัทนำเที่ยวเองไม่สามารถควบคุมการบริการทั้งหมดได้ เพราะมีธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ในธุรกิจการท่องเที่ยวเข้ามาเกี่ยวข้องในการจัดสินค้าและบริการให้กับนักท่องเที่ยวด้วย

2. ราคา (price) ราคาเป็นสิ่งที่ใช้แสดงภาพลักษณ์ของบริษัท การบริการและสร้างความคาดหวังในสินค้าและบริการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับเมื่อเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวนั้น และสามารถทำให้การดำเนินงานของบริษัทมีกำไรหรือขาดทุนได้ จึงต้องกำหนดให้

เหมาะสมกับนโยบายของธุรกิจ ความสามารถในการแข่งขันกับผู้อยู่ในธุรกิจเดียวกัน รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วย

ในการตั้งราคาหรืออัตราค่าบริการของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อกำหนดราคาของโปรแกรมการท่องเที่ยว มีหลักคิด (พจนานุกรม, 2546: 76-77) ดังนี้

1. ด้านอาหาร พิจารณาจากต้นทุนจริงเทียบเคียงกับราคาตลาด กำหนดจากความพึงพอใจของชาวบ้าน

2. ด้านที่พัก

2.1 homestay พิจารณาจากการลงทุนด้านที่นอน หมอน มุ้ง และการจัดทำความสะอาดเมื่อนักท่องเที่ยวกลับ และเทียบเคียงกับราคาที่พักในตัวเมือง และราคาที่บ้านพักพอใจ

2.2 ตั้งเดินท์กลางป่า พิจารณาจากการลงทุนด้านเดินท์ การเตรียมพื้นที่สำหรับกลางเดินท์ เช่น การทำส้วม หลุมขยะ แหล่งน้ำ เทียบเคียงกับราคาการให้บริการตั้งเดินท์ในเขตอุทยานแห่งชาติ และราคาที่บ้านพักพอใจ

3. ด้านการนำเที่ยว พิจารณาจากค่าตอบแทนที่ชาวบ้านพึงพอใจ ยกระดับค่าตอบแทนเสมือนชาวบ้านคือผู้มีความรู้ ไม่ใช่แรงงานรับจ้าง

3.1 การนำเที่ยวที่แยกส่วนจากกิจกรรมในวิถีชีวิตชาวบ้าน เช่น การเดินป่า การพาเที่ยวในหมู่บ้าน (ซึ่งปกติในเวลานั้นเป็นเวลาทำงานในไร่ ในนา ในสวน หรือกลางทะเล) จะคิดค่าตอบแทนเสมือนว่าชาวบ้านต้องหยุดงานทำให้ขาดรายได้ไป หรือเทียบเคียงค่าตอบแทนกรณีที่ชาวบ้านออกไปรับจ้าง บวกคุณค่าจากความรู้/ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือเรียกว่า “วิทยากรชาวบ้าน” ค่าตอบแทนควรมากกว่าการทำงานรับจ้างทั่วไป

3.2 การนำเที่ยวที่กลมกลืนไปในวิถีชีวิตชาวบ้าน เช่น การออกหาปลา การไปเก็บผลไม้ในสวนจะคิดค่าตอบแทนเสมือนว่าการชดเชยรายได้ให้กับครอบครัวในวันนั้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การออกทะเล นอกจากจะชาวบ้านอาจจะไม่ได้ทำงานเต็มวันแล้ว ยังเสียค่าน้ำมัน ค่าบำรุงรักษาเรืออีก ส่วนชาวสวนก็อาจจะไม่ได้เก็บผลผลิตรวดเร็วเต็มที่เหมือนปกติ และผลผลิตที่เก็บได้จากการไม่ชำนาญของนักท่องเที่ยวอาจก่อให้เกิดความเสียหายก็ต้องประเมินความเสี่ยงตรงนี้ด้วย

4. ด้านการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น พิจารณาจากวัสดุ-อุปกรณ์ที่ใช้เรียนค่าตอบแทนของวิทยากร เช่น การเรียนข้อมสัทธิธรรมชาติ ต้องใช้ผ้า ใช้อุปกรณ์การข้อม และเวลาของวิทยากรชาวบ้าน ประมาณครึ่งวัน (ซึ่งค่าตอบแทนวิทยากรนี้ จะสูงกว่าค่าตอบแทนเพื่อชดเชยรายได้ หรือเท่ากันก็แล้วแต่ชุมชนพิจารณา)

5. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่ายานพาหนะ ค่าล่ามภาษาต่างประเทศ ค่าตอบแทนผู้ประสานงานของโปรแกรม

6. การบริจาคให้สาธารณะประโยชน์ของชุมชน อาจจะเป็นค่าธรรมเนียมต่อคนก็ได้ พิจารณาจากค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ หรืออุทยานแห่งชาติเป็นฐานในการคิดเปรียบเทียบ

7. ค่าบริหารจัดการกลุ่ม เพื่อเป็นค่าประสานงาน การพัฒนาบุคลากร การทำการตลาด อาจจะได้รวมกับค่าธรรมเนียมแล้วตัดเป็นเปอร์เซ็นต์ก็ได้ หรือจะตั้งจากต้นทุนทั้งหมดและกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ก็ได้

8. ในกรณีที่ฝากให้บริษัทนำเที่ยวอื่นช่วยขายโปรแกรมท่องเที่ยวให้ ต้องแบ่งเปอร์เซ็นต์ให้กับบริษัทพันธมิตร ราคาขายให้กับบริษัทนำเที่ยวก็จะต่ำกว่าขายให้กับผู้ที่ซื้อบริการโดยตรงกับชุมชน

3. สถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย (place/channel of distribution) เป็นการพิจารณาถึง

3.1 สินค้าหรือบริการที่จัดขึ้นของบริษัทจะจัดจำหน่ายโดยวิธีใดบ้าง เพื่อให้สามารถกระจายและเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้

3.2 หากบริษัทจะทำการขายเอง จะต้องเตรียมงานอะไรบ้าง

3.3 จะตกแต่งสถานที่ในการขายและอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างไร เพื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เข้ามาทราบถึงภาพลักษณ์การบริการของบริษัทได้ทันที

3.4 ทำอย่างไรให้สินค้าและบริการของเราสามารถหาซื้อได้ง่าย และสะดวกที่สุดสำหรับลูกค้า

3.5 จำเป็นต้องทำการขายผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว (travel agent) หรือไม่ หากจำเป็นจะต้องขายผ่านตัวแทนการท่องเที่ยวใดบ้าง โดยพิจารณาจากความสามารถในการกระจายสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของตัวแทนการท่องเที่ยว

4. การส่งเสริมการขาย (promotion) จะต้องทำการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายอย่างไรเพื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สามารถทราบและต้องการซื้อสินค้าและบริการที่จัดขึ้น โดยจะต้องพิจารณาว่า

โปรแกรมการท่องเที่ยวใดบ้างที่ยังไม่เป็นที่รู้จัก และจำเป็นต้องทำให้มีผู้ทราบและสนใจท่องเที่ยวมากขึ้น

ช่วงเวลาใดบ้างที่จะต้องทำการส่งเสริมการขายและต้องทำในรูปแบบใดเพื่อจะไม่ให้กระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท

พจนานุกรม (2546: 64) ได้กล่าวว่าการประชาสัมพันธ์ จะพิจารณาองค์ประกอบ 3 ด้านด้วยกัน คือ 1) ช่องทางที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น สื่อมวลชน สำนักงานการท่องเที่ยว ปากต่อปาก 2) สื่อที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ วิดีโอ โปสเตอร์ อินเทอร์เน็ต 3) เอกลักษณ์พิเศษของชุมชนที่แตกต่างจากการท่องเที่ยวอื่น ๆ เพื่อที่จะใช้เป็นจุดเด่นในการประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (people) เป็นปัจจัยทางการตลาดที่มีแนวโน้มว่าจะควบคุมได้ยากที่สุด เพราะบุคลากรในที่นี้นอกจากบุคลากรของบริษัทเองแล้ว ยังต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจท่องเที่ยวด้วย ซึ่งการบริการนักท่องเที่ยวจะมีมาตรฐานมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่มาตรฐานการบริการของบุคลากรของบริษัทเองเป็นส่วนใหญ่ โดยต้องมีการจัดอบรมพนักงานของบริษัทให้เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน วิธีการให้บริการที่ดี และจัดให้เป็นรูปแบบเดียวกันเพื่อให้มีความสม่ำเสมอในการบริการ ไม่ว่านักท่องเที่ยวจะเป็นใครต้องได้รับการบริการที่ดีเหมือนกันหมด

6. การจัดการการท่องเที่ยว (programming) รูปแบบของโปรแกรมการท่องเที่ยวจะต้องกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจและตัดสินใจท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ในรายการนำเที่ยวจะต้องรวมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เป็นสถานที่ที่ควรไปเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวแบบสำเร็จรูปจะต้องรวมสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสถานที่ที่ควรไปเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวยังพื้นที่หรือประเทศนั้น อาจมีการจัดการท่องเที่ยวแบบสำเร็จรูป (package) โดยในการท่องเที่ยวแบบสำเร็จรูปจะต้องรวมสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนั้น ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว เช่น ค่าเดินทาง ไม่ว่าจะไปด้วยวิธีใด เครื่องบิน รถประจำทาง รถไฟ ค่าอาหารและเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง ค่าที่พัก ค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ค่าประกันภัย ค่าอำนวยความสะดวก ค่าทำกิจกรรมต่าง ๆ ในขณะที่ท่องเที่ยว ฯลฯ โดยกำหนดเป็นการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายในหลายรูปแบบให้นักท่องเที่ยวเลือก เช่น การท่องเที่ยววันเดียว (sight seeing tour) การท่องเที่ยว สอง – สาม – วัน เป็นต้น

นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเรื่องการท่องเที่ยวโดยชุมชน และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีหลายกลุ่ม หลายวัย และมีความสนใจที่หลากหลาย ในทำนองเดียวกัน ในชุมชนเองก็มีฤดูกาลการผลิตที่หลากหลาย มีประเพณีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในรอบปี โปรแกรมการท่องเที่ยวอาจจัดทำได้ 3 ลักษณะ

1. โปรแกรมมาตรฐาน เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย ทุกฤดูกาล
2. โปรแกรมมาตรฐาน ผสมกับโปรแกรมทางเลือก สำหรับกลุ่มคนที่มีความสนใจเป็นพิเศษและมีเวลาอยู่ในชุมชนหลายวัน
3. โปรแกรมที่ออกแบบตามวัตถุประสงค์เฉพาะของกลุ่มนักท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตาม เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อวิถีชีวิต และขีดความสามารถในการรองรับของชุมชน ชุมชนควรมีการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง และจำนวนสูงสุดที่สามารถรองรับได้ในแต่ละวัน และกฎ กติกา พร้อมทั้งราคาให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้า (พจนา สวนศรี, 2546: 64)

7. กระบวนการให้บริการ (process) ต้องมีกระบวนการในการให้บริการที่คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความสบายที่ได้รับ และใช้เวลาในการท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องคอยกังวลเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ให้บริษัทนำเที่ยวจัดการให้แล้ว

การให้บริการและเงื่อนไขการให้บริการ ภายหลังจากที่ชุมชนกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวแล้ว ต้องสร้างกลไกการทำงานและแนวทางปฏิบัติสำหรับชาวบ้านและนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. รูปแบบองค์กรในการบริหารและดำเนินการท่องเที่ยว
2. ช่วงเวลาที่ให้บริการนำเที่ยว
3. เงื่อนไขการบริการ
4. กฎระเบียบการปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยว

การเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับและให้บริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบาย ปลอดภัยในการท่องเที่ยว ในขณะที่เดียวกันก็ต้องไม่ก่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

8. การมีหุ้นส่วนหรือพันธมิตรทางธุรกิจ (partnership) จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของหุ้นส่วนพันธมิตรทางธุรกิจอย่างไร เนื่องจากธุรกิจต่าง ๆ ในธุรกิจการท่องเที่ยวต่างต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คือ ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างครบวงจรนั้น จะต้องมีการติดต่อประสานงานกันหลายฝ่าย เช่น บริษัทที่ทำธุรกิจด้านการคมนาคมขนส่ง ทั้งทางบก ทางทะเลและทางอากาศ ธุรกิจที่พักในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โรงแรม โมเต็ล รีสอร์ท บ้านเช่า บ้านพักแบบชุมชน (ชาวบ้าน) จัดการที่พักให้แก่ักท่องเที่ยวเอง (home stay) ธุรกิจสถานบันเทิงต่าง ๆ เช่น แหล่งท่องเที่ยวยามราตรี ดิสโก้เทค ผับ บาร์ ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ภัตตาคาร ห้องอาหาร ร้านอาหาร หน่วยงานของรัฐ เช่น วนอุทยานแห่งชาติ ดำเนินตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานภาคเอกชนต่าง ๆ เช่น บริการแบกสัมภาระในการเดินทางในป่าของนักท่องเที่ยว บริการนำทางในป่าลึก โดยชาวบ้านที่อยู่ในพื้นที่นั้น ธุรกิจร้านขายของที่ระลึกให้แก่ักท่องเที่ยว ชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในแหล่งท่องเที่ยววนั้น เป็นต้น ซึ่งจะมีรายละเอียดในการติดต่อประสานงานกับ

หน่วยงานที่แตกต่างกันออกไป และการนำเที่ยวในแต่ละครั้งจะต้องอาศัยหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ในการอำนวยความสะดวก และสร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวที่ประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความรู้ทางการตลาด คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็น(needs) ความต้องการ (wants) ของลูกค้า เพื่อผลิตสินค้าและบริการโดยมุ่งสนองความต้องการและความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการด้านสินค้าหรือบริการ การจัดการด้านราคา การจัดการทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และการจัดการด้านการส่งเสริมการขาย ที่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## 2. ทักษะ (skill)

โดยทั่วไป คำว่า “ทักษะ” นั้น ความหมายของคำศัพท์หมายถึง ความสามารถในการกระทำอย่างชำนาญ ดังนั้นหากเรากระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างชำนาญ ก็เรียกว่า เรามีทักษะในการกระทำนั้น ๆ (ทิสนา แจมมณี, 2547: 386) เพราะฉะนั้น การที่จะมีทักษะในเรื่องใด ๆ นั้น จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะทำและวิธีที่จะทำให้ได้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ หากแต่การมีเพียงความรู้ไม่สามารถทำให้เกิดทักษะได้ จึงต้องมีการลงมือปฏิบัติและฝึกฝนอยู่บ่อย ๆ จนสามารถปฏิบัติได้อย่างชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับ Jen-Her et al. (2004:414) ที่กล่าวว่า ความรู้และทักษะ คือ คุณลักษณะงานที่ช่วยเสริมสถานะด้านจิตวิทยาของบุคคล ช่วยในการเพิ่มแรงจูงใจภายในของการทำงานและการปฏิบัติงาน การที่คนมีความรู้และทักษะเพียงพอ จะมีการปฏิบัติงานที่ดีมีความรู้สึกทางบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ถ้าหากมีไม่เพียงพอก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ ความหลากหลายของทักษะ คือ ระดับที่ซึ่งเป็นความต้องการของบทบาทของงานและกิจกรรมที่ลงมือปฏิบัติ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะ

### ความหมาย

ทักษะ หมายถึง ความชำนาญที่เกิดจากการฝึกฝนจนมีความชำนาญเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ในเชิงการปฏิบัติที่จะสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่คน ๆ นั้นมีทักษะหรือมีความชำนาญได้อย่างคล่องแคล่ว (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550: 36)

ทักษะ คือ ความสามารถเฉพาะ ซึ่งมีผลมาจากความรู้ ข้อมูลข่าวสาร การปฏิบัติและความถนัดส่วนบุคคล (ภานุวัฒน์ พันธุ์แพ, 2548: 26)

ทักษะ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง โดยส่วนมาก ทักษะมักจะหมายถึง ความสามารถในการประกอบกิจกรรม โดยใช้อวัยวะเคลื่อนไหวภายนอก (psychomotor type activities) ชูชัย สมितिไกร (2550: 83)

Jen-Her et al. (2004:419) ได้สรุปทักษะที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการ ดังนี้

1. ทักษะการตัดสินใจและวิเคราะห์ (analysis and judgment skill) หมายถึง การเลือกการตอบสนองที่เหมาะสมที่อยู่บนพื้นฐานของปัจจัยการรับรู้ในสถานการณ์ กับการวิเคราะห์ความต้องการความรู้และทักษะ
2. ทักษะที่สร้างสรรค์ (นวัตกรรม) (creativity innovation skill) หมายถึง การรับรู้และการตอบสนองในทิศทางที่ทำให้ธุรกิจเจริญเติบโต วัตถุประสงค์และนโยบายของบริษัท ผู้มีส่วนได้เสียและความสนใจของพนักงาน
3. ทักษะการวางแผนและการจัดองค์กร (planning and organization skill) หมายถึง การตั้งจุดหมายหรือเป้าหมายที่มีรายละเอียดเป็นขั้นตอนและการจัดสรรทรัพยากร การจัดลำดับหรือการกำหนดการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือหน้าที่ทั้งหมดที่ทำให้แผนธุรกิจประสบความสำเร็จ
4. ทักษะผู้นำ (leadership skill) หมายถึง การชี้เฉพาะในความสัมพันธ์กับลูกน้องในที่ทำงาน การสร้างแรงจูงใจ การค้นหากิจกรรมที่ทำให้ลูกน้องตื่นตัว มีความรับผิดชอบในการจ้างงาน การฝึกอบรมและการเลื่อนตำแหน่ง
5. ทักษะการติดตามและควบคุม (monitoring and controlling skill) หมายถึง การติดตามและการเฝ้าสังเกตอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความมีประสิทธิภาพของสมาชิกที่ประสบความสำเร็จในการตั้งวัตถุประสงค์ และการทำให้มั่นใจในการปฏิบัติงานที่เป็นไปได้
6. ทักษะการติดต่อสื่อสารและการประสาน (communication and coordination skill) หมายถึง การเชื่อมแนวคิด 2 แนวคิด และการสร้างความหมายทั้งหมดถึงการมีผลกระทบที่ซึ่งมีเหตุผลอธิบาย
7. ทักษะการเรียนรู้และการปรับตัว (learning and adapting skill) หมายถึง ความเข้าใจและเห็นคุณค่าของความแตกต่างและมุมมองของประเด็นที่ตรงกันข้าม การมีมุมมองในประเด็นที่มีการปรับตัวที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรหรือความต้องการของงาน
8. ทักษะทางด้านภาษาหลายด้าน (multi – lingual skill) หมายถึง ทักษะการฟังการพูด การอ่าน และการเขียน
9. ทักษะทางด้านสังคม (social skill) หมายถึง ประสิทธิภาพในการจัดการความสัมพันธ์และการสร้างเครือข่าย

ปฐิติ มอนซอน (2545: 28-29) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะการทำงานในการท่องเที่ยวในแนวทางทั่วไป (mass tourism) และทักษะการทำงานท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในชุมชน ประกอบกับการวิเคราะห์ทั่วโลก บทบาทหน้าที่ของประชาคมการท่องเที่ยวตัวอย่าง การวิเคราะห์



งานและทักษะที่จำเป็นในการทำงานท่องเที่ยวของประชาคมท่องเที่ยว ทำให้ได้กรอบในการพัฒนาตัวชี้วัดทักษะการทำงานทั้งระดับองค์กรและระดับปัจเจกบุคคล ดังนี้

### 1. ทักษะการทำงานระดับองค์กร

1.1 ทักษะระดับกลยุทธ์ ได้แก่ ทักษะการวางแผนการท่องเที่ยว ประกอบด้วยกระบวนการจัดทำแผน คุณภาพของแผน การปฏิบัติตามแผน การติดตามและประเมินผลแผน และการปรับแผน

1.2 ทักษะระดับบริหารจัดการองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการวางระบบงาน ทักษะการบริหารบุคลากร ทักษะการบริหารข้อมูล ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ ทักษะประสานงาน ทักษะการเจรจาต่อรอง และทักษะการจัดการความขัดแย้ง

1.3 ทักษะระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ทักษะการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทักษะการจัดการการเงิน ทักษะทางการตลาด ทักษะทางการสื่อสาร ทักษะการให้บริการ และทักษะการจัดระเบียบชุมชน

### 2. ทักษะการทำงานระดับปัจเจกบุคคล

2.1 ทักษะทางด้านเทคนิค ประกอบด้วย ทักษะการบริการการท่องเที่ยว และทักษะการบริหารจัดการ

2.2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร

2.3 ทักษะด้านการคิด

2.4 ทักษะการเรียนรู้และการปรับตัวการฝึกทักษะบางอย่างมีความซับซ้อนและยากเกินกว่าที่ผู้ฝึกปฏิบัติได้ จึงจำเป็นต้องแบ่งทักษะออกเป็นขั้น ๆ โดยในแต่ละขั้นนำไปสู่ความสามารถในระดับที่สูงขึ้น จนบรรลุเป้าหมายในที่สุด ซึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานอาจแยกออกได้ 3 ระดับ (เสนอ ภริมจิตรผ่อง, 2542: 23) คือ ระดับพฤติกรรม (behavior) ระดับผลลัพธ์ (outcome) และระดับประสิทธิภาพ (effectiveness)

ระดับพฤติกรรม เป็นการวัดหรือสังเกตโดยตรงจากพฤติกรรมขณะปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะท่าทางการจับอุปกรณ์

ระดับผลลัพธ์ เป็นการวัดผลของพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่ปรากฏในผลงานที่กระทำทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ระดับประสิทธิผล เป็นการวัดผลงาน เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการวัดโดยตรง

กล่าวโดยสรุปทักษะ หมายถึง พฤติกรรมการเรียนรู้ทางด้านปฏิบัติ ที่เกิดจากการนำความรู้ ความเข้าใจจากข้อมูลข่าวสาร การฝึกฝนจนมีความชำนาญเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ และแสดงพฤติกรรม หรือทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) ที่ผ่านขั้นตอนการสร้างตัวแบบขีดความสามารถแล้ว ทำให้สามารถสรุปได้ว่าขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านทักษะ ประกอบด้วย 1) ทักษะการทำงานเป็นทีม 2) ทักษะการบริหาร 3) ทักษะการสื่อสารและประสาน และ 4) ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

### 1. ทักษะการทำงานเป็นทีม

ทักษะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการร่วมใจกันในทีมงาน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน สร้างกลุ่มบุคคลโดยแบ่งงานกันตามความถนัด อาศัยความร่วมมือประสานกัน พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่องานและผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานจนสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย (เสนห์ จุ้ยโต, 2548: 207) โดยที่ทีมงานก็คือ กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและสมาชิกทุกคนพอใจ (คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2550: 104) สาเหตุของการเข้าร่วมทีม เนื่องจาก 1) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา 2) เพื่อผลประโยชน์ 3) เพื่อความรู้สึกลดอคติและมั่นคง 4) เพื่อตอบสนองความต้องการทางจิต

### ปัจจัยที่ช่วยในการทำงานเป็นทีม

โดยอาศัยความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว การกระทำร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันคือ การมีทัศนคติที่เหมาะสม การมีทักษะการติดต่อสื่อสาร และการมีทักษะการแก้ไขความขัดแย้ง (ชูชัย สมितिกร และอรพิน สันติธีรากุล, 2548: 193)

1. การมีทัศนคติที่เหมาะสม ในที่นี้หมายถึง การที่แต่ละฝ่ายมีความรู้สึกเป็นมิตรต่อกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความเชื่อมั่นของอีกฝ่ายหนึ่งจะกระทำไปทางที่ก่อให้เกิดผลดี เป็นปัจจัยที่สำคัญของการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล บรรยากาศแห่งความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อแต่ละฝ่ายให้การยอมรับ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพราะแต่ละฝ่ายจะไม่มีรู้สึกลัวว่าจะถูกปฏิเสธ หรือได้รับอันตรายจากอีกฝ่ายหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ความไว้วางใจจะไม่เกิดขึ้นหากแต่ละฝ่ายแสดงออกในลักษณะปฏิเสธ เหยียดหยาม หรือไม่ให้ความนับถือแก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่กำลังจะมีการสร้างความไว้วางใจบุคคลจะกล้าเสี่ยงให้ความไว้วางใจแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ก็ต่อเมื่อเขาเชื่อมั่นว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะไม่ฉวยโอกาสหาผลประโยชน์จากการเสียของเขา

สิ่งที่สำคัญในการทำงานปัจจุบัน คือ การมีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับงาน ซึ่งหมายความว่า รู้สึกดีกับงานที่ทำอยู่และมีความอยากทำงานนั้น ไม่กลัวความล้มเหลว เพราะเชื่อมั่นว่าตัวเองทำได้ ถึงแม้ว่างานนั้นจะยากและไม่เคยทำก็ตาม เพราะถ้าล้มเหลวก็บอกตัวเองว่าเป็นประสบการณ์ชีวิต แต่ถ้าสำเร็จ ผลลัพธ์คงจะทำอะไรหลาย ๆ อย่างให้กับเรา เพราะการมีทัศนคติเชิงบวกในงานนั้น ต้องเริ่มต้นด้วยความ อยาก แล้วงานนั้นจะไม่ ยาก ทำให้รีบลงมือทำได้ทันทีไม่มีการผัดวันประกันพรุ่ง โอกาสประสบความสำเร็จหรือได้ผลงานก็มีมากขึ้น ดังนั้นในการทำงาน ควรสร้างความอยากในงานที่จะทำ หรือรื่องานนั้นก่อน จะได้ลงมือทำงาน ได้อย่างมีความสุข

2. การมีทักษะการติดต่อสื่อสาร การมีทัศนคติที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญ แต่ขังจำเป็นต้องมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดีด้วย ซึ่งในบางกรณีอีกฝ่ายหนึ่งอาจจะเข้าใจผิดด้วยซ้ำว่า เราไม่ชอบ เราไม่ยอมรับ หรือไม่ไว้วางใจในตัวเขา เพราะการแสดงออกของเราทำให้เขารับรู้เช่นนั้น ทักษะการติดต่อสื่อสาร จึงเป็นเสมือนเครื่องมือสำคัญของการสร้างสรรค์ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทักษะการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะการฟัง และทักษะการตอบสนอง

3. ทักษะการแก้ไขความขัดแย้ง ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ย่อมจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้เสมอ ความขัดแย้งนี้อาจจะเป็นความขัดแย้งนี้อาจจะเป็นความขัดแย้งในด้านเป้าหมาย วิธีการความต้องการหรือความคาดหวังก็ได้ โดยทั่วไปสังคมมักจะถูกว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดี และควรจะหลีกเลี่ยงหรือกำจัดมันเสีย อย่างไรก็ตาม ความขัดแย้งโดยตัวมันเองมิใช่สิ่งเลวร้าย แต่การจัดการความขัดแย้งไม่เหมาะสมต่างหาก ที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในทีมเลวร้ายลง

โดยทั่วไปแล้ว การแก้ไขความขัดแย้งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 แบบด้วยกัน คือ แบบฝ่ายหนึ่งชนะอีกฝ่ายหนึ่งแพ้ แบบแพ้ทั้งสองฝ่าย และแบบชนะทั้งสองฝ่าย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ชูชัย สมितिไกร และอรพิน สันติธีรากุล, 2548: 195)

1. แบบฝ่ายหนึ่งชนะอีกฝ่ายหนึ่งแพ้ (win – lose strategy) หมายถึง การแก้ไขความขัดแย้ง โดยที่ฝ่ายหนึ่งพยายามจะเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะมีลักษณะของการแข่งขันแก่งแย่งกันอย่างมาก แม้ว่าวิธีการนี้อาจจะแก้ไขปัญหาก็ได้ในระยะสั้น แต่ก็มิได้ขจัดสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง และเมื่อมีฝ่ายหนึ่งชนะ ฝ่ายหนึ่งแพ้ ผู้ที่แพ้ก็น่าจะรู้สึกขมขื่นใจ และรอวันที่ตนเองจะได้เป็นฝ่ายแก้แค้นบ้าง ลักษณะเช่นนี้ จึงมักจะพบได้เสมอ ๆ ในกรณีที่คนสองคนต่างโต้เถียงกัน อย่างเอาเป็นเอาตาย ไม่ฟังซึ่งกันและกัน หวังเพียงแต่จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งยอมจำนนแก่ตนเองเท่านั้น

2. แบบแพ้ทั้งสองฝ่าย (lose – lose strategy) คือการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะได้รับความสูญเสียทั้งคู่ โดยยุทธวิธีแบบนี้อาจจะปรากฏได้ในหลายรูปแบบ แบบที่ค่อนข้างแพร่หลาย คือ การประนีประนอม (compromise) หรือการพบกันครึ่งทาง ซึ่งแต่ละฝ่ายต้องยอมสูญเสียบางสิ่งบางอย่างไปแบบต่อมา คือ การหลีกเลี่ยงปัญหา (avoidance) โดยที่แต่ละฝ่ายต่างหลีกเลี่ยง ไม่พบปะและพูดคุยถึงปัญหาของแต่ละฝ่าย หรือเป็นการหมักหมมปัญหาเพื่อรอวันระเบิดออกมา

3. แบบชนะทั้งสองฝ่าย (win – win strategy) คือ วิธีการแก้ไขโดยการทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุถึงข้อตกลงร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการแก้ไขปัญหา (problem - solving) แทนที่จะพยายามเอาชนะซึ่งกันและกัน ผลที่ได้รับจากการแก้ไขปัญหาคือ การที่ทั้งสองฝ่ายได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ และยังมีความรู้สึกที่ดีต่อกันต่อไป ดังนั้นวิธีการนี้จึงเป็นวิธีการที่มีความเหมาะสมมากที่สุดในการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล

สรุป ทักษะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการร่วมมือกันในการทำงาน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน สร้างกลุ่มบุคคลโดยแบ่งงานกันตามความถนัด อาศัยความร่วมมือประสานกัน พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่องานและผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานจนสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

## 2. แนวคิดทักษะการบริหารจัดการ

ทักษะการบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ วางแผน จัดการและควบคุม ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (Diffield, 1994: 64) ที่เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กระบวนการบริหาร (administration process) ประกอบด้วย

1. วางแผน (planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายของการทำงาน และวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น เช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิตจะต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าโรงงานของตนจะทำการผลิตสินค้าให้ได้วันละกี่หน่วย เป็นต้น

2. จัดระบบ (organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างขององค์การ และสร้างระบบการทำงานเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การจัดแบ่งหน่วยงานของโรงงานออกเป็นแผนกต่าง ๆ อาทิ แผนกผลิต แผนกจัดซื้อ แผนกการเงิน เป็นต้น

3. ชี้นำ (leading) หมายถึง การสื่อสารและจูงใจผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตัวอย่างเช่น การที่หัวหน้าพูดกระตุ้นให้ลูกน้องมีกำลังใจในการทำงาน หรือพยายามใส่ใจในปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของลูกน้อง เป็นต้น

4. ควบคุม (controlling) หมายถึง การดูแลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแผนการและแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ตัวอย่างเช่น การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น

ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการ (skills for effective management) การบริหารจัดการ เป็นงานที่สำคัญยิ่งขององค์กร ดังนั้นฝ่ายบริหารจัดการทุกระดับ (สูง กลาง ต่ำ) หมายถึงผู้บริหาร หรือผู้จัดการ รวมทั้งหัวหน้างานทุกคนจะต้องมีทักษะคือความชำนาญต่าง ๆ (skills) เป็นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ทักษะความชำนาญพื้นฐานที่จำเป็น แบ่งได้ 3 ประเภท (ปริชา แดงโรจน์, 2549: 313) ดังนี้ คือ

1. ทักษะทางด้านเทคนิควิธีการทำงาน (technical skills) หมายถึง ความสามารถชำนาญในการใช้ความรู้ วิธีทำ เทคนิค และเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ทักษะชนิดนี้ จะได้มาจากการศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำ หรือได้พบเห็นมา (experience) ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีความสามารถชำนาญที่จำเป็นประการแรกอย่างหนึ่ง คือ ความรู้ ความชำนาญทางเทคนิควิธีการทำงานต่างๆ ในหน้าที่ของตน (ปริชา แดงโรจน์, 2549: 314)

2. ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations skills) หมายถึง ความสามารถชำนาญในการปฏิบัติ และใช้ดุลยพินิจเกี่ยวกับการทำงานกับคน การรู้จักใช้คน ประกอบด้วยความสามารถเข้าถึงวิธี การจูงใจคน (motivation) การติดต่อสื่อสารพูดจา (communication) และศิลปะในการเป็นผู้นำที่ดี (leadership) (ปริชา แดงโรจน์, 2549: 314)

3. ทักษะทางด้านความนึกคิด (conceptual skills) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการวางแผนระยะยาว มีวิสัยทัศน์ (vision) ความสามารถในการตัดสินใจที่ถูกต้องและฉับไว ตลอดจนความสัมพันธ์ในขอบข่ายที่กว้างออกไป (วิชัย แหวนเพชร, 2548: 87) ประกอบด้วยทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด ซึ่งทักษะด้านเทคนิคจะมีความสำคัญมากที่สุดในการจัดการระดับล่าง และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์จะมีความสำคัญกับการจัดการทุก ๆ ระดับและการจัดการที่ระดับสูงสุดทักษะทางด้านความคิดจะมีความสำคัญมากที่สุด

สรุป ทักษะการบริหารจัดการ คือ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทักษะทางด้านเทคนิควิธีการทำงาน ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางด้านความนึกคิด ซึ่งจำเป็นต่อผู้บริหารในการคิดวิเคราะห์ วางแผน จัดการและควบคุม ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

### 3. ทักษะการสื่อสารและประสานงาน

การทำงานในองค์กรทุกวันนี้ พบว่า หลาย ๆ องค์กรเกิดปัญหาในการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจาก “การสื่อสาร-การประสานงาน” จึงส่งผลกระทบต่ออื่น ๆ อีกมากมายตามมา ไม่ว่าจะเป็น ความขัดแย้ง การไม่ยอมรับ การไม่ให้ความร่วมมือ บรรยากาศในการทำงานขุ่นมัว เป็นต้น แต่ถ้าองค์กรใด มีบุคลากรที่สามารถพูดจาสื่อสารกันรู้เรื่อง สามารถทำงานข้ามสายงาน (Cross Functional) สอดประสานร่วมกันได้ดี และขึ้นขั้นในความรับผิดชอบในงาน ย่อมทำให้การทำงานมีความราบรื่น

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

#### รูปแบบของการสื่อสาร

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ และสุพจน์ ฤกษ์ภูธาร (2549: 164) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการสื่อสาร มีดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารผ่านคำพูดในการสนทนา การพูดโทรศัพท์ การบอกให้จดหรือการพูดในที่ชุมชน เป็นต้น
2. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การเขียนบันทึก เขียนจดหมาย หรือรายงาน
3. การสื่อสารผ่านทางภาษากายและรูปลักษณ์ที่ปรากฏต่อผู้อื่น

ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีทักษะพื้นฐานในการพูด การเขียน ละต้องเรียนรู้เรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเป็นผู้ฟังที่ดี การสื่อสารเป็นการติดต่อกันสองทาง มีทั้งการเสนอและการสนอง ดังนั้นการสื่อสารก็คือ การติดต่อไปกลับระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับการสื่อสาร

ทักษะ การประสาน เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงาน การกำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการประสานงานร่วมกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคคลในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยเฉพาะผู้บริหารที่จะต้องนำปัจจัยในการบริหารซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีปฏิบัติงานที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีลักษณะของการสมานฉันท์เพื่อให้งานในแต่ละส่วนสามารถดำเนินไปได้ อย่างสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ (สมชาติ กิจบรรจง, 2546: 82)

การประสานงานจึงมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญก็คือ ความร่วมมือซึ่งจะต้องมีความเข้าใจหรือมีการตกลงร่วมกัน มีการระดมความคิด วิธีการ เทคนิค การจัดหาทรัพยากรมาสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เรื่องของจังหวะเวลาซึ่งผู้ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำให้งานนั้นเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยงานที่ทำงานจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น รวมทั้งผู้ประสานจะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ โดยก่อนการประสานงานจะต้องกำหนดความต้องการให้ชัดเจนว่าจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร

### ประเภทของการประสานงาน แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

การประสานงานภายในหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกัน ซึ่งระบบที่จัดขึ้นสำหรับการประสานงานควรดำเนินการจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่การงานที่ชัดเจน การจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การใช้คณะกรรมการร่วมประชุมปรึกษาหารือ การใช้วิธีการงบประมาณเป็น เครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานให้มีการประสานงานกัน การติดตามสอดส่องการปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนด มีปัญหาหรือข้อขัดข้องใดบ้างและจัดให้มีการประสานงานกัน การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงานโดยเฉพาะเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย การจัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน การจัดการฝึกอบรม การจัดให้มีหน่วยงานแนะนำปรึกษา การจัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่ การจัดให้มีการบำรุงขวัญเมื่อปฏิบัติงานหน้าที่ดีเพื่อ ใช้เป็นหลักในการให้ความร่วมมือและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

ส่วนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานควร จัดให้มี การกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย การใช้คณะกรรมการผสมหรือคณะกรรมการกลางช่วยกลั่นกรองข้อมูลเพื่อขจัดความขัดแย้งและทำให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น การใช้วิธี งบประมาณจะสามารถช่วยพิจารณาแยกและป้องกันปัญหาเรื่องการทำงานซ้ำซ้อนได้ดี

### รูปแบบในการประสานงาน

รูปแบบในการประสานงานมีด้วยกัน 2 รูปแบบคือแบบทางการและไม่เป็นทางการซึ่ง ทั้งสองแบบต่างก็มีข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของแบบที่เป็นทางการคือมีหลักฐานอ้างอิงมีหลักเกณฑ์แน่นอนส่วนข้อเสียคือล่าช้าขาดความคล่องตัว ข้อดีของแบบไม่เป็นทางการคือมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ สะดวก คล่องตัว ข้อเสียคืออาจเกิดการเลือกปฏิบัติ เกิดความสับสนและไม่มีหลักฐานอ้างอิง

ประสิทธิภาพของการประสานจะเกิดขึ้นได้ ผู้ประสานจะต้องมีสำนึกรับผิดชอบ ในหน้าที่ รับผิดชอบต่อตนเอง มีความรอบคอบ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ตรงต่อเวลา มีการ สื่อสารที่ดี ยึดมั่นในคำสัญญา มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และทักษะที่จำเป็น ของผู้ประสานที่จะต้อง หมั่นฝึกฝนตนเองเพื่อเพิ่มทักษะในการประสานงาน ได้แก่ ทักษะการคิด วางแผนดำเนินงานตามขั้นตอน ทักษะในการปฏิบัติตบตบที่เหมาะสมต่อหน้าที่ ทักษะด้าน มนุษย์สัมพันธ์ ทักษะการฟังและการตีความข้อมูล ทักษะการสื่อสารทั้งด้านการพูดและเขียน ทักษะการพิจารณาความขัดแย้งและวิธีการแก้ไข และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

สรุป ทักษะการสื่อสารและประสาน คือ ความสามารถในการสื่อสาร โดยผ่าน กระบวนการวิธีการถ่ายทอดความคิด สาระ ข่าวสาร (message) จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยสื่อ(media) เป็นตัวเชื่อมโยง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารกันอย่างเข้าใจ (วิชัย แหวนเพชร, 2548: 156) และความสามารถในการจัดระเบียบและกลไกการทำงานของผู้ร่วมงานหลายคน หรือ หลายคณะให้ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน (สมชาติ กิจบรรจง, 2546: 92)

#### 4. ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หมายถึง ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ เฉพาะ (เดินป่า) บัณฑิตเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่ ป่า (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548: 76) ประกอบด้วย การเป็นผู้นำที่ดีในการนำเที่ยว มีความรอบรู้ใน ข้อมูลที่ให้กับนักท่องเที่ยวตามรายการที่จัดขึ้น ความสามารถตอบคำถามต่าง ๆ และแก้ไขเฉพาะ หน้าให้กับนักท่องเที่ยว (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548: 196) ดังนั้นทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ ประกอบด้วย การเป็นผู้นำที่ดีในการนำเที่ยว มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ให้กับนักท่องเที่ยวตาม รายการที่จัดขึ้น ความสามารถตอบคำถามต่างๆและแก้ไขเฉพาะหน้าให้กับนักท่องเที่ยว และเป็น ผู้ที่มีศิลปะในการพูดที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดีและสิ่งที่สำคัญยิ่งมัคคุเทศก์ควรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีด้วย มัคคุเทศก์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการนำเที่ยว ซึ่งจะต้องมีกาเตรียมตัวก่อนที่จะถ่ายทอดหรือสื่อ ความหมาย เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อชุมชน สังคม ประเพณีวัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่ในพื้นที่การท่องเที่ยว

มัคคุเทศก์ (tourist guide) หมายถึง ผู้นำทาง ผู้ชี้ทางนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นคน ต่างถิ่นให้ได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548: 74) ดังนั้น ทักษะมัคคุเทศก์ มีดังต่อไปนี้

1. การเป็นผู้นำที่ดีในการนำเที่ยว กุลวรา สุวรรณพิมล (2548: 77-78) ได้ กล่าวถึงมัคคุเทศก์ว่า เนื่องจากผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว ตลอดระยะเวลาการนำเที่ยวเสมือนเป็นตัวแทนของประเทศในการสร้างภาพพจน์ และทำให้



นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกระทึกใจ มีความเข้าใจในภาพรวมของประเทศ ทั้งทางด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และสถาบันอื่น ๆ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องมีบุคลิกลักษณะพิเศษมากขึ้น เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจยินดีให้เป็นผู้ดำเนินการท่องเที่ยว และแน่ใจว่าจะได้รับความเพลิดเพลินและได้ความรู้ที่ถูกต้อง เพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจบริการท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ ของประเทศด้วย

2. มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ให้กับนักท่องเที่ยวตามรายการที่จัดขึ้น ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการนำชมสถานที่ต่าง ๆ ทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม และสามารถที่จะตอบคำถามทุกเรื่องด้วยความมั่นใจ และ กุลวรา สุวรรณพิมล (2548: 83) กล่าวว่า มัคคุเทศก์ควรจะมีความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศในขั้นที่ใช้การได้ดี และสามารถสื่อสารกับ นักท่องเที่ยวรู้เรื่องเข้าใจ ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวหลายชาติหลายภาษา นอกเหนือภาษาอังกฤษ ดังนั้นมัคคุเทศก์ควรจะมีทักษะในการพูด อ่าน ฟัง เขียน ภาษาเหล่านั้นด้วย

3. ความสามารถตอบคำถามต่าง ๆ และแก้ไขเฉพาะหน้าให้กับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรมีอารมณ์ที่มั่นคง มีสติและไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหาได้และมีความรอบคอบ เพราะในการปฏิบัติงานในบางสถานที่อาจจะมีเหตุการณ์เฉพาะหน้าเกิดขึ้นได้ ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่ดี ต้องให้ข้อมูล คำแนะนำที่ถูกต้องในการเข้าชมสถานที่แต่ละแห่ง และเตรียมความพร้อม เช่น ใน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันนั้น ควรหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะการนำชม สถานที่ต่าง ๆ ทางเรือ และในป่า

#### บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์

ฉันทิช วรรณถนอม (2547: 236-237) ได้สรุปหน้าที่ของมัคคุเทศก์ไว้ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบสภาพรถหรือยานพาหนะ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมและครบถ้วน บริบูรณ์ ตลอดจนตรวจสอบสิ่งของต่าง ๆ ที่ใช้ในการนำเที่ยว เช่น เครื่องขยายเสียง ร่มกันแดด เครื่องดื่มประจำรถ บัตรอนุญาตเข้าชมสถานที่ ฯลฯ

2. รับนักท่องเที่ยวจากโรงแรม จุดนัดพบต่าง ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวแจ้งไว้หรือที่ บริษัทนำเที่ยวกำหนดไว้

3. นำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด ถ้าหากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถเข้าชมสถานที่แห่งใด หรือต้องเปลี่ยนแปลงเวลาในการเข้าชม หรือเปลี่ยนเส้นทางการเดินทางไปสถานที่แห่งใด ต้องอธิบายถึงเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยว ทราบ มิฉะนั้นนักท่องเที่ยวอาจกล่าวได้ว่า มัคคุเทศก์ หรือบริษัทนำเที่ยวมีเจตนาเอาเปรียบ นักท่องเที่ยวได้

4. พยายามอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้และความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยวครั้งนี้

5. คอยดูแลสวัสดิภาพ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทางไม่ปล่อยให้นักท่องเที่ยวทิ้งไว้ระหว่างทาง และต้องเตือนให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังภัยจากการโจรกรรม

6. ดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง

7. ส่งนักท่องเที่ยวกลับโรงแรม หรือจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยพยายามรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด

กล่าวโดยสรุป ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น หมายถึง ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์เฉพาะ(เดินป่า) บัณฑิตเที่ยว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548: 76)

### 3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes)

คำว่า “คุณลักษณะ” หมายถึง คุณภาพของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (the qualities of a person) คำศัพท์อีกคำหนึ่งที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “คุณลักษณะ” ก็คือคำว่า “ลักษณะ” ซึ่งจะหมายถึง เครื่องแสดงคุณภาพประเภท ซึ่งตรงกับคำศัพท์ในภาษาอังกฤษว่า characteristic trait, attributes (ภาณุวัฒน์ พันธุ์แพ, 2548: 101) ส่วนคำว่า “คุณสมบัติ” จะมีความหมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ให้เห็นถึงความดีหรือลักษณะประจำ ดังนั้นคำทั้งสามคำนี้จึงมีความหมายที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะคำว่า คุณลักษณะและคุณสมบัติ ซึ่งจะมักใช้แทนกันเสมอ

เติมศักดิ์ ทวณิข (2546: 316) ได้ให้ความหมายของ คุณลักษณะของบุคคลว่า หมายถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในอันที่จะสามารถสร้างแรงดึงดูดให้บุคคลอื่นเกิดความ ต้องการที่จะสร้างสัมพันธ์ด้วย สำหรับคุณลักษณะของบุคคลดังกล่าว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะทางร่างกาย รูปร่างหน้าตาจัดเป็นเครื่องดึงดูดใจได้เป็นอันดับแรก ทั้งนี้เนื่องจากคนที่รูปร่างหน้าตาดีย่อมเป็นที่สะดุดตาและสะดุดใจ อีกทั้งยังสร้างความพึงพอใจและความรู้สึกที่ดีต่อผู้พบเห็นโดยทั่วไป แต่อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจเลือกคนจากรูปร่างหน้าตาเพียงอย่างเดียวย่อมผิดพลาดได้ง่าย จึงจำเป็นต้องอาศัยการพิจารณาจากคุณลักษณะอื่นๆ ประกอบไปด้วย โดยเฉพาะด้านจิตใจซึ่งจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาในการที่จะศึกษากันพอสมควร

2. การใช้ภาษาและท่วงทีวาจา บุคคลที่มีวาจาไพเราะอ่อนหวาน นุ่มนวล และใช้ภาษาได้ถูกต้องเหมาะสม ถือได้ว่าเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่สามารถดึงดูดใจให้คนทั้งหลายอยากเข้าใกล้ อยากพบปะสนทนา และต้องการที่จะสร้างสัมพันธ์ด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าถึงแม้ว่า

บุคคลนั้นจะด้อยในเรื่องของรูปร่างหน้าตา แต่ถ้าเด่นในเรื่องของการพูดแล้วย่อมที่จะสามารถชดเชยได้เช่นกัน

3. ความสามารถในตัวบุคคล บุคคลที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษเหนือกว่าบุคคลอื่น ย่อมได้รับความสนใจจากบุคคลทั้งหลายที่ต้องการจะทำความรู้จักและคบหาสมาคมด้วย เช่น คนที่สอบได้ที่หนึ่งของโรงเรียน นักกีฬาเหรียญทอง นักพูดฝีปากเอก นักเขียนมือทอง ย่อมเป็นบุคคลที่คนทั้งหลายอยากทำความรู้จักด้วย เป็นต้น

ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล (traits) ประกอบด้วย แรงจูงใจ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ ความมุ่งมั่น ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ จริยธรรม ฯลฯ ซึ่งก่อนข้างจะเป็นนามธรรมที่จับต้องหรือวัดได้ยาก (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550: 36) และชูชัย สมितिไกร (2550: 36) ได้ให้คำนิยาม ลักษณะนิสัย (traits) ว่าคือลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร เป็นความเคยชิน หรือพฤติกรรมซ้ำ ๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่กำหนดวิธีการปฏิบัติ หรือการตอบสนองอย่างคงที่ และภาณุวัฒน์ พันธุ์แพ(2546: 37) ได้กล่าวว่า traits เป็นคุณลักษณะของบุคคลในด้านบุคลิกภาพ อารมณ์ ความต้องการ แรงกระตุ้น และค่านิยมของแต่ละคน

Chui (2008: 1) ได้ให้ความหมาย คุณลักษณะส่วนบุคคล (traits) คือ การตอบสนองคุณลักษณะทางกายภาพ สถานการณ์หรือข้อมูล อารมณ์ การควบคุมตนเอง และการใส่ใจในทัศนคติของบุคคล

Jon-Chao et al. (2007: 6) ได้ให้คำจำกัดความของคุณลักษณะส่วนบุคคลว่า หมายถึง การที่บุคคลเป็นผู้ที่มีความกล้าเสี่ยง มีความอยากรู้อยากเห็น มีการห่วงใยใส่ใจ มีความเชื่อมั่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้แก้ปัญหา เป็นผู้ที่เปิดใจ และเป็นผู้มีแรงจูงใจ

วิเชียร วิทยอุดม (2550: 64) ได้กล่าวว่า ลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นที่รู้จักกันดี ได้แก่ ซื่อซื่อ ก้าวร้าว เชื่อฟัง ซื่อซื่อ ทะเยอทะยาน รักดี ซื่อซื่อ โดยลักษณะเหล่านี้จะกลายเป็นลักษณะของบุคลิกภาพ (personality trait) ก็ต่อเมื่อเป็นลักษณะที่คงทนติดอยู่นานและสามารถอธิบายพฤติกรรมของบุคคลได้ ยิ่งลักษณะดังกล่าวมีความคงทนมากและมีความถี่ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่หลากหลายมากเท่าไร ความสำคัญของลักษณะดังกล่าวในการอธิบายพฤติกรรมของบุคคลยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

สะอาด วรรณภีร์ (2546: 273-274) ได้นำเสนอคุณลักษณะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ 20 อันดับ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความซื่อสัตย์ 3) ความขยันในงาน 4) ความตรงต่อเวลา 5) ความสามารถในงาน 6) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 7) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 8) ความมีน้ำใจ 9) ความจงรักภักดี 10) ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม 11) การกล้าทำกล้าแสดงออก 12) การรับฟังคำตำหนิและพร้อมที่จะแก้ไข 13) ความเชื่อถือ 14) ความสนใจพัฒนาความรู้เพื่อพัฒนา

ตนเอง 15) ความสุภาพอ่อนน้อม 16) การหมั่นแสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ 17) การยอมรับความคิดเห็นและให้ความสำคัญผู้อื่น 18) รักการทำงานเป็นทีม 19) การยอมรับการเปลี่ยนแปลง 20) ความฉลาด

ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน มีความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร บุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่มีความจำเป็นในการพิจารณา ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญ (เพ็ญศรี จันทร์อินทร์, 2549: 45) ดังนี้

1. ความเหมาะสมของบุคคลกับงาน องค์กรควรมีการจัดบุคลิกภาพของบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ซึ่งองค์กรหลายแห่งได้มีการกำหนดบุคลิกภาพภายนอกที่ชัดเจนในการรับสมัครงาน เช่น น้ำหนักที่สัมพันธ์กับส่วนสูง ความมีปฏิภาณไหวพริบ มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

2. ความเหมาะสมของบุคคลกับองค์กร นอกเหนือจากความสามารถในการทำงานแล้วบุคคลต้องมีการปรับตัวเอง เปลี่ยนแปลง ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม และลักษณะงานเฉพาะอย่างได้

ดังนั้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า “คุณลักษณะ” หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ที่ได้รับการสั่งสม ก่อตัวและพัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้สามารถเสริมสร้าง พัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับงานที่ทำและเป้าหมายขององค์กรได้ ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) ที่ผ่านขั้นตอนการสร้างตัวแบบขีดความสามารถแล้ว ทำให้สามารถสรุปได้ว่าขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ด้าน ได้แก่ 1) คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) คุณลักษณะความเป็นผู้นำ 3) คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการ และ 4) คุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์ ดังต่อไปนี้

### 3.1 คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง คุณลักษณะในการสร้างความประทับใจและควรผูกมิตรกับผู้อื่น ได้แก่ มองโลกในแง่ดีมีความสุขจิตใจ สดชื่น ร่าเริง และมีอารมณ์ขัน มีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ยินดีที่ได้เห็นผู้อื่นมีความสุข มีความเอื้อเฟื้อ รู้จักห่วงใยผู้อื่น และมีอัธยาศัย ไม่ก้าวร้าว ไม่สำคัญตนว่าเหนือผู้อื่น (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548: 80-81)

ดังนั้นนักมนุษยสัมพันธ์ หรือผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างมิตร โดยควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีทั้งภายนอก-ภายใน รู้จักการเข้าสังคม

รู้จักการเอาใจผู้อื่น รู้จักการปรับตัวเข้าหาผู้อื่น รู้จักการทำให้ผู้อื่นชื่นชม ยกย่อง รู้กาลเทศะว่าควรประพฤติปฏิบัติตนเช่นไรจึงจะทำให้การคบหาสมาคมนั้นเป็นไปด้วยความราบรื่น ยั่งยืน ยาวนาน และหากจำเป็นต้องขอความร่วมมือจากผู้อื่นเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ก็สามารถทำได้ไม่ยากนัก (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2551: 188)

### ศิลปะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ (จรูณ ทองถาวร, 2536: 97) ได้แนะนำศิลปะ 5 ประการ ดังนี้

1. ยิ้มแย้มเพื่อแสดงความเป็นมิตร
2. แจ่มใส มีอารมณ์สดชื่น รื่นเริง สนุกสนาน
3. ตั้งใจสนทนา เพื่อให้คู่สนทนาประทับใจ
4. เจรจาไพเราะ เพื่อให้การสนทนาประทับใจ
5. สงเคราะห์เกื้อกูล ให้ความช่วยเหลือ หรือจัดหาของฝากให้แก่ผู้ที่เรารอคอย

เกี่ยวข้องกับบ้างตามสมควร

สรุป มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในด้านร่างกาย ทรัพย์สิน กำลังความคิดและกำลังใจ ทั้งนี้เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในตัวเอง ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทุก ๆ อย่างที่เกิดขึ้นได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้อื่น ด้วยเหตุนี้เองมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่มนุษย์ทุกคนต้องเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ในการอยู่ร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ความมีมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและมีผลต่อการทำงาน

### 3.2 คุณลักษณะความเป็นผู้นำ

คุณลักษณะความเป็นผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ การรับรู้เป้าหมายร่วมกัน ตลอดจนการสร้างการประสานงานโดยสนับสนุนร่วมมือร่วมใจกันในที่งานมีการพัฒนาและสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจนบรรลุผลสำเร็จ (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2549: 43) ซึ่งโดยปกติ ผู้นำจะได้รับมอบหมายจากองค์กรให้ทำหน้าที่ด้านการบริหารและจัดการ เพื่อให้หน่วยงานในความรับผิดชอบสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

คุณลักษณะของผู้นำที่พึงปรารถนา

ผู้นำควรมีคุณลักษณะบางประการที่จะทำให้ตนเองเป็นที่เคารพนับถือ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะที่สำคัญดังกล่าว (ชูชัย สมมติไกร และ อรพิน สันติธีรากุล, 2548: 147) มีดังต่อไปนี้

1. ความสุจริต เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ รักษาสัญญา ซื่อสัตย์จริงใจ และไม่แสวงหาผลประโยชน์ที่มีชอบ
2. สติปัญญา มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ มองการณ์ไกล มีความคิดสร้างสรรค์
3. ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นผู้ที่มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง รวมทั้งรู้สึกเห็นคุณค่าและนับถือในตนเอง
4. ความมุ่งมั่น เป็นผู้ที่พร้อมจะต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคทั้งปวง เพื่อให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ โดยไม่ยอมแพ้หรือทอดทิ้งอย่างง่าย ๆ
5. ความมั่นคงทางอารมณ์ เป็นผู้ที่มีความหนักแน่น ไม่อ่อนไหวหรือวิตกกังวลจนเกินเหตุ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ ในยามที่ต้องเผชิญกับความกดดันหรือความเครียด
6. มนุษย์สัมพันธ์ เป็นผู้ที่สามารถติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีท่าทีเป็นมิตร กำเนียงถึงผู้อื่น และพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น
7. ใฝ่หาความสำเร็จ เป็นผู้ที่พยายามพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ มุ่งความเป็นเลิศ

แนวทางการพัฒนาความเป็นผู้นำที่แท้ (ชูชัย สมिति โกรและอรพิน สันติธีรากุล, 2548: 148)

1. เข้าใจยอมรับผู้อื่น ยอมรับผู้อื่นอย่างที่เขาเป็น ตระหนักว่าลูกน้องแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ยอมรับในความรู้ความสามารถที่แต่ละคนมีอยู่ในตัว ไม่เปรียบเทียบลูกน้องของตนกับผู้อื่น นอกจากนั้น ผู้นำที่แท้ยังยินดีรับฟังทัศนคติและความคิดของลูกน้องด้วยจิตใจที่เปิดกว้าง ไม่ด่วนตัดสินหรือสรุปเอาเอง และพร้อมจะเป็น “ผู้ตาม” ได้หากมีความเหมาะสม
2. ใส่ใจทุกข์สุขของลูกน้อง มนุษย์ทุกคนมีจิตใจอันละเอียดอ่อน และต้องการความเอาใจใส่จากผู้อื่น ผู้นำที่ดีจึงควรใส่ใจชีวิตความเป็นอยู่และทุกข์สุขของลูกน้อง นอกเหนือจากการทำงานของเขา สังเกตและใส่ใจต่อลักษณะเฉพาะของแต่ละคน เพื่อให้สามารถเข้าถึงจิตใจของเขาได้ แสดงความเอื้ออาทรต่อลูกน้อง โดยมีต้องรอให้เขาร้องขอ
3. รักษาคำมั่นสัญญา ควรรับปากโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ และรักษาสัญญาที่ตนไว้อย่างเคร่งครัด เพราะการรักษาคำมั่นสัญญา คือ การบอกลูกน้องให้รู้ว่า ผู้นำของเขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และการตระบัดสัตย์เพียงครั้งเดียว จะทำลายความน่าเชื่อถือของผู้นำลงในพริบตา

4. มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ความซื่อสัตย์ จริงใจ คือ สิ่งที่จะสร้างเสริมความน่าเชื่อถือวิธีการหนึ่งในการแสดงความซื่อสัตย์ของผู้ นำ คือ การรักษาความลับของลูกน้อง ไม่ทำร้ายใครลับหลัง หรือ “ซ่อนดาบไว้ในรอยยิ้ม”

5. กล้ารับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำผิดพลาด เมื่อใดก็ตามที่ผู้นำทำผิดพลาด ต้องกล้ารับผิดชอบในสิ่งนั้น คำพูดเพียงสั้น ๆ ว่า “ผมขอโทษที่ทำไม่ดีกับคุณ” จะทำให้ลูกน้องนิยมในตัวผู้นำ แต่การขอโทษซ้ำซ้ำเล่า โดยปราศจากการแก้ไขปรับปรุงตนเอง มีแต่จะทำให้ผู้อื่นรับรู้ถึงความไม่จริงใจในตัวผู้นำ

6. ส่งเสริมสนับสนุนลูกน้อง ผู้นำควรสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาลูกน้องของตนให้มีความก้าวหน้าทั้งในด้านการงานและชีวิตส่วนตัว ผู้นำจะพยายามให้ลูกน้องแต่ละคนได้แสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และร่วมยินดีอย่างจริงใจกับความสำเร็จของพวกเขา

#### หลักเกณฑ์ที่บ่งชี้ประสิทธิภาพของผู้นำ

การจะตัดสินใจว่าผู้นำคนใดมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการทำหน้าที่ผู้นำนั้น อาจจะทำได้โดยอาศัยหลักเกณฑ์อย่างน้อย 3 ประการ (ชูชัย สมมติไกร และ อรพิน สันติธีรากุล, 2548: 148) ดังต่อไปนี้

1. ผลการดำเนินงานของกลุ่มหรือองค์กร หมายถึง ผลงานที่ปรากฏออกมาในขั้นสุดท้ายของการทำงาน เช่น ยอดขาย ยอดการผลิตสินค้า กำไร เป็นต้น ผู้นำที่มีประสิทธิภาพควรจะสามารถทำให้ ผลการดำเนินงานของกลุ่มหรือองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม หมายถึง สมาชิกในกลุ่มมีการร่วมมือร่วมใจในการทำงานมากน้อยเพียงไร มีความเอื้อเฟื้อ ให้ความช่วยเหลือแก่กันและกันหรือไม่ และสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างกันได้ดีหรือไม่ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพควรจะสามารถทำให้กลุ่มของตนมีบรรยากาศการทำงานที่ดี มีความสามัคคีและรักใคร่กลมเกลียวกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกในกลุ่ม หมายถึง สมาชิกในกลุ่มควรมีความรู้สึกรับ นับถือ และเชื่อมั่นในตัวผู้นำ พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามคำสั่งด้วยความเต็มใจ ส่วนตัวผู้นำก็ให้การดูแลเอาใจใส่ และห่วงใยในตัวของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพควรจะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นเวลายาวนาน

สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร และคณะ (2546: 32-33) ได้ศึกษาพบว่า คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ผู้ประกอบการประเมินตนเองเกี่ยวกับภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ ความสำเร็จ ความเสี่ยง และปัจจัยพื้นฐานอยู่ในระดับมาก แต่ในองค์ประกอบย่อยของภาวะผู้นำพบว่าความสามารถในการวิเคราะห์อยู่ในระดับปานกลาง และในองค์ประกอบย่อยของมนุษย

สัมพันธ์ พบว่าความสามารถในการแสวงหาข้อมูลเครือข่ายอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสามารถในการจัดการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการภาคการบริการมีความมั่นใจและมีความสามารถในการดำเนินงาน การจัดการตลาดและบริการของกิจการตนเองได้ดี แต่ขาดความมั่นใจแนวทางการจัดการทั่วไป การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการเทคโนโลยี การจัดหาและการขนส่ง ทั้งนี้เพราะยังขาดความเข้าใจ และยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการอย่างเป็นระบบตามแนวคิดสมัยใหม่

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คือ คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ การรับรู้เป้าหมายร่วมกัน ตลอดจนการสร้างการประสานงาน โดยสนับสนุนร่วมมือร่วมใจกัน ในทีมงานมีการพัฒนาและสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจนบรรลุผลสำเร็จ (চারঙ্গকী ঢংকাসব্বসী, 2549: 43)

### 3.3 แนวคิดคุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ

คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ หมายถึง คุณลักษณะที่สามารถเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก โดยเชื่อว่าลูกค้ามีความสำคัญและมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังกล่าว โดยมีการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยกิริยาอาการ ภาษากายและภาษาพูดอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (চারঙ্গকী ঢংকাসব্বসী, 2549: 37) ซึ่งประกอบด้วย บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม บริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ ให้บริการความรู้ ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า (ณัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์, 2549: 38)

หัวใจบริการ” หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าย การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงาน และมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อลูกค้า โดยมีเป้าหมายให้ลูกค้าที่มาใช้บริการประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

งานบริการในความหมายที่กว้าง มิได้จำกัดอยู่ที่การซื้อขายสินค้าหรือบริการ แต่งานบริการเกิดขึ้นได้ทุกกรณี และหลายครั้งที่เราให้บริการโดยที่ไม่ได้พบหน้าผู้รับบริการ เมื่อเราเกิดจิตสำนึกรับผิดชอบว่า บริการเป็นส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน เราย่อมตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญในความสัมพันธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการตลอดเวลา ทุกคนล้วนมีความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องใด ๆ ย่อมมีผลต่อลูกค้า เป็นการทำลายชื่อเสียงหน่วยงาน (สมิต สัจฉกร, 2546: 33) งานบริการมีส่วนสัมพันธ์กับการตลาด ซึ่งมีคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” หรือ “ลูกค้าคือพระเจ้า” เป็นต้น



สมชาติ กิจบรรยง (2546: 111) ได้นำเสนอคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบริการ ดังต่อไปนี้ 1) ความรอบคอบ 2) ความรวดเร็ว 3) ความอดทน 4) ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ 5) ความรอบรู้ในงาน 6) ความคิดริเริ่ม 7) มนุษย์สัมพันธ์ 8) ความร่วมมือ 9) ความน่าไว้วางใจ 10) ความอดทนและอดกลั้น 11) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 12) การตัดสินใจ 13) การวางแผน ควบคุมให้เป็นไปตามแผน 14) การปกครองบังคับบัญชา 15) ความประพฤติกุณลักษณะส่วนตัว 16) ครอบครัวยุคใหม่ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการควรมีความเก่ง 3 ด้าน คือ เก่งตน เก่งคน และ เก่งงาน ซึ่งความเก่งทั้ง 3 ด้านนี้ จะครอบคลุมคุณสมบัติทุกประการข้างตน (รวิวรรณ ไพรอรุ่งโรจน์, 2551: 47-48) กล่าวคือ

1. เก่งตน หมายถึง เป็นผู้ที่ไม่หยุดยั้งในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ การพัฒนาตนเองสามารถทำได้ 3 ทาง คือ

ทางกาย หมายถึง การพัฒนาบุคลิกภาพทางกายและมารยาทให้เหมาะสมกับกาลเทศะ

ทางวาจา หมายถึง การพัฒนาการพูดให้เป็นผู้ที่มีวาทศิลป์

ทางใจ หมายถึง การพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีนิสัยใจคอที่ดี และมีเจตคติที่ดี

ต่องานบริการ

2. เก่งคน หมายถึง การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และบุคคลประเภทต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

3. เก่งงาน หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2552: ระบบออนไลน์) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยว ได้แก่

1. คุณภาพของการบริการและลักษณะของการให้บริการ ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ คือ คุณภาพของการบริการ ความประทับใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ การมีนวัตกรรมหรือสิ่งแปลกใหม่มาเสนอลูกค้าเสมอ ความตรงต่อเวลา การรู้จักฟังตนเอง ความสามารถในการพูดหรือสื่อสาร และความทันท่วงทีในการให้บริการ

2. จรรยาบรรณของนักธุรกิจ (ผู้ประกอบการ) มนุษย์สัมพันธ์ วิญญาณของการบริการ ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะ คือ การยึดหลักความจริง การยึดมั่นกับจรรยาบรรณธุรกิจ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีจิตวิญญาณของการบริการ การมีความเคารพความคิดเห็นผู้อื่น การยึดมั่นกับความดีเลิศของการบริการ และการมีระเบียบในการทำงานที่ดี

3. ความกล้าเสี่ยงและการตัดสินใจที่แน่วแน่ ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะ คือ ความกล้าเสี่ยงและการตัดสินใจที่แน่วแน่

ส่วนคุณลักษณะที่ไม่น่าพึงปรารถนา ได้แก่ ความไม่รอบคอบในการทำธุรกิจ การไม่ทำธุรกิจอย่างจริงจัง การไม่มีวิสัยทัศน์ และการไม่มีความรู้ความชำนาญในธุรกิจที่ตนทำอยู่

เกณฑ์หรือตัวบ่งชี้ในการวัด ระดับความสำเร็จของการประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) สภาพความเป็นไปด้านการเงิน (กำไร-ขาดทุน) 2) การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า 3) คุณภาพของสินค้าและบริการ 4) นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ 5) ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรหรือบริษัท

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ หมายถึง คุณลักษณะที่สามารถเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก โดยเชื่อว่าลูกค้ามีความสำคัญและมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังกล่าว โดยมีการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยกิริยาอาการ ภาษากายและภาษาพูดอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2549: 37)

#### 3.4 คุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์

คุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถที่จะทนต่อสภาวะที่คลุมเครือ และซับซ้อนได้ ต้องอดทนที่อยู่ในสภาพที่ยังไม่ลงตัว อดทนที่จะต้องแก้ปัญหาเสียก่อน โดยไม่หนีปัญหาหรือตัดสินใจทำอะไรลงไปทั้งที่รู้ว่าไม่ใช่ทางออกที่เหมาะสม (คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2550: 133) และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548: 24)

ความอดทนอาจอยู่ในรูปของการนั่ง ทนรอ โดยไม่บ่น หรือกระวนกระวาย เช่น การทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วนจนสำเร็จ หรือ ทำตามเป้าหมายโดยไม่รามือ ความอดทนและความมุ่งมั่นเป็นพลังให้เรามุ่งหน้าไปได้ แม้จะถูกปฏิเสธหรือพบกับอุปสรรคอื่นใด และรางวัลแห่งความสำเร็จก็เป็นแรงจูงใจอันยิ่งใหญ่ หรือความอดทนเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความล้มเหลว มีความอดทนพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคนั้น ๆ อยู่ตลอดเวลา และหาทางแก้ไขเพื่อให้งานดำเนินต่อไป

#### แนวทางในการฝึกความอดทนอดกลั้น

การที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการต้องพบและติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่มีพฤติกรรมทางสังคมที่ไม่เหมาะสม เช่น ก้าวร้าว เห็นแก่ตัว หรืออิจฉาริษยา เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยง

ได้ และเป็นการยากที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะไปเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาเหล่านั้นให้ดีขึ้น ดังนั้นสิ่งที่ควรกระทำ คือ การอดทนและอดกลั้น

การฝึกความอดทนอดกลั้นสามารถทำได้ (รวีวรรณ โปรบรุ่งโรจน์, 2551: 73) ดังนี้

1. ยอมรับว่าเป็นธรรมดาที่มนุษย์เรามีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่บุคคลอื่น ๆ จะคิดหรือมีพฤติกรรมเหมือนกับเรา
2. คิดว่าบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมนั้นเป็นบุคคลที่น่าสงสาร ซึ่งอาจเป็นเพราะเขามีปมด้อยบางอย่าง หรือมีสภาพทางจิตใจที่ไม่ปกติหรือไม่มีความสุขที่แท้จริง ดังนั้นจึงไม่ควรคิดว่าเขาเป็นศัตรูของเรา แต่ควรคิดว่าเขาเป็นบุคคลที่ควรได้รับการช่วยเหลือจากเราเพื่อจะได้เข้าใจเขามากขึ้น
3. พยายามหาส่วนดีของบุคคลอื่นและมองข้ามข้อบกพร่องของเขา หรือคิดถึงสาเหตุที่ทำให้เขามีพฤติกรรมดังกล่าว

และในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดเยี่ยมของผู้ใช้บริการ (สมิต สัจฉกร, 2546: 31) สอดคล้องกับการศึกษาของ อรัญ บัวสุวรรณ (2533: 3) พบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานระดับกลางตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรม อันดับหนึ่งคือ ด้านความประพฤติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร อันดับสอง คือ ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ความกระตือรือร้น คล่องแคล่วว่องไว แต่งการสุภาพเรียบร้อย มีความสุภาพอ่อนน้อม อันดับสาม คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อความหมาย มีความเสียสละ และรู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น อันดับสุดท้าย คือ ด้านความรู้ ได้แก่ มีความรู้พื้นฐานทางภาษาอังกฤษ มีความรู้ในการใช้ภาษาไทย มีความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียมของไทย 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานฝ่ายต่าง ๆ ทุกฝ่าย อันดับหนึ่ง คือ ด้านความรู้ทางวิชาชีพ อันดับสอง คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถที่จะทนต่อสภาวะที่คลุมเครือ และซับซ้อนได้ (คณะครูศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏลำปาง, 2550: 133) และสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (มหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548: 24)

### องค์ประกอบของขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผู้วิจัยดำเนินการสังเคราะห์ ทบทวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผ่านขั้นตอนการสร้างตัวแบบขีดความสามารถแล้ว ทำให้สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบของขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเขง จังหวัดเชียงใหม่ มีดังต่อไปนี้

ตาราง 5 องค์ประกอบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ขีดความสามารถหลัก	ขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไป	ขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ	ขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว
ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ความรู้ทางด้านการบริการ	ความรู้ทางการตลาด
ทักษะการทำงานเป็นทีม	ทักษะการบริหารจัดการ	ทักษะการสื่อสารและประสานงาน	ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น
คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์	คุณลักษณะความเป็นผู้นำ	คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ	คุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

## แนวคิดหลักสูตร (curriculum)

### ความหมาย

คำว่า“หลักสูตร” มาจากคำภาษาละตินว่า “racecourse” แต่เมื่อนำมาใช้ทางการศึกษาคำว่า “หลักสูตร” มีความหมายได้หลายอย่าง แต่เดิมมีความหมายว่าเป็นรายการกระบวนวิชา ต่อมาคำนี้ได้ขยายความออกไปมากขึ้น (รุจิร ภู่อาระ, 2545: 1)

หลักสูตรเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษาทุกระดับ เพราะหลักสูตรเป็นตัวกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ ช่วยให้ผู้สอนมีทิศทางในการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งหลักสูตรยังเป็นแนวทางให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องที่จะจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนได้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดี

Oliva (1992: 5-6) ได้นำนิยามต่างๆของหลักสูตรมาเรียบเรียงไว้ดังนี้

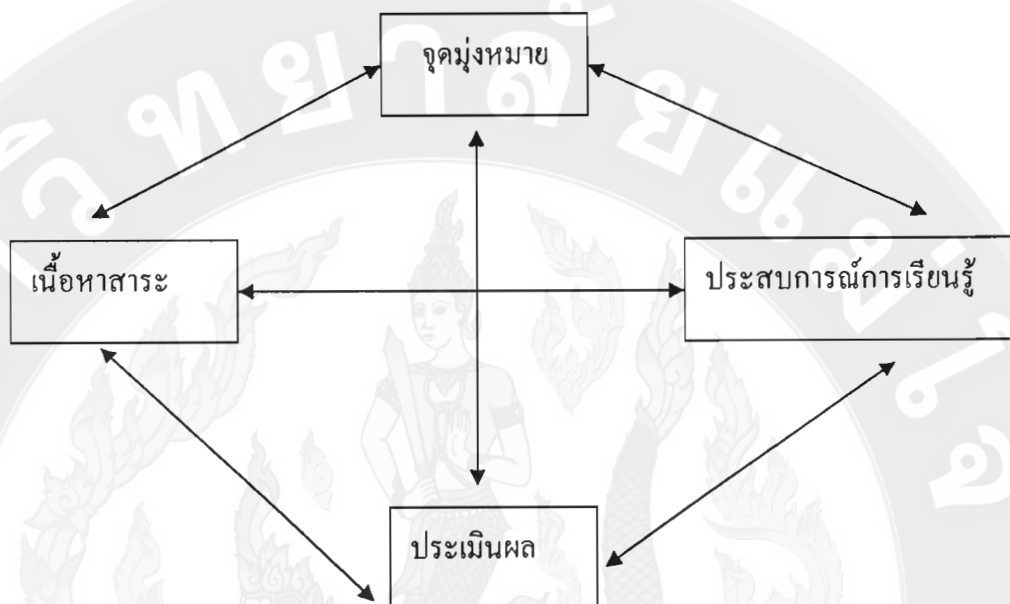
หลักสูตร คือ สิ่งที่ใช้สอนในโรงเรียน ชุดวิชาที่เรียน (set of subjects) เนื้อหา (content) โปรแกรมการเรียน (program of studies) ชุดของสิ่งที่ใช้ในการเรียนการสอน (set of materials) ลำดับของกระบวนวิชา (sequence of courses) จุดประสงค์ที่นำไปปฏิบัติ (performance objectives) กระบวนวิชาที่ศึกษา (course of study) ทุกสิ่งที่ดำเนินการในโรงเรียน รวมทั้งกิจกรรมนอกห้องเรียน การแนะแนว และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สิ่งที่สอนทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนที่โรงเรียนเป็นผู้จัด ทุกสิ่งที่กำหนดขึ้นโดยบุคคลในโรงเรียน ลำดับของกิจกรรมในโรงเรียนที่ดำเนินการ โดยผู้เรียน ประสบการณ์ของผู้เรียนแต่ละคน ซึ่งเกิดจากระบบการจัดการของโรงเรียน ดังนั้น ปิยะดา พูลทจักร (2549: 2) จึงได้สรุปความหมายของหลักสูตรว่า หมายถึง แผนโครงการ หรือ ข้อกำหนดโดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน อันประกอบด้วย หลักการ จุดหมาย โครงสร้าง กิจกรรมและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการจัดประสบการณ์ที่จะพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เพื่อเกิดการพัฒนาร่างกาย สังคม ปัญญา และจิตใจ

### องค์ประกอบของหลักสูตร

องค์ประกอบของหลักสูตรมีความสำคัญที่จะทำให้หลักสูตรมีความสมบูรณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน การประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร ซึ่ง Tabá (1962: 423) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักสูตรว่าประกอบด้วย

1. จุดมุ่งหมาย ประกอบด้วยจุดมุ่งหมายทั่วไปและจุดหมายเฉพาะ
2. เนื้อหาสาระ
3. ประสบการณ์การเรียนรู้
4. การประเมินผล

องค์ประกอบดังกล่าวสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ ดังนี้



ภาพ 7 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักสูตร  
ที่มา: ปิยะดา พูลทาจกร (2549: 9)

ปิยะดา พูลทาจกร (2549: 11) ได้กล่าวว่า หลักสูตรไม่ว่าจะเป็นการออกแบบ  
หลักสูตรในลักษณะใดก็ตาม จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. จุดหมาย (aims and objectives)
2. เนื้อหาสาระ (contents)
3. การนำหลักสูตรไปใช้ (curriculum implementation)
4. การประเมินผล (evaluation)

องค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ จุดหมาย เนื้อหาสาระ การนำไปใช้  
และการประเมินผล สามารถสรุปถึงความสำคัญได้ดังนี้

1. จุดหมาย (aims and objectives) คือความประสงค์หรือความต้องการทางการ  
ศึกษาของสังคม เป็นสิ่งที่กำหนดไว้กว้าง ๆ มักจะพบได้ในส่วนแรกของหลักสูตร เป็นสิ่งที่ผู้สร้าง  
หลักสูตรมุ่งหวังว่าจะให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน หากได้ศึกษาจนจบหลักสูตรนั้น ๆ การกำหนด  
จุดมุ่งหมายต้องกำหนดให้มีความถูกต้องชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน แนวคิด  
ทางปรัชญา จิตวิทยา และองค์ความรู้ต่าง ๆ

2. เนื้อหาสาระ (contents) คือรายวิชาต่าง ๆ ที่กำหนดในหลักสูตร เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ตามจุดประสงค์ ดังนั้น เกณฑ์ในการเลือกเนื้อหาต้องคำนึงถึงความสำคัญ ประโยชน์และความจำเป็น ความน่าสนใจ และต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตจริง

3. การนำหลักสูตรไปใช้ (curriculum implementation) เป็นกระบวนการที่ต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาของการใช้หลักสูตร มีการติดตามผลเป็นระยะ ๆ องค์ประกอบที่สำคัญของการนำหลักสูตรไปใช้ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน และการบริหารโรงเรียน

4. การประเมินผล (evaluation) เป็นการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตร การออกแบบวิธีการประเมินผลขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์ เนื้อหา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งต้องสัมพันธ์กับรูปแบบของการประเมินให้ตรงกับวัตถุประสงค์ ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน มีผลนำไปสู่การปรับปรุงหลักสูตร และช่วยส่งเสริมการสอนในโรงเรียนให้ดีขึ้น

#### ประเภทของหลักสูตร

การแบ่งประเภทของหลักสูตรขึ้นอยู่กับแนวความคิด ปรัชญา ทฤษฎีการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้หลักสูตรแต่ละประเภทมีลักษณะเด่นเฉพาะในตัวหลักสูตร ดังเช่นบุญชม ศรีสะอาด (2546:50) ได้กล่าวถึงหลักสูตรที่เน้นสมรรถฐาน (competency of performance-base curriculum) ว่าเป็นหลักสูตรที่กำหนดความสามารถในการปฏิบัติที่ต้องการไว้เป็นจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม จากนั้นก็วางแผนกิจกรรมการเรียนเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุแต่ละจุดประสงค์ และมีการตรวจสอบการปฏิบัติของผู้เรียน ก่อนที่จะผ่านไปเรียนตามจุดประสงค์ถัดไป เช่น หลักสูตรการสอนพิมพ์ดีด เป็นต้น ดังนั้นการนำหลักสูตรไปใช้แต่ละประเภทจะต้องคำนึงถึงจุดประสงค์ ข้อดี และข้อจำกัดของหลักสูตรแต่ละประเภท โดยจะต้องพิจารณาเลือกประเภทของหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการ ในการพัฒนาหลักสูตร ทฤษฎีไม่อาจบอกให้ครูหรือนักพัฒนาหลักสูตร ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรตามแนวทางที่กำหนด แต่ทฤษฎีสามารถแนะนำให้นักพัฒนาหลักสูตรเกิดแนวคิดและกำหนดรูปแบบของหลักสูตรและตรวจสอบหลักสูตรได้ทางอ้อม (รุจิรี ภู่อสาร, 2545: 59) ซึ่ง เคลลี่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตรในยุคปัจจุบันในการวิเคราะห์ศึกษาความเป็นมาของการพัฒนาหลักสูตรจากอดีตถึงปัจจุบัน ได้สรุปว่ามีสามรูปแบบ หรือสามแนวทางหลักของการพัฒนาหลักสูตร (วิชัย ตันศิริ, 2549: 218)

1. แนวทางที่หนึ่ง มองหลักสูตรเป็นเรื่องของเนื้อหาสาระหรือเนื้อหาวิชา
2. แนวทางที่สอง มองหลักสูตรเป็นเรื่องของการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนการสอน
3. แนวทางที่สาม มองหลักสูตรเป็นเรื่องของกระบวนการ

วิชัย ประเสริฐวุฒิมิเวช (2542: 10) กล่าวถึงการพัฒนาหลักสูตรว่า หมายถึงการสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่ หรือการจัดทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพร จิปนวัฒนา (2548: 92) ที่กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น หรือเป็นการสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่ โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานมาก่อน ซึ่งการดำเนินการพัฒนาหลักสูตร ประกอบขึ้นด้วยขั้นตอนต่างๆที่ชัดเจนและเป็นระบบ ดังนั้น จึงสามารถสรุปความหมายของการพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การดำเนินการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้สมบูรณ์ หรือการสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและความเปลี่ยนแปลงของสังคม

### รูปแบบ (model)

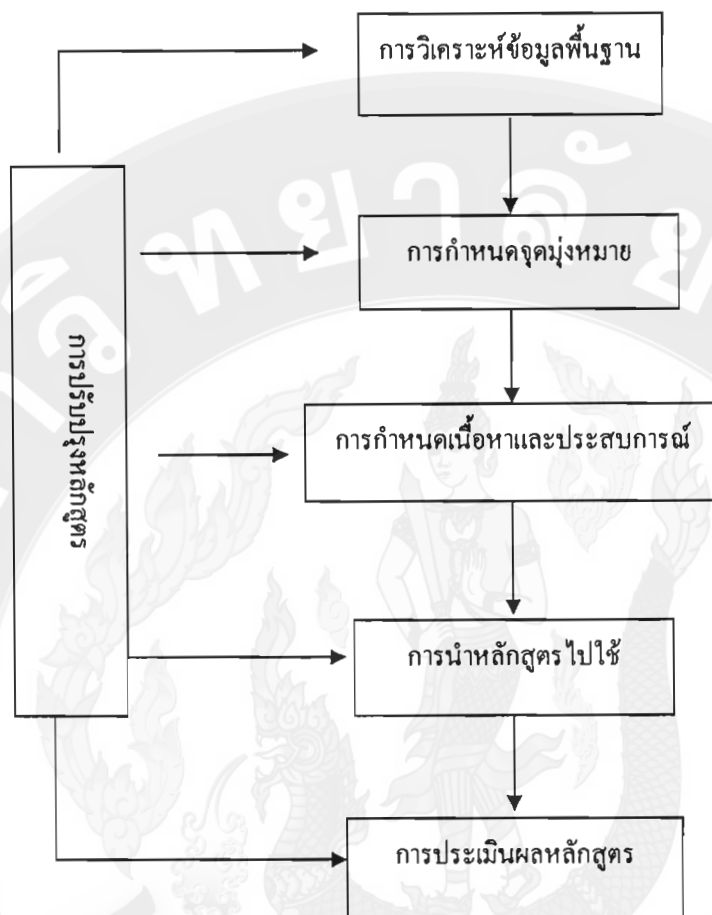
รูปแบบเป็นเครื่องมือพิเศษชนิดที่สามซึ่งครูจำเป็นจะต้องเรียนรู้ “รูปแบบเป็นความสัมพันธ์ทางตรรกวิทยาที่อาจเป็นทั้งเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณ ซึ่งเชื่อมโยงกันกับสิ่งที่เป็จริงที่เราต้องการ” บทบาทของรูปแบบใช้เพื่อเป็นตัวแทนของเหตุการณ์ที่สามารถอธิบายออกมาเป็นภาพได้ ดังนั้นรูปแบบจึงไม่ใช่ความจริง แต่เป็นเพียงภาพหรือเรื่องราวที่เขียนอธิบายความคิดที่คาดว่าจะเป็จริง จุดมุ่งหมายของรูปแบบก็เพื่อช่วยให้เราสามารถจัดการกับสิ่งที่รู้แล้ว เพื่อให้มองเห็นความสัมพันธ์และไม่สับสนกับเนื้อหาที่ซับซ้อน รูปแบบจึงไม่ใช่รูปภาพของความจริงแต่เป็นเพียงเครื่องมือทางความคิด (รุจิรี ภู่อาระ, 2545: 60-61)

ปิยะดา พูลทาจกร (2549: 50-51) ได้สรุปรูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรมีอยู่ 6 ขั้นตอน ที่สำคัญดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
2. การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร
3. การกำหนดเนื้อหาและประสบการณ์ของหลักสูตร
4. การนำหลักสูตรไปใช้
5. การประเมินผลหลักสูตร
6. การปรับปรุงหลักสูตร

รูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรทั้ง 6 ขั้นตอน มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน ซึ่งรูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรแสดงตามภาพ 8





ภาพ 8 รูปแบบกระบวนการพัฒนาหลักสูตร

ที่มา: ปิยะดา พูลทจักร (2549: 51)

ขั้นตอนต่าง ๆ ดังกล่าว มีรายละเอียดของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เป็นการวิเคราะห์ความจำเป็นต่าง ๆ สภาพปัญหาต่าง ๆ ข้อมูลพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูลทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ผู้เรียน การปกครอง วัฒนธรรมความเชื่อ ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ ปรัชญาทางการศึกษา ทฤษฎีการเรียนรู้ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

2. การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรต้องอาศัยข้อมูลพื้นฐานมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสังคม จุดมุ่งหมายที่กำหนดต้องคำนึงถึงความสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้ต้องมีความสมดุลระหว่างความรู้ ทักษะ และเจตคติ

3. การกำหนดเนื้อหา และประสบการณ์ต่าง ๆ เนื้อหาและประสบการณ์จะเป็นสื่อกลางที่ทำให้ผู้เรียนบรรลุตามจุดมุ่งหมาย การกำหนดเนื้อหาและประสบการณ์ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ความทันสมัย ความเหมาะสมถูกต้องกับผู้เรียนในการเรียนรู้ ที่จะพัฒนาผู้เรียนที่จะนำความรู้ไปใช้ในชีวิตรจริง เนื้อหาจะต้องครอบคลุมจุดมุ่งหมายทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย การจัดกิจกรรมและประสบการณ์ต้องสอดคล้องกับหลักจิตวิทยาการเรียนรู้และเหมาะสมกับพัฒนาการวุฒิภาวะของผู้เรียน เพื่อผู้เรียนเรียนรู้ได้อย่างมีความสุข

4. การนำหลักสูตรไปใช้ การนำหลักสูตรไปใช้เป็นขั้นตอนการนำเอาหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติ องค์ประกอบของการนำหลักสูตรไปใช้มี 2 ประการ ได้แก่ การสอน ซึ่งครุมีหน้าที่ในการดำเนินการเรียนการสอน และการบริหารหลักสูตร ซึ่งผู้บริหารสนับสนุนการสอนของครูให้เกิดประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมาย ดังนั้นขั้นตอนการนำหลักสูตรไปใช้จะต้องมีการจัดทำเอกสารประกอบหลักสูตร และอบรมให้ครู ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้หลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การประเมินผลหลักสูตร การประเมินผลหลักสูตรมีจุดมุ่งหมายที่จะตรวจสอบดูว่า ผลผลิตที่ได้จากหลักสูตร หรือผู้เรียนบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ควรต้องปรับปรุงข้อบกพร่องตรงไหน เพื่อจะนำไปปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร

6. การปรับปรุงหลักสูตร เป็นการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของหลักสูตรได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรจะเริ่มปรับปรุงตรงขั้นตอนไหนหรือปรับปรุงทั้งกระบวนการก็สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ ถ้าพบว่าผลการประเมินตรงขั้นตอนนี้สมควรมีการปรับปรุงซึ่งทำให้หลักสูตรมีคุณภาพเหมาะสมกับผู้เรียนและสังคม

จากรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าว การพัฒนาหลักสูตรต้องคำนึงถึงความต้องการของสังคม และผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อนำไปสู่การกำหนดจุดมุ่งหมาย เนื้อหา การจัดกิจกรรม และการประเมินผลให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนและสังคมอย่างแท้จริง

## แนวคิดการฝึกอบรม (training)

ในปัจจุบันการฝึกอบรม ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากนักวิชาการนักบริหาร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งศาสตร์ทางการบริหาร ซึ่งได้ให้ความสำคัญของการฝึกอบรมในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรและเป็นขั้นตอนหนึ่งหรือเป็นกิจกรรมหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าองค์กรที่มี ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพต่ำ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการฝึกอบรมให้ถูกต้องเพื่อที่จะทำให้การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพสำหรับองค์กรต่อไป

ในทัศนะของนักวิชาการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้มองว่าการฝึกอบรมเป็นรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นการฝึกอบรมเชิงระบบที่ถือว่าทรัพยากรมนุษย์คือ หัวใจสำคัญของการบริหารองค์กร การบริหารองค์กรที่ประสบความสำเร็จจึงต้องเริ่มต้นที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก่อน ซึ่ง Leonard Nadler เป็นคนแรกที่ใช้คำว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” (human resource development) ในการประชุมสัมมนาวิชาการประจำปี ค.ศ. 1969 ของ American Society for Training and Development (ASTD) Nadler ให้นิยามความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าหมายถึง “การสร้างประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเป็นระบบ (organized learning) ในแต่ละช่วงเวลาให้กับพนักงาน เพื่อให้การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากขึ้น” (ทวิศักดิ์ สุททกวาทิน, 2551: 233)

### ความหมาย

รานี อิลิชชุกูล (2547: 107) ให้ความหมายใน “การฝึกอบรม” หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับความรู้และพัฒนาทักษะและทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานปัจจุบัน โดยการเรียนรู้หรือฝึกฝน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบด้วยความชำนาญและคล่องแคล่ว

สมคิด บางโม (2549: 14) ให้ความหมายของ “การฝึกอบรม” หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Jen-Her et al. (2004: 413) ที่ได้เสนอตัวแบบ ACM ที่ได้รับการพัฒนาโดยการ

สืบค้นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการและทักษะที่ต้องการของผู้จัดการฝ่ายข้อมูลสารสนเทศทั้ง 3 ระดับจากบริษัทอุตสาหกรรม 3 ประเภทในประเทศได้พบว่า ผลที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการจัดการ การฝึกอบรม การวางแผนอาชีพในด้านการจัดการข้อมูลสารสนเทศ และสามารถเป็นแนวทางในการคัดเลือกผู้จัดการฝ่ายข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและพบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ดังนี้ 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 2) การจัดสรรทรัพยากร และการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน 3) กลยุทธ์ทางการตลาด 4) การประเมินประยอมและการจัดการภาวะวิกฤต 5) การฝึกอบรมงาน แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการในองค์กร

### การฝึกอบรมเชิงระบบ

การจัดการฝึกอบรมเชิงระบบอิงอยู่บนแนวคิดแบบระบบ ซึ่งเน้นถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องภายในระบบ ขั้นตอนของการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ มีทั้งสิ้น 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การคัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม การสร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล การจัดการฝึกอบรม และการประเมินผล โครงการฝึกอบรม ผลที่ได้รับจากการประเมินผล จะเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับการปรับปรุงแก้ไขโครงการฝึกอบรมต่อไปในอนาคต (ชูชัย สมितिไกร, 2550: 27) ซึ่งการฝึกอบรมเชิงระบบจึงหมายถึง ระบบการมองการฝึกอบรมแบบระบบเปิด (open system) ที่ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารและเทคโนโลยี การฝึกอบรมเชิงระบบในที่นี้จึงหมายถึงการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (strategic management)

ในการฝึกอบรม เทคนิคของผู้ฝึกอบรมมีความจำเป็นในการฝึกอบรม และควรได้รับการยอมรับในองค์กร เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในหน่วยธุรกิจต่าง ๆ และ Newstrom (1980:56 cited in Joe et al., 2007: 595) ได้ค้นพบว่า วิธีการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม จะทำให้ประสิทธิภาพการฝึกอบรมมีระดับสูงขึ้น อีกทั้ง Kaupins (1997:6 cited in Joe et al., 2007: 595) ได้เสนอแนะวิธีการฝึกอบรมใหม่ๆ เช่น การประชุมทางคอมพิวเตอร์ (computer conferencing) แต่มีข้อจำกัดคือทำให้ความคุ้นเคยและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ฝึกอบรมและผู้เข้าฝึกอบรมน้อยลง และจากการศึกษาของ Joe et al. (2008: 595) ได้สรุปว่า สัดส่วนของการฝึกอบรมที่ได้จัดขึ้นโดยบริษัทฝึกอบรม ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม ดังนั้นการเรียนรู้จากการฝึกอบรมที่เข้มข้นมีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนสาระการเรียนรู้ และมาตรฐานการถ่ายโอนความรู้ที่ดีที่สุดจะช่วยให้การประเมินการฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรมและเป้าหมายขององค์กร และ Leach and

Liu (2003:328 cited in Joe et al., 2008: 595) ได้กล่าวว่า การประเมินประสิทธิภาพการฝึกอบรมสามารถวัดได้จากกำไรขององค์กร เช่น return on expectation (ROE) และ return on investment matrices (ROI)

การศึกษาของ Joe et al. (2008: 593) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ได้แก่ การขาดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การขาดการปรับแนวทางของวัตถุประสงค์การฝึกอบรมกับเป้าหมายของบริษัทให้ตรงกัน และเนื้อหาการฝึกอบรมการขาย ในกระบวนการฝึกอบรมควรให้ความสนใจในบทบาทของผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง อีกทั้งคุณสมบัติของผู้ฝึกอบรมจะมีผลต่อการประเมินของโปรแกรมการฝึกอบรม และการฝึกอบรมจะไม่เกิดประโยชน์แต่ประการใดกับพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งมีความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) หรือความสามารถ (ability) อยู่ในระดับที่จำเป็นและพอเพียงต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเขาแล้ว (ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน, 2551: 263-264)

#### รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

ปิยะดา พูลทจักร (2549: 70-71) ได้ประยุกต์แนวคิด ทฤษฎีของการพัฒนาหลักสูตร และรูปแบบกระบวนการฝึกอบรม ได้กำหนดรูปแบบของการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การกำหนดจุดประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรม
3. การกำหนดเนื้อหาและประสบการณ์การฝึกอบรม

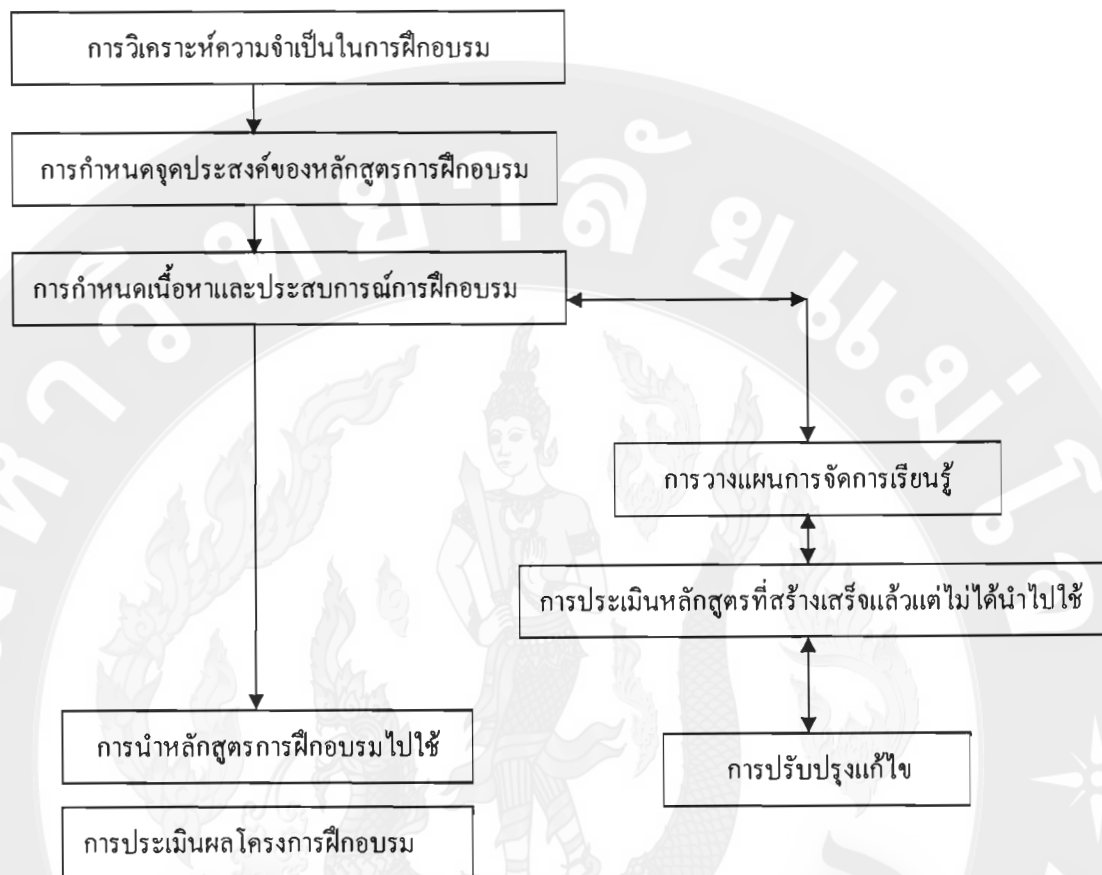
การวางแผนการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรม

การประเมินหลักสูตรที่สร้างเสร็จแล้วแต่ยังไม่ได้นำไปใช้

การปรับปรุงแก้ไข

4. การนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้
5. การประเมินผลโครงการฝึกอบรม

จากขั้นตอนการพัฒนาการฝึกอบรม ทั้ง 5 ขั้นตอน สามารถแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้



ภาพ 9 รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

ที่มา: ปิยะดา พูลทาจกร (2549: 70)

จากรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทั้ง 5 ขั้นตอน สามารถอธิบายในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นการวิเคราะห์สภาพปัญหา วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และพิจารณาวิธีการแก้ปัญหา จนแน่ใจว่าปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขด้วยการฝึกอบรมจึงดำเนินการฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 การกำหนดจุดประสงค์ของการฝึกอบรม จุดประสงค์การฝึกอบรมต้องกำหนดให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและสามารถนำไปปฏิบัติได้ การกำหนดจุดประสงค์จะต้องครอบคลุมการพัฒนาทั้งด้านความรู้ เจตคติ และทักษะ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำไปพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 การกำหนดเนื้อหาและประสบการณ์การฝึกอบรม เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นในการคัดเลือกเนื้อหาและ

ประสบการณ์ จะต้องมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีขั้นตอน อีกทั้งจะต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้เข้ารับการศึกษาในการคัดเลือกประสบการณ์ที่เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว หลังจากการกำหนดเนื้อหาและการจัดประสบการณ์ก่อนการนำหลักสูตรการศึกษาไปใช้จะต้องมีการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ได้แก่

1. การวางแผนการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรม เป็นการกำหนดแนวทางในการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ต่อผู้ดำเนินการฝึกอบรม วิทยากร และผู้เข้ารับการศึกษาได้ทราบจุดมุ่งหมาย แนวทางในการดำเนินการฝึกอบรม และเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกอบรม

2. การประเมินหลักสูตรที่สร้างเสร็จแล้วแต่ยังไม่ได้นำไปใช้ เป็นการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรก่อนนำไปฝึกอบรม เพื่อให้หลักสูตรมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และปรับปรุงแก้ไขก่อนนำหลักสูตรไปใช้จริง

ขั้นที่ 4 การนำหลักสูตรการฝึกอบรมไปใช้ เป็นการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการศึกษาได้พัฒนาความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสามารถนำความรู้ ประสบการณ์ไปแก้ไขปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงานได้

ขั้นที่ 5 การประเมินผลโครงการฝึกอบรม เป็นการตรวจสอบว่าโครงการฝึกอบรมได้บรรลุตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ดังนั้น การประเมินผลโครงการฝึกอบรมจะต้องประเมินครอบคลุมทั้งก่อนดำเนินการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังจากการฝึกอบรมแล้ว เพื่อนำผลจากการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมครั้งต่อไป

ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินผลโครงการฝึกอบรมเป็นกระบวนการรวบรวมข้อเท็จจริง รายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการฝึกอบรมโดยผู้ประเมินใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ เช่น การสอบถาม การสังเกต การสัมภาษณ์ และการทดสอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการทดสอบ โดยใช้แบบทดสอบแบบเลือกตอบเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าอบรมด้านความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสาระตามจุดประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรม การเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดซึ่งข้อจำกัดของแบบทดสอบ ได้แก่ การดำเนินการสร้างแบบทดสอบให้มีคุณภาพจะต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในการสร้างแบบทดสอบที่มีคุณภาพ (ปิยะดา พูลทจักร, 2549: 267)

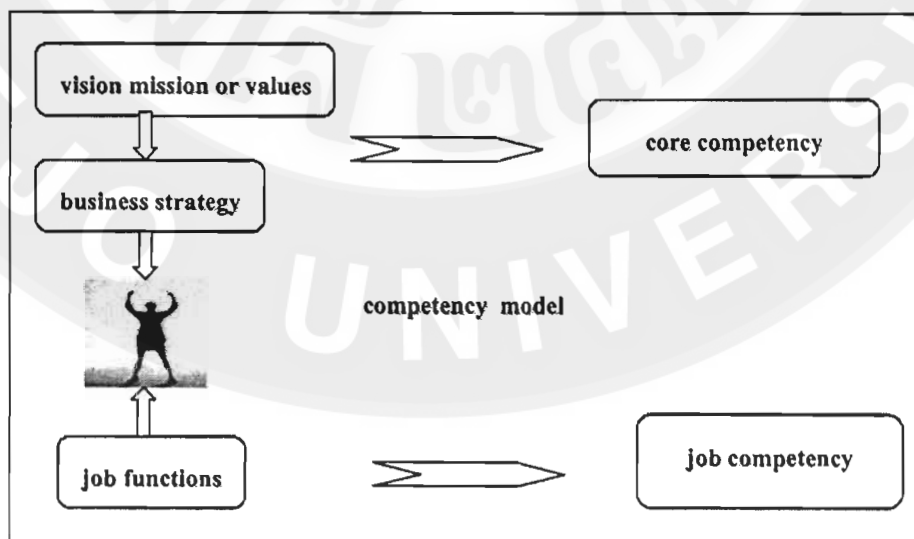
### รูปแบบการฝึกอบรมการพัฒนาขีดความสามารถ

การฝึกอบรมในอดีตมุ่งเน้นตามความต้องการของบุคคล แต่ในปัจจุบันและอนาคตมุ่งเน้นตามความต้องการขององค์กร โดยยึดหลักสมรรถนะหรือขีดความสามารถที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในมาตรฐานระดับสูง (high performance) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของ

องค์กร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถทำให้การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้ กระบวนการสร้าง competency – based learning program ของ Donald Shandler ได้เสนอแนวทางในการสร้าง CBL หรือกระบวนการในการสร้าง competency – based learning program ไว้ทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ถึงความจำเป็น 2) การสร้าง competency model 3) การออกแบบหลักสูตร 4) การนำ CBL ไปสู่การปฏิบัติ และ 5) การวัดผลประเมินผล

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความจำเป็น เป็นขั้นตอนที่ตรวจสอบว่า CBL มีความจำเป็นต่อความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไร องค์กรต้องลงทุนปรับปรุงผลงานด้านใดเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการกำหนดผลตอบแทนจากการลงทุน (return on investment) และทางเลือกต่าง ๆ ในการปรับปรุงผลงานที่ใช้เงินลงทุนขององค์กร (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 63) เริ่มต้นเมื่อผู้บริหารขององค์กรมีแนวคิดและเห็นความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงที่จะนำ CBL ไปใช้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะพัฒนาองค์กรของตนให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมทั้งต้องการที่จะสร้างองค์กรของตนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 66)

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ มักเริ่มต้นจากการนำวิสัยทัศน์ (vision) และ/หรือพันธกิจ (mission) และ/หรือ ค่านิยมหลัก (values) ขององค์กร จะใช้ตัวใดตัวหนึ่งหรือใช้ทั้งหมด คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักร่วมกันก็ได้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์กร มาเป็นตัวตั้งในการกำหนดขีดความสามารถ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 23) โดยมีกระบวนการดังภาพ 10



ภาพ 10 แนวคิดทั่วไปในการสร้าง competency model

ที่มา: สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549: 23)



ตัวแบบขีดความสามารถ เป็นผลของการกำหนดขีดความสามารถ โดยตัวแบบขีดความสามารถเป็นคำพรรณนาในงานสำหรับประเภทของงาน หน่วยงานหรืออาชีพที่สามารถกำหนดได้ ประเด็นสำคัญคือ ตัวแบบขีดความสามารถควรจะพรรณนาคุณลักษณะเด่นของผู้ปฏิบัติงานในอุดมคติให้ได้

ในกรณีที่ต้องการได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลัก ไว้ก่อนแล้ว การหาขีดความสามารถมักเริ่มต้นจากการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมหลักมาพิจารณาหาสมรรถนะหรือความสามารถหลักขององค์กรหรือความสามารถเฉพาะขององค์กร จากนั้นนำมาพิจารณาร่วมกับงานในหน่วยต่าง ๆ ในองค์กร โดยพิจารณาว่างานที่ออกแบบมาสามารถตอบสนองต่อกลยุทธ์ขององค์กร และกำหนดขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยต่าง ๆ ต่อจากนั้นให้เขียนค่านิยมของขีดความสามารถหลักแต่ละข้อ ซึ่งค่านิยมของขีดความสามารถหลักแต่ละข้อคือพฤติกรรมที่องค์กรต้องการให้ พนักงานปฏิบัติ และในการกำหนดระดับความคาดหวังของขีดความสามารถหลักแต่ละข้อและเขียนค่านิยมระดับความคาดหวัง (proficiency level) โดยที่ขีดความสามารถแต่ละข้อจะถูกแบ่งออกตามระดับต่าง ๆ ตามแต่ละองค์กรจะกำหนดขึ้น ส่วนมากการประเมินขีดความสามารถขององค์กรจะประเมินขีดความสามารถแต่ละข้อด้วยสเกล 5 สเกล (หรือ 5 ระดับ ในแต่ละขีดความสามารถ) ชำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2549: 40) ขึ้นตอนต่อไปเขียนค่านิยม (definition) ของระดับต่าง ๆ ทั้ง 5 ระดับ โดยไล่ลำดับจากระดับที่ 1 ต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ประพัตติคนขนาดไหน ไปจนถึงระดับที่ 5 ซึ่งเป็นระดับความคาดหวังสูงสุดสำหรับองค์กร (กรณีของ core competency) หรือความคาดหวังที่สูงที่สุดสำหรับหน่วยงาน (กรณี function competency) ว่าคาดหวังจะเห็นพฤติกรรมระดับสูงสุดจากพนักงานใน competency นี้ในตำแหน่งงานต่าง ๆ อย่างไร ชำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2549: 41)

การศึกษาของนักวิจัยหลาย ๆ ท่านที่เกี่ยวข้องกับตัวแบบขีดความสามารถที่ผู้วิจัยนำเป็นแนวทางในการสร้างตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศดังต่อไปนี้จากการศึกษาของ ภาณุวิชญ์ ทองยิ้ม (2544: 4) ศึกษาเรื่อง การสร้างตัวแบบเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของผู้นำท้องถิ่นในการบริหารงานพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้านด้านเศรษฐกิจครัวเรือน พบว่า ปัจจัย การมีจิตใจเสียสละเพื่อส่วนรวมของผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มทางสังคมในชุมชน เทคโนโลยี และระบบทางเศรษฐกิจในชุมชน มีความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถของผู้นำท้องถิ่น และ Peerasit and Milosevic (2007: 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการโครงการหลาย ๆ โครงการอย่างมีประสิทธิภาพพบว่า ขีดความสามารถของผู้จัดการโครงการหลาย ๆ โครงการ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการจัดองค์กร การจัดการขั้นตอนระหว่างดำเนินโครงการ การจัดการการทำงานเป็นทีม การจัดการ การพึงพาระหว่างโครงการ และ

การจัดการหน้าที่หลาย ๆ หน้าที่ และ Francesca and Michael (2006: 904) ได้นำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย บทบาทของขีดความสามารถทางการตลาดส่งผลต่อการสร้างคุณค่าสำหรับลูกค้า มีอยู่ 2 แนวทาง 1) ในขั้นตอนการจัดการ ควรมีการสร้างแนวทางการจัดการกับขีดความสามารถทางการตลาดเข้าด้วยกัน เช่น การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ช่องทางการออกแบบ ฯลฯ ซึ่งนำไปสู่ผลกำไรที่สูงขึ้น 2) การวางแนวทางที่เฉพาะเจาะจงในขีดความสามารถทางการตลาด ซึ่งเป็นที่มาของคุณค่าลูกค้า และในมุมมองของ 2 แนวทางนี้ สามารถนำไปสู่กลยุทธ์ที่สร้างคุณค่าเฉพาะแก่ธุรกิจได้

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบหลักสูตรการออกแบบหลักสูตรสำหรับ competency based learning เป็นแผนกำหนดทางเลือกต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาผลงานที่ตอบสนองต่อผลลัพธ์โดยตรง (result-driven performance) ซึ่งแตกต่างจากการฝึกอบรมทั่วไปตรงที่การฝึกอบรมทั่วไปไม่สัมพันธ์กับงานโดยตรง มักจะไม่มีแผนการฝึกอบรมไว้ล่วงหน้า แต่จะจัดขึ้นเมื่อองค์กรต้องการให้จัด ทำให้องค์กรสิ้นเปลืองและอาจจะไม่ได้รับผลประโยชน์จากการฝึกอบรม

สิ่งที่ควรคำนึงถึงการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับ CBL เพื่อการสอนผู้ใหญ่ จำเป็นต้องสอดคล้องกับเกณฑ์ต่าง ๆ และในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับ competency based learning เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ควรยึดหลักการ 3 ประการ ดังนี้ 1) รายละเอียดของเนื้อหาของการเรียนรู้ต้องมุ่งที่การพัฒนาขีดความสามารถ ไม่ว่าจะการเรียนรู้นั้น ๆ จะมีรูปแบบอย่างไรก็ตาม 2) เปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และ 3) เป็นวิธีการเชื่อมโยงการเรียนรู้ไปสู่ผลงานที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 4 การนำ CBL ไปสู่การปฏิบัติ ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้นำขีดความสามารถ มาใช้ในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) ใน 2 เรื่องหลัก คือ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรและการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การนำ competency based learning program มาใช้ในองค์กร สิ่งสำคัญที่สุดคือ การได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้า และพนักงานทุกระดับ

ขั้นตอนที่ 5 การวัดผลประเมินผล ในการศึกษาจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากรมักใช้คำว่า KSAO เป็นคำย่อที่แสดงคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดย K หมายถึง knowledge (ความรู้) S หมายถึง skill (ทักษะ) A หมายถึง ability (ความสามารถ) และ O หมายถึง other characteristics (คุณลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) ซึ่งโดยความหมายและเนื้อหาแล้ว ขีดความสามารถไม่ได้มีความแตกต่างจาก KSAO จุดที่มีความแตกต่างคือ ขีดความสามารถเน้นการวิเคราะห์คนมากกว่าการวิเคราะห์งาน เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบองค์กรสมัยใหม่ ที่เน้นการทำงานเป็นโครงการและลักษณะงานที่กว้างและมีความหลากหลาย

การศึกษาของ Chong (2008: 191) พบว่า ผลการประเมินขีดความสามารถในการจัดการมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานะ ความจำเป็นของการประชุม และระดับของการเปิดการสื่อสารระหว่างผู้จัดการและผู้ได้บังคับบัญชา เมื่อทำการประเมินและพัฒนาทักษะทางด้านเทคนิคและทักษะทางด้านคนของผู้จัดการ พบว่าจะมีการจัดการที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากสัญชาติและการรับรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และผลการวิจัยเสนอแนะว่า จากการประเมินขีดความสามารถในการจัดการของผู้จัดการหลายๆประเทศ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมจะมีอิทธิพลต่อลักษณะบุคลิกภาพและทางเลือกของพฤติกรรม

ในการศึกษาการพัฒนา รูปแบบ ชนม์ชกรณ์ วรอินทร์ (2549: 3) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประเมินแบบเสริมพลัง พบว่า รูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ได้แก่ มิติคุณลักษณะหรือเกณฑ์การประเมิน มิติลักษณะ/วิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และมิติการประเมิน ซึ่งแต่ละมิติมีส่วนประกอบที่สัมพันธ์กัน โดยมียุทธวิธีดำเนินการ คือ 1) การฝึกอบรม 2) การให้คำปรึกษา และ 3) การอำนวยความสะดวก อีกทั้ง ประทีป ปิ่นชัย และ นิพนธ์ กนาวงศ์ (2547: 63) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำตามแนวภาวะผู้นำพิสัยสมบูรณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำตามแนวภาวะผู้นำพิสัยสมบูรณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม คือ การจัดการกระบวนการฝึกอบรมตามกรอบรูปแบบเชิงระบบของเบอร์ทาลันฟีฟี่ คือ 1) การประเมินภาวะผู้นำตามแนวภาวะผู้นำพิสัยสมบูรณ์ของผู้เข้ารับอบรม 2) การให้องค์ความรู้ที่จำเป็น 3) การให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติการเขียนแผนพัฒนาภาวะผู้นำตามแนวภาวะผู้นำพิสัยสมบูรณ์ของแต่ละคน 4) นำไปปฏิบัติงานในสภาพจริง และ 5) การประเมินภาวะผู้นำของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่ง อังศิรินทร์ อินทรกำแหง และทัศนาก ทองภักดี (2549: 28) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำ (leadership competency model) เป็นแนวทางที่ใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้สามารถเลือกหลักสูตรในการพัฒนาหรือสร้างผู้นำโดยการนำเสนอ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดกิจกรรม เฉพาะที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่ผู้นำต้องมี ใช้เป็นพื้นฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

ผู้วิจัยนำแนวคิดการฝึกอบรมมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมุ่งเน้นตามความต้องการขององค์กร โดยยึดหลักสมรรถนะหรือขีดความสามารถที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในมาตรฐานระดับสูง (high performance) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถทำให้การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัฐนรี ศรีทอง (2543: 3) พบว่า การพัฒนาขีดความสามารถในการวางแผนพัฒนาตำบลให้แก่

กลุ่มทดลอง ใช้ 3 วิธี ได้แก่ 1) เทคนิค A-I-C เพื่อให้โอกาสผู้เข้าอบรมของกลุ่มทดลองมีส่วนร่วมในการจัดอบรม ซึ่งเน้นให้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง 2) การจัดอบรมตามหลักสูตรที่สร้างขึ้นตามกระบวนการของการวางแผนพัฒนาตำบลและการมีส่วนร่วมของประชาชน และ 3) การนำทัศนศึกษา คูงาน ผลการพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มทดลองพบว่ามีความรู้ในกระบวนการวางแผนพัฒนาตำบลในระดับที่ดี เจตคติมีการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ถูกต้อง และสามารถลงมือปฏิบัติด้านการวางแผนพัฒนาตำบลด้วยตนเองและมีความมั่นใจมากและสามารถกระทำได้ และจากการศึกษาของ ประเดิม นิลศรี (2543: 3) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานธุรกิจชุมชน ได้แก่ ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนจากบุคคลภายนอก ด้านรูปแบบและกระบวนการเรียนรู้ ได้แก่ ขั้นตอนการจัดกระบวนการเรียนรู้ และด้านสังคมวัฒนธรรมความเป็นองค์กร

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (expectation)

โดยทั่วไปบุคคลจะใช้แนวทางที่มาจากความจำเป็น/ความต้องการของพวกเขา และแผนที่ทางจิตใจ พวกเขาใช้แผนที่เพื่อกำหนดการตัดสินใจว่าพวกเขาจะประพฤติอย่างไร ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีความพึงพอใจในความต้องการของเขา ในขณะที่พวกเขาไม่มีแรงจูงใจติดตัวมา หรือไม่มีแรงจูงใจติดตัวมาแต่ต้องพึ่งพาสถานการณ์ที่พวกเขาอยู่ และที่เหมาะสมกับความต้องการของพวกเขา (Neadler and Lawler, 1977:44)

#### ความคาดหวังในงานบริการ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2549: 120) ได้กล่าวถึง การประเมินคุณภาพในงานบริการ เพราะหากการส่งมอบบริการสามารถทำได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (satisfaction) กับงานบริการ ซึ่งความคาดหวังจากงานบริการนี้ ลูกค้าอาจมีการทำนายระดับการบริการที่จะได้รับตามปัจจัยของสถานการณ์ในขณะที่ไปใช้บริการ มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริการ (perceived service) ว่าระดับการส่งมอบบริการที่เพียงพอ (adequate service) เทียบกับระดับการส่งมอบบริการตามที่ถูกคาดหวัง (desired service) ส่วนการประเมินหรือการรับรู้ด้านคุณภาพในการบริการ ลูกค้าจะประเมินว่าบริการนั้นมีระดับคุณภาพการบริการที่พอใช้ (perceived service adequacy) ก็ต่อเมื่อการส่งมอบบริการนี้อยู่ในระดับที่เพียงพอ (adequate service) และหากระดับการส่งมอบบริการเป็นไปตามที่ถูกคาดหวัง (desired service) ลูกค้าจะประเมินคุณภาพในงานบริการนั้นว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพสูง (perceived service superiority)

ดังนั้นพฤติกรรมการบริโภคงานบริการหรือสินค้าบริการของลูกค้า มีความสำคัญที่นักการตลาดต้องทำการศึกษาทำความเข้าใจความต้องการ (needs) ของลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนความคาดหวัง (expectations) ของคุณภาพที่จะได้รับตามปกติ เมื่อคนเรามีความต้องการขึ้นมา ก็จะต้องแสวงหาสินค้ามาตอบสนองความต้องการของตนเอง แล้วจึงจะประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สามารถสนองความต้องการได้อย่างที่คาดหวังไว้ก่อนการบริโภคหรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพหลังจากที่ผู้รับบริการได้บริโภคบริการไปแล้ว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549: 119)

ในการทำการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำการประเมินคุณภาพการบริการมาทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่รับกับความคาดหวังที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้านั้น คือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในระยะยาว และนำไปสู่ความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ เรืองวิทย์ ว่องไว (2545: 82) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อความสำเร็จในการทำงาน เพราะไม่ว่าการทำงานใด ๆ ก็ตามถ้าผู้ทำงานมีความคาดหวังมาก ก็ย่อมมีกำลังใจตั้งใจในการทำงานมาก หากความหวังมีน้อยหรือไม่มีเลยจะขาดกำลังใจในการทำงานหรือมีบ้างก็เพียงเล็กน้อยงานก็ไม่สำเร็จ และความคาดหวังของบุคคลอื่นมีอิทธิพลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการคาดหวังอย่างมาก

#### ภาคสรุปของกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำไปสู่การกำหนดแนวคิดในการดำเนินวิจัยเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่า บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ คือองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้เพราะการที่องค์การหนึ่ง ๆ จะบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะ (competency) ที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร (ชูชัย สมितिไกร, 2550: 7) นอกจากนั้นแล้วยังต้องมีความร่วมมือร่วมใจและทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ จากการสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับขีดความสามารถ ได้สรุปคำจำกัดความ (definition) ของคำว่า “ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” (competency in managing ecotourism business) จากการศึกษาแนวคิดและคำจำกัดความของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ดังนี้ “ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของชุมชน ประกอบด้วยขีด

ความสามารถหลักของชุมชนและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนหรือตำแหน่งงานได้ดีกว่าผู้อื่น และทำให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ต่อจากนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบและขั้นตอนในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความจำเป็น เป็นขั้นตอนที่ตรวจสอบว่าการพัฒนาขีดความสามารถมีความจำเป็นต่อความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไร เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายของการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ SWOT เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และ/หรือพันธกิจ (mission) และ/หรือ ค่านิยมหลัก (values) ขององค์กร ในการกำหนดตัวแบบขีดความสามารถ ได้ใช้วิธีกำหนดโดยใช้การเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยเริ่มต้นจากการที่ผู้วิจัยและชุมชนร่วมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ในชุมชน แล้วร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และพันธกิจ (mission) และ/หรือ ค่านิยมหลัก (values) ของชุมชนมาเป็นตัวตั้งในการกำหนดขีดความสามารถ ซึ่งตัวแบบขีดความสามารถ เป็นผลของการกำหนดขีดความสามารถ โดยตัวแบบขีดความสามารถเป็นคำพรรณนาในงานสำหรับประเภทของงานหน่วยงานหรืออาชีพที่สามารถกำหนดได้ ประเด็นสำคัญคือ ตัวแบบขีดความสามารถควรจะพรรณนาคุณลักษณะเด่นของผู้ปฏิบัติงานในอุดมคติให้ได้ จากนั้นผู้วิจัยพิจารณาหาสมรรถนะหรือความสามารถหลักของชุมชนหรือความสามารถเฉพาะของชุมชน และพิจารณาร่วมกับงานในฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร โดยพิจารณาว่างานที่ออกแบบมาสามารถตอบสนองต่อกลยุทธ์ของชุมชน และกำหนดขีดความสามารถของงานในฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นมา สามารถสรุปได้ดังนี้

ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะประกอบไปด้วยขีดความสามารถหลักของชุมชนและขีดความสามารถในงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ขีดความสามารถหลักจะประกอบไปด้วย ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งขีดความสามารถหลัก ทุกคนในชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจำเป็นต้องมีขีดความสามารถหลักนี้

2.2 ขีดความสามารถของงาน เนื่องจากโครงสร้างของชมรมแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป ขีดความสามารถในงาน ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการบริหารจัดการ และคุณลักษณะความเป็นผู้นำ 2) ฝ่ายประสานงานและบริการ ขีดความสามารถในงาน ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านการบริการ ทักษะ

การบริหารจัดการ และคุณลักษณะความเป็นผู้นำ 3) ฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว  
 ขีดความสามารถในงาน ประกอบด้วย ความรู้ทางการตลาด ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น  
 และคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

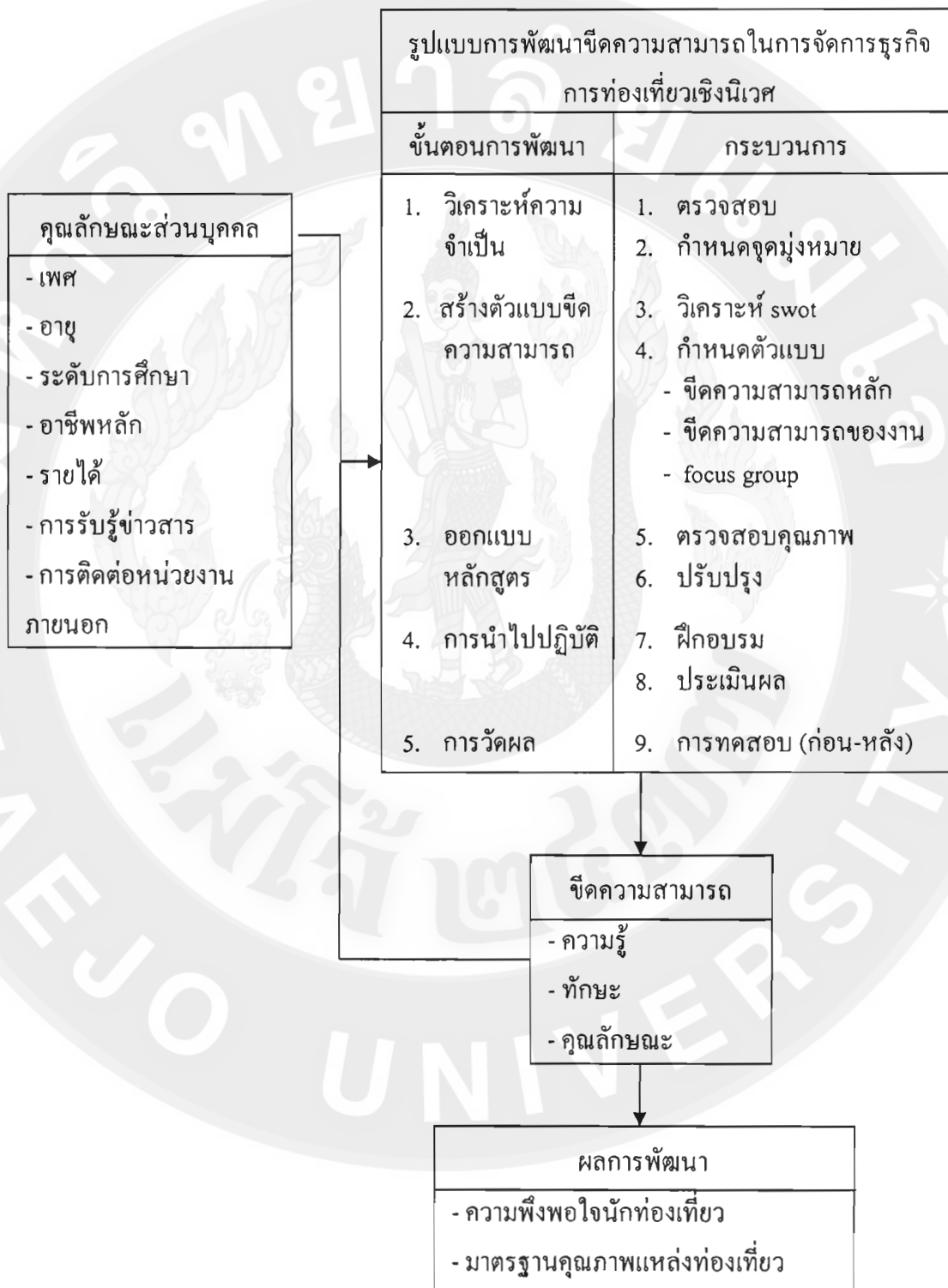
ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบหลักสูตรการออกแบบหลักสูตรสำหรับ competency  
 based learning เป็นแผนกำหนดทางเลือกต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาผลงานที่ตอบสนองต่อผลลัพธ์  
 โดยตรง (result-driven performance) หลังจากออกแบบหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถใน  
 การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแล้ว มีการตรวจสอบหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปสู่  
 การปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 4 การนำหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติ โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ 5 การวัดผลประเมินผล ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการทดสอบ เพื่อให้ได้  
 ข้อมูลที่เป็นจริง ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการทดสอบ โดยใช้  
 แบบทดสอบแบบเลือกตอบเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าอบรมด้านความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสาระ  
 ตามจุดประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการทดสอบขีดความสามารถในการจัดการ  
 ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับชุมชนก่อนดำเนินการฝึกอบรม และเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น ผู้วิจัย  
 ดำเนินการทดสอบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับชุมชนหลังการ  
 ฝึกอบรม เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ภายหลังจากดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว  
 เชิงนิเวศแล้ว ผู้วิจัยกำหนดให้มีการประเมินผลที่เกิดจากการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการ  
 ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ ซึ่งเป็นพื้นที่ทดลอง โดยวิเคราะห์  
 จาก 1) ความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังรับบริการ  
 2) มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย สักยภาพความเป็นแหล่งท่องเที่ยว การจัดการ  
 เพื่อให้เกิดความยั่งยืน การสร้างจิตสำนึกและการให้ การศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วม  
 ของชุมชนท้องถิ่น สำหรับกรอบความคิดในการวิจัย แสดงได้ตามภาพ 11

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 11 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่นำคุณลักษณะส่วนบุคคล และขีดความสามารถ (ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ) ซึ่งเปรียบเสมือนข้อมูลนำเข้า (input) และนำรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไปดำเนินการพัฒนาโดยการฝึกอบรม นำไปสู่กระบวนการแปรสภาพ (transformation process) ซึ่งจะได้ผลลัพธ์ ออกมา 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ความพึงพอใจ และมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว และด้าน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เปรียบเสมือนข้อมูลนำออก(output)

หลังจากการนำรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้จะทำให้สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยสามารถนำมาตั้งข้อสมมติฐานเพื่อการทดสอบ

1. ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างก่อนและภายหลังการพัฒนามีความแตกต่างกัน
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความสัมพันธ์กัน

ดังนั้นในการวิจัยเพื่อพัฒนาจำเป็นต้องหาคำตอบที่ถูกต้อง การวิจัยครั้งนี้จะต้องมีกระบวนการและระเบียบวิธีการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐานในบทที่ 3 ต่อไป

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา (research for development) ที่มีรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน ซึ่งการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะทำให้ชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมและการบริการสอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหนทางสู่ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีการวิจัยโดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 3 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชนของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อระบุนผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ในแต่ละวัตถุประสงค์มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

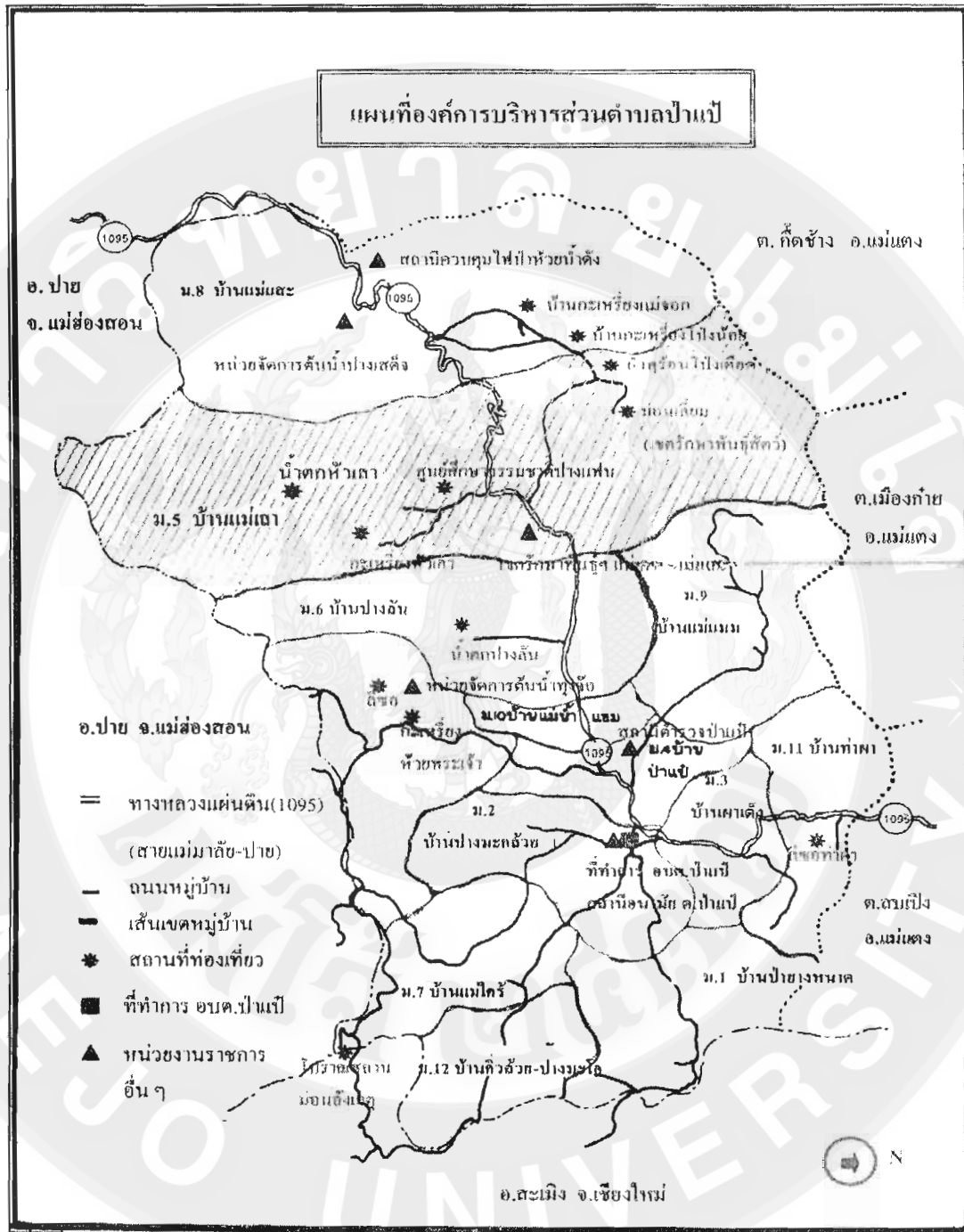
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพ  
แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชน  
ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

สถานที่ในการวิจัย

การวิจัยนี้ดำเนินการในพื้นที่ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอแม่แตง อยู่ห่างจากตัวอำเภอแม่แตงประมาณ อำเภอแม่แตง ห่างจากตัวอำเภอ 35 กม. เนื้อที่ 163.5 ตร.กม. ตำบลป่าแป๋ ลักษณะภูมิประเทศ ส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูง มีป่าไม้ปกคลุมเป็นป่าอุดมสมบูรณ์ พื้นที่เป็นภูเขา มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลกี้ดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลสบเปิง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันออก	ติดกับ	อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่
ทิศตะวันตก	ติดกับ	อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ลักษณะภูมิประเทศมีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขามีสภาพป่าไม้อุดมสมบูรณ์ พื้นที่บางส่วนตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดังและบางส่วนอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะ การคมนาคม สามารถเดินทางโดยรถยนต์ ซึ่งมีถนนสายแม่มาลัย – ปาย เป็นถนนสายหลักของตำบล นอกจากนั้นยังมีถนนสายเชื่อมระหว่างตำบลป่าแป๋กับอำเภอสะเมิงที่หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 1 อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 13 หมู่บ้าน



ภาพ 12 แผนท้องถิ่นการบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 เมษายน 2550 องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มี มีจำนวนประชากร แยกเป็นชาย 3,415 คน หญิง 3,216 คน รวมทั้งสิ้น 6,631 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,215 ครัวเรือน

เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกพื้นที่นี้ เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่มีความอุดมสมบูรณ์ทั้งทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ อีกทั้งในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางด้านชีวภาพ พรรณไม้และสัตว์ป่าหายาก นานาชนิด มีความเกี่ยวข้องกับทางวัฒนธรรมและมีศักยภาพสูงในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ดี ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเนื่องจากพื้นที่บางส่วนตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดังและบางส่วนอยู่ในเขตรักษาพันธุ์ สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะ และมียุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่สอดคล้องกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักวิชาการจากภาครัฐ และกลุ่มจากภาคเอกชน ทางด้านการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มนักวิชาการและตัวแทนจากภาครัฐ ประกอบด้วย นักวิชาการป่าไม้ หัวหน้าเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ กำนันตำบลป่าแป๋ และผู้ใหญ่บ้านแม่เลา หมู่ที่ 5 จำนวน 5 คน
2. กลุ่มจากภาคเอกชนทางด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 2 คน

### ขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนนี้จะเป็นประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยจะมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อและประสานงานกับผู้นำชุมชน เช่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กำนันตำบลป่าแป๋ และผู้ใหญ่บ้านบ้านแม่เลา หมู่ที่ 5 เพื่อประสานงานในการเข้าไปดำเนินการวิจัยในพื้นที่ รวมถึงการแจ้งให้ชุมชนทราบ เพื่อเป็นการขออนุญาตในการเข้ามาศึกษามาประชุม และร่วมกิจกรรมกับชุมชนเป็นระยะ ๆ
2. ติดต่อและประสานงานกับกลุ่มนักวิชาการ ตัวแทนจากภาครัฐ และผู้แทนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อร่วมประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
3. ประสานงานวิทยากรจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลย์สงคราม จังหวัดพิษณุโลก เพื่อดำเนินการอบรมหลักสูตรการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

4. ผู้วิจัยนัดหมายกลุ่มนักวิชาการ ตัวแทนจากภาครัฐ และผู้แทนผู้ประกอบการ ธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อเข้ารับการอบรมหลักสูตรการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตามที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวกำหนด

5. ดำเนินการสำรวจและประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประยุกต์ใช้ เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/7) ซึ่งมีตัวชี้วัดการประเมินด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว และการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 การประเมินด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว

เป็นการประเมินว่าพื้นที่ที่มีความเหมาะสมในการพิจารณาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ ซึ่งถ้าพื้นที่ที่ทำการประเมินขาดคุณสมบัติในข้อใดข้อหนึ่งนั้น แสดงว่าพื้นที่นั้นไม่สมควรจะพิจารณาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยข้อกำหนดในด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การเป็นพื้นที่ธรรมชาติ หรือเป็นพื้นที่ที่ยังความเป็นธรรมชาติที่มีวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง และการใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย โดยพื้นที่ที่ขอรับการประเมินจะต้องผ่านข้อกำหนดทั้งหมด จึงจะเข้าสู่การประเมินในขั้นตอนต่อไป คือ การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

#### 5.2 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่ยังไม่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบดูแลพื้นที่นั้นมีความประสงค์ที่จะทราบว่าพื้นที่ของตนมีความเหมาะสมหรือมีศักยภาพในการที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ ก็สามารถที่จะนำแบบประเมินไปใช้ประเมินพื้นที่ธรรมชาติได้ โดยทำการประเมินเฉพาะองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วย 4 ดังนี้ ได้แก่

1. จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ
2. ความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ
3. ความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ
4. ความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว
5. วิเคราะห์ผลและนำเสนอข้อมูลต่อชุมชนโดยทีมผู้ร่วมศึกษา
6. เมื่อได้รับข้อคิดเห็นจากชาวบ้านที่เหลือแล้ว นำมาสรุปและให้

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการต่อไป

## เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบประเมินศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งผู้วิจัยจะประยุกต์ใช้เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/7) โดยผู้วิจัยได้นำหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ได้มาใช้ประเมินกับศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ ซึ่งประกอบด้วยดังต่อไปนี้

1. การประเมินด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการประเมินว่าพื้นที่ที่มีความเหมาะสมในการพิจารณาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ ซึ่งถ้าพื้นที่ที่ทำการประเมินขาดคุณสมบัติในข้อใดข้อหนึ่งนั้น แสดงว่าพื้นที่นั้นไม่สมควรจะพิจารณาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน โดยข้อกำหนดในด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การเป็นพื้นที่ธรรมชาติ หรือเป็นพื้นที่ที่ยังความเป็นธรรมชาติที่มีวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง และการใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย โดยพื้นที่ที่ขอรับการประเมินจะต้องผ่านข้อกำหนดทั้งหมด จึงจะเข้าสู่การประเมินในขั้นตอนต่อไป คือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2. การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การประเมินในขั้นตอนนี้ จะเป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่ยังไม่มีการจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ซึ่งใช้ในกรณีที่เจ้าของพื้นที่นั้นมีความประสงค์ที่จะทราบว่าพื้นที่ของตนมีความเหมาะสมหรือมีศักยภาพในการที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ และสามารถที่จะนำแบบประเมินนี้ไปใช้ประเมินพื้นที่ธรรมชาติได้ โดยทำการประเมินเฉพาะองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วยดัชนีชี้วัด 4 ดัชนี ได้แก่

### ตาราง 6 องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน	คะแนน
1. จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ	10
2. ความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ	10
3. ความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ	10
4. ความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว	10
รวม	40

สำหรับการให้ค่าคะแนน คัดนี้แต่ละข้อจะมีค่าคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน ซึ่งแหล่งธรรมชาติที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน จะต้องมีความสมบูรณ์ขององค์ประกอบนี้ไม่ต่ำกว่า 2 ข้อ หรือได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 20 คะแนน หรือได้คะแนนร้อยละ 50 ขึ้นไป แต่ถ้าแหล่งธรรมชาติมีความสมบูรณ์ต่ำกว่า 2 ข้อ หรือได้คะแนนต่ำกว่า 20 คะแนน แสดงว่าพื้นที่นั้นขาดความเหมาะสมหรือศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในวัตถุประสงค์ที่ 1 นี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่เพื่อทำการแจ้งความประสงค์ในการขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ทำหนังสือขอความร่วมมือกลุ่มนักวิชาการ ตัวแทนจากภาครัฐ และตัวแทนกลุ่มจากภาคเอกชนทางด้านการท่องเที่ยวในการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
3. ติดต่อและประสานงานวิทยากร เพื่อดำเนินการอบรมมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตามที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวกำหนด
4. ดำเนินการอบรมตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด
5. ดำเนินการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยนำผลการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ



**วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ  
ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋  
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

**ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**

ขั้นตอนการวิจัยนี้เป็นการดำเนินการวิจัยเพื่อหาคำตอบในวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เป็นการนำร่างกระบวนการ หรือรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อเข้าไปพัฒนาในพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้นิยามรูปแบบ หมายถึง วิธีการ หรือกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด แนวทาง ขั้นตอนที่มีรายละเอียดในการปฏิบัติอย่างชัดเจน (วิทย์ธร ท่อแก้ว, 2543: 15)

ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความจำเป็น เป็นขั้นตอนที่ตรวจสอบว่าการพัฒนาขีดความสามารถมีความจำเป็นต่อความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไร เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายของการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์สภาพปัญหาและการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยใช้วิธี SWOT เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และ/หรือพันธกิจ (mission) และ/หรือค่านิยมหลัก (values) ขององค์กรและกลยุทธ์ของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในการกำหนดตัวแบบขีดความสามารถ ได้ใช้วิธีกำหนดโดยใช้การเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ จากนั้นจัดทำร่างตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยผู้วิจัยเปรียบเสมือนผู้ปฏิบัติงานร่วม ได้ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อสร้างตัวแบบขีดความสามารถของชุมชนในการจัดการ

ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภายหลังจากที่ได้ร่างตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวแล้ว สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อร่างตัวแบบ โดยการสัมภาษณ์ ปรับปรุง และยืนยันรูปแบบ โดยการ focus group ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้อง ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 5 คน

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยผู้วิจัยนำตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มาพัฒนาเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งการสร้างหลักสูตรการเรียนรู้ตาม competency model เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วย ชื่อหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ระยะเวลาฝึกอบรม (กำหนดเป็นชั่วโมง) หัวข้อวิชาพร้อมกำหนดจำนวน ชั่วโมง คำอธิบายรายวิชาโดยสังเขป เทคนิคการฝึกอบรมแต่ละวิชา วิธีการประเมินผลแต่ละรายวิชา (สมคิด บางโม, 2549: 20) โดยหลักสูตรนั้นผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำหลักสูตรที่พัฒนาไปปฏิบัติจริงกับชุมชนบ้านแม่เตาที่เป็นสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 30 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ขั้นตอนที่ 4 การนำไปปฏิบัติ โดยการฝึกอบรม competency based learning ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นประเมินผลการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 5 การวัดผลประเมินผล ผู้วิจัยใช้วิธีการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม (pre-test) และการประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม (post-test) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันมีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดค่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นเพียงใด หรือมีทักษะและคุณลักษณะเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่เพียงใด

### สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ดำเนินการในพื้นที่ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 318 ตารางกิโลเมตร ภายใต้อำเภอแม่แตง ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ได้แก่ หมู่บ้านแม่เตา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งยังไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวและการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในหมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงทดลอง จำนวนกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างจะมีขอบเขตจำกัด เพราะต้องมีการทดลองปฏิบัติจริง โดยทั่วไป กลุ่มย่อยที่ใช้ในการทดลองเพื่อเปรียบเทียบผลมักจะมีจำนวนประมาณ 30 คน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535: 97) ผู้วิจัยนำรูปแบบพัฒนาขีดความสามารถมาใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภายหลังจากผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยจากกลุ่มทดลองครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเตรียมเครื่องมือ และวิธีการวิจัยเพื่อตอบรับขั้นตอนต่าง ๆ ตามขั้นตอนการวิจัย

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้แบบบันทึกผลสรุปรายละเอียดการดำเนินการในกระบวนการพัฒนาตามรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถที่ผู้วิจัยได้กำหนดมาบันทึกผลของการดำเนินการตามกิจกรรมย่อย ๆ ซึ่งประกอบด้วย

1. แบบรายงานผลการวิเคราะห์ SWOT การกำหนดกลยุทธ์ การกำหนดตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
2. โครงสร้างหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
3. แบบรายงานการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## การทดสอบเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสรุปผลโดยหาความตรง (validity) ของเนื้อหา (content validity) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา

2. ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือ ซึ่งเป็นแบบสรุปลักษณะโดยหาความตรง (validity) ของเนื้อหา (content validity) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา จากนั้นนำร่างตัวแบบชี้วัดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อร่างตัวแบบ โดยการสัมภาษณ์ ปรับปรุง และยืนยันรูปแบบ โดยการ focus group ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้อง ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 5 คน

3. ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือการวิจัย ซึ่งเป็นหลักสูตร โดยหาความตรง (validity) ของเนื้อหา (content validity) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา ตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้

4. ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือการวิจัย ซึ่งเป็นการประเมินผลโครงการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยผู้วิจัยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับดังนี้ 5 4 3 2 และ 1 โดยคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ “ดีมาก” = 5 คะแนน “ดี” = 4 คะแนน “พอใช้” = 3 คะแนน “น้อย” = 2 คะแนน “น้อยมาก” = 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์แปลความหมาย (เรื่องวิทย์ ว่องไว, 2545: 53) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
3.67 – 5.00	ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี
2.34 – 3.66	ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบเครื่องมือโดยการหาความเที่ยงตรง (validity) และได้ตรวจสอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วนำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินผลโครงการฝึกอบรมไปทดสอบเก็บข้อมูลจากชาวบ้านในชุมชนบ้านปางมะกกล้วย อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน แล้วนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้แบบครอนบาค (Cronbach) พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2535: 132-133) โดยมีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.714 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) ของเครื่องมือ มีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (0.70) แสดงว่าแบบประเมินผลโครงการฝึกอบรมที่ใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงน่าเชื่อถือ (มีความเชื่อมั่นสูง) อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลได้ โดยให้ผลความแม่นยำ น่าเชื่อถือหรือมีความเชื่อมั่นได้สูง

### การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลที่ได้จากการเข้าไปสังเกต การเข้าไปมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน และสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลมาบันทึกในแบบรายงานสรุปผลการดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แต่ละชั้นในกระบวนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตามรูปแบบที่ผู้วิจัยกำหนด คือ

1. การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ ประกอบด้วย แบบรายงานผลรายละเอียดการวิเคราะห์ SWOT การกำหนดกลยุทธ์ การกำหนดขีดความสามารถหลัก และการกำหนดขีดความสามารถของงาน
2. การฝึกอบรม competency based learning program ประกอบด้วย
  - 2.1 โครงสร้างหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
  - 2.2 แบบรายงานการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ จากการดำเนินการแต่ละชั้น บันทึกผลตามแบบสรุปผลจากการปฏิบัติร่วม สอบถาม สัมภาษณ์ และประชุมในประเด็นต่าง ๆ ตามที่กำหนดเพื่อให้เกิดความชัดเจน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยชั้นตอนที่ 1 วัตถุประสงค์ที่ 2 นี้ เครื่องมือเป็นแบบสรุปผลการดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสนทนา ประชุม สัมภาษณ์ และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่ผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วม โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การรับรู้ข้อมูลจากการสนทนา ประชุม การปฏิบัติงานร่วม
2. การดำเนินการพัฒนาตามรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้ง 5 ขั้นตอน โดยผู้วิจัยเข้าเป็นผู้ดำเนินการร่วมกับชุมชน
3. การบันทึกผลทันทีระหว่างการดำเนินการแต่ละขั้นตอน

4. การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผล โครงการฝึกอบรมหลักสูตร โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ขั้นตอนที่ 2 การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**

### **สถานที่ดำเนินการวิจัย**

การวิจัยนี้ดำเนินการในพื้นที่ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 318 ตารางกิโลเมตร ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ได้แก่ หมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งยังไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวและการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ สมาชิกในกลุ่มท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในหมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงทดลอง จำนวนกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างจะมีขอบเขตจำกัด เพราะต้องมีการทดลองปฏิบัติจริง โดยทั่ว ๆ ไป กลุ่มย่อยที่ใช้ในการทดลองเพื่อเปรียบเทียบผลมักจะมีจำนวนประมาณ 30 คน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535: 97) ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยสร้างความคุ้นเคยโดยการออกสำรวจพื้นที่รอบแรกเพื่อแสวงหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ จะทำให้ตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือกใกล้เคียงเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ดีขึ้น (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546: 124) ภายหลังจากการทำความคุ้นเคยกับสมาชิกแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์สมาชิกชมรมพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีความสนใจและความถนัดตามโครงสร้างการบริหารงานภายในของธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสมาชิกในชมรมพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นกลุ่มทดลองที่นำรูปแบบพัฒนาขีดความสามารถมาใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ฝ่ายตามโครงสร้างการบริหารงานภายในของธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 10 คน 2) ฝ่ายประสานและบริการ จำนวน 10 คน และ 3) ฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน แสดงไว้ในตาราง 7

ตาราง 7 ประเภทของฝ่ายและจำนวนผู้ให้ข้อมูลของกลุ่มทดลอง

ฝ่าย	จำนวน (คน)
1. บริหารทั่วไป	10
2. ประสานและบริการ	10
3. จัดการและดำเนินการท่องเที่ยว	10
รวม	30 คน

หลังจากผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยจากกลุ่มทดลองครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเตรียมเครื่องมือ และวิธีการวิจัยเพื่อตอบรับขั้นตอนต่าง ๆ ตามขั้นตอนการวิจัย

### แบบการวิจัย

การวิจัยในขั้นตอนที่ 2 นี้เป็นการวิจัยประเมินผลโดยใช้แบบการวิจัยแบบกลุ่มเดียว สอบก่อนและสอบหลัง (one group pre-test post-test design) มีการวัดผลก่อนและหลังดำเนินการ เป็นข้อมูลเปรียบเทียบพัฒนาการของกลุ่มทดลองหรือกลุ่มพัฒนา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) ดังภาพ 13



ภาพ 13 รูปแบบการวิจัยประเมินผลแบบการวิจัยแบบกลุ่มเดียวประเมินก่อนและประเมินหลัง  
ที่มา: พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2535: 65)

โดยที่	$T_1$	หมายถึง การประเมินก่อนการทดลอง (pre-test)
	$T_2$	หมายถึง การประเมินหลังการทดลอง (post-test)
	X	หมายถึง การจัดการกระทำหรือการให้ตัวแปรทดลอง (treatment)

แบบการวิจัยแบบกลุ่มเดียวประเมินก่อนและประเมินหลัง เป็นการวิจัยที่มีการประเมินครั้งแรก (pre-test) ทำให้สามารถเปรียบเทียบกันได้ในกลุ่ม และสามารถควบคุมตัวแปรได้บ้าง คือ การขาดหายไปของกลุ่มตัวอย่าง แต่ตัวแปรส่วนใหญ่ควบคุมไม่ได้ เช่น ประวัติกลุ่มตัวอย่าง ภูมิภาค ผลจากการประเมินครั้งแรก การถดถอยทางสถิติ ตลอดจนปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และความแตกต่างของผลการประเมินทั้ง 2 ครั้ง จะเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระที่ศึกษาค้นนั้นผู้วิจัยมีวิธีการควบคุมตัวแปรแทรก โดยใช้การควบคุมอิทธิพลหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเที่ยงภายในและภายนอกของการวิจัย ซึ่งวิธีการดังกล่าวจะลดจุดด้อยหรือข้อจำกัดของการวิจัยประเมินผลครั้งนี้

### 1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเที่ยงภายในของการวิจัย

1.1 เหตุการณ์แทรก เป็นเฉพาะอย่างที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการ เช่น การเข้ารับการอบรม/การสอนจากหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติมเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะกระทบต่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการควบคุมมิให้เกิดเหตุการณ์แทรกดังกล่าว โดยประสานงานกับหน่วยราชการระดับจังหวัด และระดับอำเภอ ให้มีความเข้าใจในการเข้าไปพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าเป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และระยะเวลาในการพัฒนาของผู้วิจัย

1.2 การสูญหายของผู้รับการพัฒนา เนื่องจากจำนวนสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่แล ไม่มีการโยกย้ายถิ่นฐานเนื่องจากส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลักคือ เกษตรกรรม และอาชีพรับจ้างในหมู่บ้านและบริเวณใกล้เคียง จึงไม่มีปัญหาการสูญหายของผู้เข้ารับการพัฒนา และไม่มีปัญหาการวัดผล

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเที่ยงตรงภายนอกของการวิจัย พิจารณาด้านความเที่ยงตรงซึ่งสถานการณ์ดังนี้

2.1 เหตุการณ์แทรกกับผลการทดลอง เช่น รายการความรู้จากสื่อต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มทดลองบางคนบังเอิญได้รับและเป็นการเสริมความรู้ที่ได้จาก treatment ผู้วิจัยมีความคิดพื้นฐานว่าการให้ treatment หรือรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของผู้วิจัยยังไม่มีสื่อใดกระทำมาก่อน หรือถ้ามีก็เป็นแค่การเปลี่ยนแปลงตามเวลาหรือมี



วิวัฒนาการเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อคำดำเนินการหรือมีผลส่งเสริมต่อ treatment แต่อย่างใด

2.2 ช่วงระยะเวลาการประเมินผล การวิจัยประเมินผลแบ่งการวัดผลออกเป็น 2 ระยะ คือ

2.3.1 ก่อนการฝึกอบรม competency – based learning program และการปฏิบัติงานของสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีการประเมินความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เตา

2.3.2 หลังการฝึกอบรม competency – based learning program และการปฏิบัติงานของสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีการประเมินความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เตา ซึ่งเป็นการประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภายหลังจากให้ treatment คือ ทั้งการอบรมและการปฏิบัติงานในหน้าที่จริง หรือประสบการณ์ตรงในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการและการวัดตัวแปร

การศึกษาประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา ไว้ทั้งสิ้น 12 ตัวแปร ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ทางด้านการบริการ ความรู้ทางด้านการตลาด ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการสื่อสารและประสาน ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ และคุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวัดตัวแปรไว้ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้ สร้างข้อความเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติอย่างมีความรับผิดชอบ โดยไม่ก่อให้เกิดการรบกวนหรือทำความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่มีวัตถุประสงค์อย่างมุ่งมั่นเพื่อชื่นชม ศึกษา เรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณ และสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาตินั้น อีกทั้งช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นด้วย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 3/5) โดยทุกข้อความมี

คำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ 1 คำตอบจากจำนวนคำตอบทั้งสิ้น 4 คำตอบ หากตอบถูกให้ 1 คะแนน หากตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 12 ข้อ

2. ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับ ความรู้และความเข้าใจในแนวคิด รวมถึงหลัก วิธีการ ตลอดจนขั้นตอนการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจด้านโรงแรม การขนส่ง อาหารและบันเทิง การนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตลอดจนการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกได้มีความพยายามที่จะให้มีการออกแบบที่ผสมกลมกลืนกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเหล่านั้นพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน (วิระพล ทองมา, 2548: 50) โดยทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ 1 คำตอบจากจำนวนคำตอบทั้งสิ้น 4 คำตอบ หากตอบถูกให้ 1 คะแนน หากตอบผิดให้ 0 คะแนนจำนวน 12 ข้อ

3. ความรู้ทางการบริการ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกระทำที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความสะดวก หรือเกิดประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่งผ่านพฤติกรรมที่สะท้อนถึงคำว่าช่วยเหลือ (เนตรา เทวัญชาชัย, 2551: 11) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ 1 คำตอบจากจำนวนคำตอบทั้งสิ้น 4 คำตอบ หากตอบถูกให้ 1 คะแนน หากตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 12 ข้อ

4. ความรู้ทางการตลาด ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็น (needs) ความต้องการ (wants) ของลูกค้า เพื่อผลิตสินค้าและบริการ โดยมุ่งสนองความต้องการและความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการด้านสินค้าหรือบริการ การจัดการด้านราคา การจัดการทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และการจัดการด้านการส่งเสริมการขาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ 1 คำตอบจากจำนวนคำตอบทั้งสิ้น 4 คำตอบ หากตอบถูกให้ 1 คะแนน หากตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 12 ข้อ

การทดสอบความรู้ ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบแบบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 12 ข้อ ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ 1 คำตอบจากจำนวนคำตอบทั้งสิ้น 4 คำตอบ หากตอบถูกให้ 1 คะแนน หากตอบผิดให้ 0 คะแนน การประเมินค่าของคะแนนการวัดผลการทดสอบความรู้ ผู้วิจัยได้จัดระดับความรู้ของผู้รับการฝึกอบรม โดยนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาเปรียบเทียบกับดัชนีค่าอำนาจการจำแนก (discrimination) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535: 65) และจากคะแนนของผลการประเมินแบบทดสอบจัดเป็น 3 กลุ่ม มีดังนี้

คะแนนระหว่าง	หมายถึง
9 – 12	มีความรู้ในระดับมาก
5 – 8	มีความรู้ในระดับปานกลาง
1 – 4	มีความรู้ในระดับน้อย

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์แปลความหมาย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
8.34 – 12.00	มีความรู้ในระดับดี
4.67 – 8.33	มีความรู้ในระดับปานกลาง
1.00 – 4.66	มีความรู้ในระดับน้อย

5. ทักษะการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับความสามารถในการร่วมใจกันในทีมงาน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน สร้างกลุ่มบุคคลโดยแบ่งงานกันตามความถนัด อาศัยความร่วมมือประสานกัน ฟังพาทอาศัยซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่องานและผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานจนสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย (เสนห์ จุ้ยโต, 2548: 207) โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด โดยทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลตอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด จำนวน 12 ข้อ

6. ทักษะการบริหารจัดการ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับความสามารถในด้านเทคนิควิธีการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความนึกคิด ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด โดยทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลตอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด จำนวน 12 ข้อ

7. ทักษะการสื่อสารและประสาน ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร โดยผ่านกระบวนการวิธีการถ่ายทอดความคิด สารระ ข่าวนสาร (message) จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยสื่อ (media) เป็นตัวเชื่อมโยง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารกันอย่างเข้าใจ (วิชัย แหวนเพชร, 2548: 156) และความสามารถในการจัดระเบียบและกลไกการทำงานของผู้ร่วมงานหลายคน หรือหลายคนให้ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน (สมชาติ กิจบรรจง, 2546: 92) โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด

ที่สุด โดยทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลตอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อย จำนวน 12 ข้อ

8. ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความความเกี่ยวกับสามารถของการเป็นมัคคุเทศก์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือชาวต่างประเทศในเขตพื้นที่ป่า (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2548: 76) โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด โดยทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลตอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด จำนวน 12 ข้อ

การประเมินทักษะ ผู้วิจัยใช้แบบประเมินทักษะ จำนวน 12 ข้อ โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด ในแต่ละข้อให้คะแนน (วิทยากร ท่อแก้ว, 2543: 94) ดังนี้

ระดับทักษะ	ค่าคะแนน
ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด	5
ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก	4
ปฏิบัติได้ปานกลาง	3
ปฏิบัติได้น้อย	2
ปฏิบัติได้น้อยที่สุด	1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์แปลความหมาย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
3.67 – 5.00	มีทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
2.34 – 3.66	มีทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	มีทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

9. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความความเกี่ยวกับคุณลักษณะในการสร้างความประทับใจและการผูกมิตรกับผู้อื่น โดยให้ผู้ให้ข้อมูลได้ประเมินตามสภาพที่เป็นจริงที่รับรู้ ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

บ่อยครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง แสดงพฤติกรรมนั้นบ้าง ไม่เคยแสดงพฤติกรรมนั้น จำนวน 12 ข้อ

10. คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความความเกี่ยวกับคุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ การรับรู้เป้าหมายร่วมกัน ตลอดจนการสร้างการประสานงาน โดยสนับสนุนร่วมมือร่วมใจกันในทีมงานมีการพัฒนาและสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจนบรรลุผลสำเร็จ (ธำรงค์ศักดิ์ กงคาสวัสดิ์, 2549: 43) โดยให้ผู้ให้ข้อมูลได้ประเมินตามสภาพที่เป็นจริงที่รับรู้ ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง แสดงพฤติกรรมนั้นบ้าง ไม่เคยแสดงพฤติกรรมนั้น จำนวน 12 ข้อ

11. คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความความเกี่ยวกับคุณลักษณะที่สามารถเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยกริยาอาการ ภาษาภายในและภาษาพูดอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (ธำรงค์ศักดิ์ กงคาสวัสดิ์, 2549: 37) โดยให้ผู้ให้ข้อมูลได้ประเมินตามสภาพที่เป็นจริงที่รับรู้ ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง แสดงพฤติกรรมนั้นบ้าง ไม่เคยแสดงพฤติกรรมนั้น จำนวน 12 ข้อ

12. คุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความความเกี่ยวกับคุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถที่จะทนต่อสภาวะที่คลุมเครือ และซับซ้อนได้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2550: 133) และคุณลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2548: 24) โดยให้ผู้ให้ข้อมูลได้ประเมินตามสภาพที่เป็นจริงที่รับรู้ ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง แสดงพฤติกรรมนั้นบ้าง ไม่เคยแสดงพฤติกรรมนั้น จำนวน 12 ข้อ

การประเมินคุณลักษณะ ผู้วิจัยใช้แบบประเมินคุณลักษณะ จำนวน 12 ข้อ โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) จำนวน 5 ระดับ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2550: 59) คือ

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก	5
แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง	4
แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง	3
แสดงพฤติกรรมนั้น บางครั้ง	2
แสดงพฤติกรรมนั้น น้อยครั้ง	1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์แปลความหมาย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
3.67 – 5.00	มีคุณลักษณะในระดับมาก
2.34 – 3.66	มีคุณลักษณะในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	มีคุณลักษณะในระดับน้อย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยประเมินผลขั้นตอนนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินคุณลักษณะต่าง ๆ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ เพื่อประเมินขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้งก่อน (pre-test) และหลังการฝึกอบรม (post-test) โดยมีเครื่องมือมาประกอบในการประเมินผลในขั้นตอนนี้ทั้งก่อน และหลังการฝึกอบรม ซึ่งมีดังนี้

1. ลักษณะของแบบประเมินขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในการวิจัยประเมินผลขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้แบบประเมินขีดความสามารถผู้นำท้องถิ่นของภาณุวิชญ์ ทองขี้ม (2544: 152-153) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมินขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักศึกษาครั้งนี้ เพื่อพิจารณาสร้างตัวชี้วัดขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยนำเอาผลลัพธ์ของผลรวมคะแนนเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ทางด้านการบริการ และความรู้ทางด้านการตลาด การมีทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการสื่อสารและประสาน และทักษะการเป็นภาคีเครือข่ายท้องถิ่น และการมีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ และคุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์ มีสมการดังต่อไปนี้

สมการ	$c$	$= (k_1+k_2+k_3+ k_4) + (s_1+s_2+ s_3+ s_4) + (a_1+a_2+ a_3+ a_4)$
เมื่อ	$c$	= ชีตความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยงเชิงนิเวศ
	$k_1$	= ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
	$k_2$	= ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยงเชิงนิเวศ
	$k_3$	= ความรู้ทางการบริการ
	$k_4$	= ความรู้ทางการตลาด
	$s_1$	= ทักษะการทำงานเป็นทีม
	$s_2$	= ทักษะการบริหารจัดการ
	$s_3$	= ทักษะการสื่อสารและประสาน
	$s_4$	= ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น
	$a_1$	= คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์
	$a_2$	= คุณลักษณะความเป็นผู้นำ
	$a_3$	= คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ
	$a_4$	= คุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์

การประเมินขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยงเชิงนิเวศ พิจารณาจากคุณลักษณะทั้ง 12 คุณลักษณะดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้จัดทำตาราง Matrix แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ (k) ทักษะ(s) และคุณลักษณะ (a) เพื่อง่ายต่อการสร้างตัวชี้วัด ดังตาราง 7

ตาราง 8 Matrix กำหนดการวัดและการสร้างตัวชี้วัดขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจ  
การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ความรู้ (k)	ทักษะ (s)	คุณลักษณะ (a)	ระดับของขีด ความสามารถ
ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ = n คะแนน	ทักษะการทำงาน เป็นทีม = n คะแนน	คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ = n คะแนน	n
ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ = n คะแนน	ทักษะการบริหารจัดการ = n คะแนน	คุณลักษณะความเป็นผู้นำ = n คะแนน	n
ความรู้ทางการบริการ = n คะแนน	ทักษะการสื่อสารและประสาน = n คะแนน	คุณลักษณะด้านจิตสำนึก การบริการ = n คะแนน	n
ความรู้ทางการตลาด = n คะแนน	ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น = n คะแนน	คุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์ = n คะแนน	n
คะแนนเฉลี่ยรวม			ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ขีดความสามารถทางด้านความรู้	ขีดความสามารถทางด้านทักษะ	ขีดความสามารถทางด้านคุณลักษณะ	

หลักเกณฑ์ในการจัดระดับขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีแนวทางในการจัดระดับขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งการตีความผลการวิจัยว่าขีดความสามารถทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับใดนั้นทำได้โดยการนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์แปลความหมาย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
5.22 – 7.33	มีขีดความสามารถในระดับดี
3.11 – 5.21	มีขีดความสามารถในระดับปานกลาง
1.00 – 3.10	มีขีดความสามารถในระดับน้อย

2. ผู้วิจัยได้เตรียมเครื่องมือก่อนที่จะรวบรวมข้อมูลหรือการวิจัยการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยเรียบเรียงจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อวัดขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เครื่องมือวิจัยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ชุด (ภาคผนวก ก) ดังต่อไปนี้



แบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อใช้ประเมินขีดความสามารถหลักในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของผู้ให้ข้อมูลทุกคน มี 4 ตอน จำนวนคำถาม 44 ข้อ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ เป็นแบบทดสอบในลักษณะให้ผู้ตอบแบบทดสอบระบุว่ารายการคำถามนั้นมีคำตอบข้อใดถูกต้องที่สุดจากคำตอบที่มีให้เลือก 4 ข้อ ให้ตรงกับองค์ความรู้ในเรื่องความรู้ทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ หากผู้ตอบแบบทดสอบระบุคำตอบในรายการคำถามใดได้ถูกต้อง ให้คะแนน 1 คะแนน หากตอบผิด ให้คะแนน 0 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบประเมินทักษะ เป็นแบบประเมินทักษะ โดยกำหนดข้อความเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ให้ผู้ตอบแบบประเมินระบุข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบประเมินคุณลักษณะ เป็นแบบประเมินคุณลักษณะโดยกำหนดข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้ผู้ตอบแบบทดสอบระบุข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง แสดงพฤติกรรมนั้นบางครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง

แบบสอบถามชุดที่ 2 เพื่อใช้ประเมินขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของงานฝ่ายบริหารทั่วไปในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน จำนวนคำถาม 44 ข้อ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ เป็นแบบทดสอบในลักษณะให้ผู้ตอบแบบทดสอบระบุว่ารายการคำถามนั้นมีคำตอบข้อใดถูกต้องที่สุดจากคำตอบที่มีให้เลือก 4 ข้อ ให้ตรงกับองค์ความรู้ในเรื่องความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ หากผู้ตอบแบบทดสอบระบุคำตอบในรายการคำถามใดได้ถูกต้อง ให้คะแนน 1 คะแนน หากตอบผิดให้คะแนน 0 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบประเมินทักษะ เป็นแบบประเมินทักษะ โดยกำหนดข้อความเกี่ยวกับทักษะการบริหารจัดการ ให้ผู้ตอบแบบประเมินระบุข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้

ข้อมูลมากที่สุด ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบประเมินคุณลักษณะ เป็นแบบประเมินคุณลักษณะ โดยกำหนดข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้นำ ให้ผู้ตอบแบบทดสอบระบุข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง แสดงพฤติกรรมนั้นบางครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง

แบบสอบถามชุดที่ 3 เพื่อใช้ประเมินขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของงานฝ่ายประสานงานและบริการ ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน จำนวนคำถาม 44 ข้อ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ เป็นแบบทดสอบในลักษณะให้ผู้ตอบแบบทดสอบระบุว่ารายการคำถามนั้นมีคำตอบข้อใดถูกต้องที่สุดจากคำตอบที่มีให้เลือก 4 ข้อ ให้ตรงกับองค์ความรู้ในเรื่องความรู้ทางการบริการ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ หากผู้ตอบแบบทดสอบระบุคำตอบในรายการคำถามใดได้ถูกต้อง ให้คะแนน 1 คะแนน หากตอบผิด ให้คะแนน 0 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบประเมินทักษะ เป็นแบบประเมินทักษะ โดยกำหนดข้อความเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารและประสานงาน ให้ผู้ตอบแบบประเมินระบุข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบประเมินคุณลักษณะ เป็นแบบประเมินคุณลักษณะ โดยกำหนดข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ ให้ผู้ตอบแบบทดสอบระบุข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง แสดงพฤติกรรมนั้นบางครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง

แบบสอบถามชุดที่ 5 เพื่อใช้ประเมินขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน จำนวนคำถาม 44 ข้อ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ เป็นแบบทดสอบในลักษณะให้ผู้ตอบแบบทดสอบระบุว่ารายการคำถามนั้นมีคำตอบข้อใดถูกต้องที่สุดจากคำตอบที่มีให้เลือก 4 ข้อ ให้ตรงกับองค์ความรู้ในเรื่องความรู้ทางการตลาด รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ หากผู้ตอบแบบทดสอบระบุคำตอบในรายการคำถามใดได้ถูกต้อง ให้คะแนน 1 คะแนน หากตอบผิด ให้คะแนน 0 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบประเมินทักษะ เป็นแบบประเมินทักษะ โดยกำหนดข้อความเกี่ยวกับทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ให้ผู้ตอบแบบประเมินระบุข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ โดยผู้ให้ข้อมูลตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด ทุกข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบประเมินคุณลักษณะ เป็นแบบประเมินคุณลักษณะ โดยกำหนดข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์ ให้ผู้ตอบแบบทดสอบระบุข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จำนวน 12 ข้อ โดยผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือ แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บางครั้ง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ น้อยครั้ง

### การทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล อันประกอบด้วย แบบทดสอบความรู้ แบบประเมินทักษะ และแบบประเมินคุณลักษณะ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. การทดสอบแบบทดสอบวัดความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านการบริการ และด้านการตลาด

1.1 การทดสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ซึ่งหมายถึง เครื่องมือนั้นได้ครอบคลุมเนื้อหาหรือประเด็นสิ่งที่ต้องการวัดได้ครบถ้วน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535: 128) โดยผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงเนื้อหาข้อความและภาษาตามที่ได้รับคำแนะนำ

1.2 การทดสอบอำนาจจำแนก (discrimination power) โดยนำแบบทดสอบที่ผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหาแล้วไปทดสอบกับบุคคลที่ไม่ใช่ประชากรการวิจัยในการ

วิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำไปทดสอบกับผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในหมู่บ้านแม่สะละ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน และนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาเปรียบเทียบกับดัชนีอำนาจจำแนก โดยผู้วิจัยได้ใช้สูตรสัดส่วนความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ เป็นการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535: 137) ดังนี้

$$r = \frac{R_u - R_c}{N/2}$$

เมื่อ	r	หมายถึง ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
	$R_u$	หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในข้อนั้นในกลุ่มเก่ง
	$R_c$	หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในข้อนั้นในกลุ่มอ่อน
	N	หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การทดสอบเครื่องมือของแบบวัดในด้านความรู้ เรื่อง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การบริการ และการตลาด ภายหลังดำเนินการทดสอบความตรงของเนื้อหา (content of validity) โดยผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาข้อความและภาษา ตามที่ได้รับคำแนะนำ นำแบบทดสอบความรู้ที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงกับชุมชนในหมู่บ้านแม่สะละ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน แล้วเก็บข้อมูลมาเพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป การหาคุณภาพของข้อสอบ โดยนำแบบทดสอบที่ผ่านการทดสอบก่อน (pre-test) มาหาค่าอำนาจการจำแนก (discrimination power) ได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบรายข้อ ดังนี้ ชุดที่ 1 ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.25 – 1.00 ชุดที่ 2 ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 – 0.83 ชุดที่ 3 ความรู้ทางด้านการบริการ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.25 – 0.94 และชุดที่ 4 ความรู้ทางด้านการตลาด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.20 – 0.80 ซึ่งค่าอำนาจจำแนกตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535: 138) และตรวจสอบความยาก (difficulty) เป็นรายข้อ ได้ผลระดับความยากของแบบทดสอบรายข้อดังนี้ ชุดที่ 1 ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.25 – 0.80 ชุดที่ 2 ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.25 – 0.80 ชุดที่ 3 ความรู้ทางด้านการบริการ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.25 – 0.89 และชุดที่ 4 ความรู้ทางด้านการตลาด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.30 – 0.80 โดยผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535: 136) คือ

$$P = \frac{R}{N}$$

N

เมื่อ	P	หมายถึง ค่าความยากของคำถามแต่ละข้อ
	R	หมายถึง จำนวนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ
	N	หมายถึง จำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2535: 136) ได้อธิบายไว้ คือ เกณฑ์ความยากปานกลางของข้อสอบจะต้องอยู่ระหว่าง 0.20 ถึง 0.80 ซึ่งจะถือว่าข้อสอบในแบบทดสอบข้อนั้นนำไปใช้ทดสอบได้ ข้อใดไม่ได้ตามเกณฑ์ผู้วิจัยต้องนำไปปรับปรุงหรือตัดออก เมื่อได้ค่าอำนาจจำแนกและความยากแล้วนำมาปรับปรุงทดลองใช้

2. การทดสอบแบบประเมินทักษะ เป็นแบบประเมิน พฤติกรรมการเรียนรู้ทางด้านปฏิบัติที่เกิดจากการนำความรู้ ความเข้าใจจากข้อมูลข่าวสาร การฝึกฝนจนมีความชำนาญเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ และแสดงพฤติกรรม หรือทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ในเรื่อง ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหาร ทักษะการสื่อสารและประสานและทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ โดยผู้ตอบแบบประเมินตอบข้อความที่ระบุตรงกับพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด จากการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยให้การสังเกตจากการปฏิบัติการในงานที่รับผิดชอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก ปฏิบัติได้ปานกลาง ปฏิบัติได้น้อย ปฏิบัติได้น้อยที่สุด ในแต่ละข้อให้คะแนน (วิทยาธร ท่อแก้ว, 2543: 94) ดังนี้

ระดับทักษะ	ค่าคะแนน
ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด	5
ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก	4
ปฏิบัติได้ปานกลาง	3
ปฏิบัติได้น้อย	2
ปฏิบัติได้น้อยที่สุด	1

2.1 การทดสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบเครื่องมือโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องพิจารณาการตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ว่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ว่ามีความสอดคล้องของเนื้อหา

ของข้อสอบรายวิชาที่สร้างขึ้นกับเนื้อหาที่ระบุไว้ในตารางวิเคราะห์หลักสูตร รวมทั้งตรวจสอบ สัดส่วนของจำนวนข้อคำถามในเนื้อหาด้วย (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2535: 123) และพิจารณาตรวจสอบ ความเที่ยงตาม โครงสร้าง (construct validity) ผู้วิจัยดำเนินการหาค่าดัชนีความเหมาะสมระหว่างข้อ คำถามกับลักษณะของกลุ่มพฤติกรรม โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยให้อาจารย์ที่ ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องพิจารณาว่า ข้อคำถามเหมาะสมที่จะเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะ กลุ่มพฤติกรรมหรือไม่ โดยกำหนดมาตราส่วนประเมินดังนี้

- 5 คะแนน สำหรับข้อความที่เหมาะสมมากที่สุด
- 4 คะแนน สำหรับข้อความที่เหมาะสมมาก
- 3 คะแนน สำหรับข้อความที่เหมาะสมปานกลาง
- 2 คะแนน สำหรับข้อความที่เหมาะสมน้อย
- 1 คะแนน สำหรับข้อความที่เหมาะสมน้อยที่สุด

และหาค่าดัชนีความเหมาะสมระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะของกลุ่ม พฤติกรรม โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2535: 124) และคัดเลือกข้อคำถามที่มี ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.00 ไว้ ข้อใดที่ไม่เป็นไปตาม เกณฑ์นี้ ก็อาจตัดทิ้งหรือพิจารณานำมาแก้ไข ปรับปรุง ตามคำแนะนำ ให้ได้แบบประเมินทักษะที่ สามารถประเมินสิ่งที่ต้องการประเมินได้

2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบประเมินทักษะที่ผ่านการ ทดสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดสอบกับชุมชนหมู่บ้านแม่สะแะ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้แบบครอนบัก (Cronbach) ในกรณีที่เครื่องมือที่สร้างให้คะแนนเป็น แบบจัดอันดับ หรือมาตราส่วนประมาณค่า เช่น ข้อสอบอัตนัย แบบสอบถาม มาตรฐานทัศนคติ ต่าง ๆ ครอนบักเสนอแนะให้ใช้การหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2535: 132)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \frac{\{1 - \sum s_i^2\}}{s_t^2}$$

เมื่อ	$\alpha$	หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	$n$	หมายถึง จำนวนข้อ
	$s_i^2$	หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	$s_t^2$	หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

2.3 ผลการทดสอบปรากฏว่า ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีม มีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.729 ทักษะการบริหาร มีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.730 ทักษะการสื่อสารและประสานมีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.742 และทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น มีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.749 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) ของเครื่องมือ มีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (0.70) แสดงว่าแบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงน่าเชื่อถือ (มีความเชื่อมั่นสูง) อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลได้ โดยให้ผลความแม่นยำ น่าเชื่อถือหรือมีความเชื่อมั่นได้สูง

3. การทดสอบแบบประเมินคุณลักษณะ เป็นแบบประเมินลักษณะเฉพาะของผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการสั่งสม ก่อตัวและพัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้สามารถเสริมสร้าง พัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับงานที่ทำและเป้าหมายขององค์กรได้ ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการและคุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์ โดยให้ผู้ให้ข้อมูลได้ประเมินตามสภาพที่เป็นจริงที่รับรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการวัดประมาณค่า (rating scale) จำนวน 5 ระดับ คือ “แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก” มีคะแนน 5 คะแนน “แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง” มีคะแนน 4 คะแนน “แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง” มีคะแนน 3 คะแนน “แสดงพฤติกรรมนั้นบางครั้ง” มีคะแนน 2 คะแนน “แสดงพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง” มีคะแนน 1 คะแนน

การทดสอบเครื่องมือของแบบประเมินคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการและคุณลักษณะด้านความอดทนและความซื่อสัตย์

3.1 การทดสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาข้อความและภาษา ตามที่ได้รับคำแนะนำ

3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบประเมินคุณลักษณะที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดสอบกับชุมชนหมู่บ้านแม่สะ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้แบบครอนบัก (Cronbach) ในกรณีนี้เครื่องมือที่สร้างให้คะแนนเป็นแบบจัดอันดับ หรือมาตรส่วนประมาณค่า เช่น ข้อสอบอัตนัย แบบสอบถาม มาตรวัดทัศนคติต่าง ๆ ครอนบักเสนอแนะให้ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นโดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2535: 132-133)

$$\alpha = \frac{n \{1 - \sum s_i^2\}}{n-1 s_i^2}$$

เมื่อ	$\alpha$	หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	$n$	หมายถึง จำนวนข้อ
	$s_i^2$	หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	$s_i^2$	หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ผลการทดสอบปรากฏว่า การรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณลักษณะด้าน มนุษย์สัมพันธ์ มีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.758 คุณลักษณะความเป็นผู้นำมีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.732 คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการมีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.761 และคุณลักษณะด้านความ อุดมและความซื่อสัตย์ มีค่าแอลฟา ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.743 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) ของเครื่องมือ มีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (0.70) แสดงว่าแบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ใช้เป็น เครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงน่าเชื่อถือ (มีความเชื่อมั่นสูง) อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลได้ โดยให้ผลความแม่นยำ น่าเชื่อถือหรือมีความเชื่อมั่นได้สูง

#### การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

สำหรับในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในขั้นที่ 2 นี้ ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อทำการ ประเมินรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ผู้วิจัยได้ พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินก่อนการฝึกอบรม (pre-test) ทั้ง 4 ประเด็น คือ

1. ขีดความสามารถหลักในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ ประกอบด้วย แบบทดสอบความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แบบประเมินทักษะการทำงาน เป็นทีม และแบบประเมินคุณลักษณะด้านมนุษย์สัมพันธ์
2. ขีดความสามารถของฝ่ายบริหารทั่วไป ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิง นิเวศประกอบด้วย แบบทดสอบความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แบบ ประเมินทักษะการบริหารจัดการ และแบบประเมินคุณลักษณะความเป็นผู้นำ



3. วัดความสามารถของฝ่ายประสานงานและบริการ ในการจัดการธุรกิจการทอ่งเที๋ยวเชิงนิเวศของประกอบคัวย แบบทดสอบควมรู้ทงด้ำนการบริการ แบบประเมินทักษะการสือสารและประสานงาน และแบบประเมินคุณลักษณะด้ำนจิตสำนึกการบริการ

4. วัดความสามารถของฝ่ายจัดการและด้ำนเนินการทอ่งเที๋ยว ในการจัดการธุรกิจการทอ่งเที๋ยวเชิงนิเวศของประกอบ แบบทดสอบควมรู้ทงด้ำนการตลาด แบบประเมินทักษะการเป็นมัครุเทศกัทอ่งถิ้น และแบบประเมินคุณลักษณะด้ำนความอดทนและซื่อสัตย์

และการทดสอบหลังการฝึกอบรม (post-test) ทัง 4 ประเด็นควบคู้กัน ผู้วิจัยด้ำนเนินการเก็บข้อมูลโดยตัวผู้วิจัยเองพร้อมทังผู้ช่วยวิจัยได้ผ่านการด้ำนเนินการในด้ำนนี้มาแล้ว โดยจัดสรรเวลาที่ทำการประเมินในแต่ละช่วงตามความเหมาะสม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยตามขั้นตอนที่ 2 เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการทอ่งเที๋ยวเชิงนิเวศ มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบคัวย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการฝึกอบรม อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยรวมต่อคร้วเรือน การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การติดต้อสือสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้ำนควมรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ เพื่อจำแนกความแตกต่างก่อนและหลังการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาความแตกต่างคะแนนของการประเมินผลก่อนและหลังการฝึกอบรม

3. สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการทอ่งเที๋ยวเชิงนิเวศระหว่างก่อนและหลังการทดลอง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แบบนี้มีกลุ่มเดียวแต่มี  $\bar{X}$  ที่ใช้เปรียบเทียบ 2 ตัว คือ  $\bar{X}_1$  ก่อนการทดลอง และ  $\bar{X}_2$  และหลังการทดลอง (บุญธรรม กิจปริดาภิรัฐทธิ์, 2540: 300) ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรมการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการทอ่งเที๋ยวเชิงนิเวศ เพื่อทดสอบผลการใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการทอ่งเที๋ยวเชิงนิเวศ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่งผลให้ผู้รับการฝึกอบรมมีขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการทอ่งเที๋ยวเชิงนิเวศเพิ่มขึ้นมาน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนาภายหลัง  
ใช้รูปแบบการพัฒนาศักยภาพในการจัดการธุรกิจ  
การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนตำบลป่าแป๋  
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยดำเนินการประเมินผลที่เกิดจากการพัฒนา เป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาศักยภาพในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน
2. มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาศักยภาพในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน

ขั้นตอนที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการ ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาศักยภาพในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน

**สถานที่ดำเนินการวิจัย**

การวิจัยนี้ดำเนินการในพื้นที่ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 318 ตารางกิโลเมตร ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ คือ หมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของหมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวนทั้งสิ้น 32 คน ประกอบด้วย กำนันตำบลป่าแป๋ ผู้ใหญ่บ้านแม่เลาหมู่ 5 ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นทั้งคำถามทั้งแบบปลายเปิด (open-ended question) และคำถามปลายปิด (close-ended question) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการรับบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ประกอบด้วย ด้านที่พัก ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านอรรถาธิบายไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์

2.1 ความคาดหวังในการรับบริการจากการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบกลุ่มแนวคิดดังกล่าว โดยมีคำตอบและคะแนนแต่ละค่าคำตอบ ดังนี้ “มากที่สุด” = 5 คะแนน “มาก” = 4 คะแนน “ปานกลาง” = 3 คะแนน “น้อย” = 2 คะแนน “น้อยที่สุด” = 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์แปลความหมาย (เรื่องวิทย์ ว่องไว, 2545: 40) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
3.67 – 5.00	ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังในระดับมาก
2.34 – 3.66	ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังในระดับน้อย

2.2 ความพึงพอใจในการรับบริการจากการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ผู้วิจัยได้สร้างกรอบกลุ่มแนวคิดดังกล่าว โดยมีคำตอบและคะแนนแต่ละค่าคำตอบ ดังนี้ “มากที่สุด” = 5 คะแนน “มาก” = 4 คะแนน “ปานกลาง” = 3 คะแนน “น้อย” = 2 คะแนน “น้อยที่สุด” = 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์แปลความหมาย (เรื่องวิทย์ ว่องไว, 2545: 53) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
3.67 – 5.00	ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมาก
2.34 – 3.66	ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตอนที่ 3 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการระบุถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เถา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

### การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาข้อความและภาษา ตามที่ได้รับคำแนะนำ

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านบรรยากาศไม้ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์

ผู้วิจัยนำแบบประเมินที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดสอบกับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้แบบครอนบัค (Cronbach) ในกรณีทีเครื่องมือที่สร้างให้คะแนนเป็นแบบจัดอันดับ หรือมาตราส่วนประมาณค่า เช่น ข้อสอบอัตนัย แบบสอบถาม มาตรการทัศนคติต่าง ๆ ครอนบัคเสนอแนะให้ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นโดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2535: 132-133)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right\}$$

เมื่อ	$\alpha$	หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	หมายถึง จำนวนข้อ
	$s_x^2$	หมายถึง คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	$s_t^2$	หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ซึ่งผลการทดสอบผู้วิจัยพบว่า ความคาดหวังมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.937 และความพึงพอใจมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.929 ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) ของเครื่องมือ มีค่าสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (0.70) แสดงว่าแบบประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่ใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ (มีความเชื่อมั่นสูง) อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลได้ โดยให้ผลความแม่นยำ น่าเชื่อถือ หรือมีความเชื่อมั่น ได้สูง

#### การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในวัตถุประสงค์ที่ 3 นี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือในนาม โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ประชุมชี้แจงแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมแก่ผู้ช่วยนักวิจัย เพื่อให้เข้าใจและมีแนวคิดในทางเดียวกัน
3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย จำนวน 5 คน นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการหาค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิจัยประเมินผลผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยอายุ เพศ ระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (weight mean score) ใช้วิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
4. การวิเคราะห์และบรรยายหาคำตอบควบคู่ไปกับการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (content analysis)

## ขั้นตอนที่ 2 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน

การประเมินระดับศักยภาพของพื้นที่และทรัพยากรการท่องเที่ยว ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวัตถุประสงค์นี้ เป็นการดำเนินการวิจัยที่เกิดขึ้นหลังจากมีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินระดับศักยภาพของพื้นที่และทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยมีดัชนีมาตรฐานคุณภาพได้ 4 ดัชนี ดังนี้

1. ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว
2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน
3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว

โดยผู้วิจัยประยุกต์ใช้แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/11)

### สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ดำเนินการในพื้นที่ ตำบลป่าแป๋ อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 318 ตารางกิโลเมตร ภายใต้อำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ คือ หมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักวิชาการและตัวแทนจากภาครัฐ กลุ่มจากภาคเอกชน ทางด้านการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มนักวิชาการและตัวแทนจากภาครัฐ ประกอบด้วย นักวิชาการป่าไม้ หัวหน้าเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา – แม่สะ แล่ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ กำนันตำบลป่าแป๋ และผู้ใหญ่บ้านแม่เลา หมู่ที่ 5 จำนวน 5 คน
2. กลุ่มจากภาคเอกชนทางด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 2 คน

## เครื่องมือในการวิจัย

แบบประเมินศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งผู้วิจัยจะประยุกต์ใช้เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยได้นำหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ได้มาใช้ประเมินกับศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ ซึ่งประกอบด้วยดังต่อไปนี้

1. การประเมินด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการประเมินว่าพื้นที่ที่มีความเหมาะสมในการพิจารณาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ ซึ่งถ้าพื้นที่ที่ทำการประเมินขาดคุณสมบัติในข้อใดข้อหนึ่งนั้น แสดงว่าพื้นที่นั้นไม่สมควรจะพิจารณาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน โดยข้อกำหนดในด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การเป็นพื้นที่ธรรมชาติ หรือเป็นพื้นที่ที่ยังความเป็นธรรมชาติที่มีวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง และการใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย โดยพื้นที่ที่ขอรับการประเมินจะต้องผ่านข้อกำหนดทั้งหมด จึงจะเข้าสู่การประเมินในขั้นตอนต่อไป คือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2. การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การประเมินในขั้นตอนนี้ จะเป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว แหล่งธรรมชาติที่มีการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวอยู่ในปัจจุบัน ถ้าประสงค์จะขอรับการประเมินจะต้องทำการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้ง 4 องค์ประกอบ โดยการให้คะแนนจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศมากที่สุด รายละเอียดของค่าคะแนนเต็มในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่

## ตาราง 9 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

องค์ประกอบในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	คะแนน
1. ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	40
2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน	20
3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก	20
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว	20
รวม	100

ที่มา: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2548: 5/11)

ในการให้คะแนนจะมี 2 ลักษณะวิธี คือ

วิธีการที่ 1 การให้คะแนนโดยพิจารณาว่าแหล่งท่องเที่ยว มีคุณสมบัติตรงกับดัชนีชี้วัดข้อใดมากที่สุด และจะให้ค่าคะแนนในข้อที่เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวควรได้ในข้อนั้นเพียงข้อเดียว ทั้งนี้จะมีค่าการให้คะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 5

วิธีการที่ 2 การให้คะแนนโดยพิจารณาว่าแหล่งท่องเที่ยว นั้น มีคุณสมบัติตรงกับดัชนีชี้วัดข้อใดบ้าง โดยดัชนีชี้วัด 1 ข้อ จะมีค่าเท่ากับ 1 คะแนน หากไม่มีคุณสมบัติตรงกับดัชนีชี้วัดใดเลย จะมีค่าเท่ากับ 0 คะแนน หากมีคุณสมบัติครบทุกข้อ จะมีค่าคะแนนเท่ากับ 5

วิธีการคิดคะแนน

ค่าน้ำหนัก ค่าน้ำหนัก มีค่า 2 คือ 2 และ 1 โดยค่าน้ำหนัก 2 จะใช้องค์ประกอบข้อที่ 1 (ความมีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ) และองค์ประกอบข้อที่ 4 (การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว) ส่วนค่าน้ำหนัก 1 จะใช้ในองค์ประกอบข้อที่ 2 (การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน) และองค์ประกอบข้อที่ 3 (การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก)

การคิดคะแนน นำคะแนนคูณกับค่าน้ำหนัก จะได้เป็นค่าคะแนน

$$\text{ค่าคะแนน} = \text{คะแนน} \times \text{ค่าน้ำหนัก}$$



### การเก็บและการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการวิจัยเอกสารจากแหล่งข้อมูลชั้นทุติยภูมิ เช่น ข้อมูลผลงานวิจัย ตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานวิจัยของ วันชัย เจ็ญบุญ ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในพื้นที่ อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และงานวิจัยของ อมรา อินทจักร ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชน บ้านศรีคงเย็น ตำบลบ้านช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากพื้นที่ที่มีบริบทที่ใกล้เคียงกัน ทั้งด้านพื้นที่ทรัพยากรการท่องเที่ยว และวัฒนธรรมประเพณี
2. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่เพื่อทำการแจ้งความประสงค์ในการขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. ทำหนังสือขอความร่วมมือกลุ่มนักวิชาการ ตัวแทนจากภาครัฐ และตัวแทนกลุ่มจากภาคเอกชนทางด้านการท่องเที่ยวในการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
4. ดำเนินการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลการประเมินและข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการรวบรวมและการสำรวจภาคสนาม มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ตามการกำหนดระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/11)

### ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2552 รวมระยะเวลา 12 เดือน จากระเบียบวิธีการวิจัยอันจะนำมาซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัย ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถหาคำตอบเชิงประจักษ์จากผลการวิจัยและวิจารณ์ดังที่จะกล่าวไว้ในบทต่อไป

## บทที่ 4

### มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

#### วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยและวิจารณ์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยและคณะผู้ประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วยกลุ่มนักวิชาการจากภาครัฐ และกลุ่มจากภาคเอกชนทางด้านการท่องเที่ยว จำนวน 7 คน โดยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการร่วมกับวิทยากรจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลย์สงคราม จังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการอบรมหลักสูตรการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตามที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวกำหนด เมื่อคณะผู้ประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผ่านการอบรมแล้วจึงทำการสำรวจและประเมินระดับศักยภาพของพื้นที่และทรัพยากรการท่องเที่ยว ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสำรวจและประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และประยุกต์ใช้ เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/7) ระหว่างวันที่ 8-10 เมษายน 2552 ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามประเด็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง  
จังหวัดเชียงใหม่ การเป็นพื้นที่ธรรมชาติ

ผลการประเมินพบว่า พื้นที่ของตำบลป่าแป๋มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศสูง เนื่องจากมีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาที่มีป่าไม้อุดมสมบูรณ์ พื้นที่บางส่วนตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดังและบางส่วนอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะ ซึ่งพื้นที่

ส่วนใหญ่เป็นเทือกเขาสูงชัน สลับซับซ้อน เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญของแม่น้ำปาย แม่น้ำปิง และแม่น้ำแดง สภาพอากาศโดยทั่วไปเย็นสบายตลอดปี อุณหภูมิโดยเฉลี่ยประมาณ 20 องศาเซลเซียส ฤดูฝนจะยาวนานกว่าทุกฤดู ทำให้อากาศชุ่มชื้น และมีน้ำไหลตลอดปี และฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ลักษณะธรรมชาติยังคงอุดมสมบูรณ์ มีความหลากหลายทางชีวภาพ พรรณไม้และสัตว์ป่าหายากนานาชนิด เช่น ช้าง เลียงผา หมูป่า เสือปลา กระต่าย และนกพันธ์ต่าง ๆ มากมาย และเนื่องจากพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาอยู่ใกล้อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง การทำกิจกรรมท่องเที่ยวสามารถเชื่อมเส้นทางท่องเที่ยวโดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น จุดชมวิวดอยกิ่วลม จุดชมวิวดอยช้าง น้ำตกห้วยน้ำดัง น้ำตกแม่เย็น ล่องแพลำน้ำแม่แดง ไปงน้ำร้อน ไปงเดือด พระตำหนักเอื้องเงิน ห้วยน้ำรูและดอยสามหมื่น น้ำตกแม่ปิง และลำน้ำแม่ปาย (ภาคผนวก ค)

### การใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

เนื่องจากพื้นที่ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดังและบางส่วนของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะระ ซึ่งอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดังและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะระ มีมาตรการที่ชัดเจนในการควบคุมพื้นที่ทำให้การใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และประชาชนในพื้นที่ตำบลป่าแป๋ส่วนใหญ่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ในการถือครองพื้นที่ เนื่องจากเป็นพื้นที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่ามีเพียงร้อยละ 30 ที่มีเอกสารสิทธิ์ในพื้นที่อยู่อาศัย คือ สท.1 (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋, 2552:69) โดยพื้นที่นี้ผ่านข้อกำหนดทั้งหมด จึงสามารถเข้าสู่การประเมินในขั้นตอนต่อไป คือ การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### ส่วนที่ 2 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่ยังไม่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ผู้วิจัยพร้อมด้วยคณะและผู้เกี่ยวข้องมีมติคัดเลือกพื้นที่ในการดำเนินการพัฒนา คือ หมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 เนื่องจากผู้นำและชุมชนมีความต้องการที่จะพัฒนาพื้นที่ของชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและแก้ไขปัญหาของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งชุมชนมีความประสงค์ที่จะทราบว่าพื้นที่ของชุมชนมีความเหมาะสมหรือมีศักยภาพในการที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่ ซึ่งเป็นงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิง

ปฏิบัติการ (action research) เนื่องจากงานวิจัยนี้ให้ชุมชนเข้ามาร่วมกระบวนการคิด ตั้งคำถาม วางแผน และทำการวิจัยเพื่อหาคำตอบอย่างเป็นระบบและเรียนรู้จากการทำงานวิจัย (สินธุ์ สโรบล, 2546:13-14) โดยการประเมินขั้นตอนนี้ทำการประเมินเฉพาะองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วย 4 ดัชนี ดังตาราง 9

ตาราง 10 ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ประเด็น	ค่าคะแนน เฉลี่ย (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน เฉลี่ยที่ได้ (A x B)	คะแนนเต็ม
จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและ เรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ	4	2	8	10
ความอุดมสมบูรณ์ของแหล่ง ธรรมชาติ	3	2	6	10
ความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรม ท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ	3	2	6	10
ความปลอดภัยของแหล่ง ธรรมชาติในการท่องเที่ยว	5	2	10	10
รวม			30	40

ผลปรากฏว่า องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 8 คะแนน องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 6 คะแนน องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 6 คะแนน และองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยวได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 10 คะแนน ผลรวมในการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยได้ 30 คะแนน จากเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/8) คะแนน ซึ่งแหล่งธรรมชาติที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน จะต้องมีความสมบูรณ์ขององค์ประกอบนี้ไม่ต่ำกว่า 2 ข้อ หรือ

ได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 20 คะแนน หรือได้คะแนนร้อยละ 50 ขึ้นไป จากการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แสดงว่า พื้นที่หมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผ่านเกณฑ์การประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กล่าวคือ มีคุณสมบัติขององค์ประกอบ 4 ข้อ ถือว่าผ่านเกณฑ์เพราะตามเกณฑ์การประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน จะต้องมียุทธศาสตร์ขององค์ประกอบนี้ไม่ต่ำกว่า 2 ข้อ หรือได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 20 คะแนน หรือได้คะแนนร้อยละ 50 ขึ้นไป ซึ่งจากการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยได้ 30 คะแนน แสดงว่าพื้นที่นี้มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### ผลการวิจัยและวิจารณ์

จากบริบทชุมชนและทรัพยากรท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่เลา แสดงถึงศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศสูง ซึ่งในพื้นที่มีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประเด็นของศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ และองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว และผลการศึกษาจากประชุมเวทีพิจารณาของชุมชน เมื่อวันที่ 8 – 9 ตุลาคม พ.ศ. 2551 พบว่า ศักยภาพของพื้นที่และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีความสำคัญต่อชุมชน ที่สามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนและนำนักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้ มีดังต่อไปนี้

#### 1. พิธีกรรมที่เกิดจากความเชื่อ

1.1 การเลี้ยงผีเจ้านาย ชาวบ้านจะทำรวมกันทั้งหมู่บ้าน โดยจะมีการนำเครื่องเซ่นต่าง ๆ มารวมกันแล้ว ประกอบพิธีส่วนการเลี้ยงผีบ้านผีเรือน จะมีการนำไก่ 1 คู่ และเหล้า 1 ไห มาเซ่นไหว้

1.2 การเสียบผี คือ เวลาที่ผู้หญิงกับผู้ชายได้เสียบกันก่อนแต่งงานจะต้องเสียบควาย 1 ตัว หมู 1 ตัว

1.3 การเรียกขวัญ จะเป็นประเพณีที่จะปฏิบัติต่อผู้ที่เจ็บป่วย เพื่อเป็นการเรียกขวัญให้หายเจ็บป่วย และมีสุขภาพดีขึ้น

1.4 การมัดมือปีใหม่ จะมีการมัดมือทั้งหมู่บ้านในช่วงปีใหม่ ซึ่งปีใหม่กระเหรี่ยง ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ ขึ้น 15 ค่ำ

1.5 พิธีการแต่งงาน เดิมในการแต่งงานจะจัดงานกันประมาณ 7 วัน ใน 3 แรก จะมีการทำพิธีที่บ้านฝ่ายหญิงและวันสุดท้ายจะเป็นการเสวยทวยด้วยการออกไปหาปลา หากว่าหา ปลาได้มากก็จะทำนายว่า ชีวิตคู่จะดี มีเงินทองร่ำรวย หากหาปลาได้น้อยก็จะตรงข้ามที่กล่าวมา

1.6 การเลี้ยงผีปู่ย่า เป็นประเพณีที่สอนให้ลูกหลานกตัญญูต่อบรรพบุรุษ โดย ทำที่อยู่อาศัยให้ ปู่ ย่า มีเสื่อ หมอน น้ำตั้น (คนโท) ขันหมาก กระจอน แจกัน ดอกไม้ รูป เทียน ไร่บูชา

## 2. ประเพณี

หมู่บ้านแม่เลามีประเพณีต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกับประเพณีของคนไทย โดยทั่วไป เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่่นำถือศาสนาพุทธ เช่น การสืบทอดและการสะเดาะเคราะห์ ประเพณีสงกรานต์ปีใหม่เมือง เดือน 7 (เมษายน) ประเพณีขี้เป็ง ประเพณีปอยหลวง ประเพณีทานก้วยสลาก (สลากกัตต์) ประเพณีทานข้าวหลาม – ข้าวจี ประเพณีวันเข้าพรรษา และ ประเพณีวันออกพรรษา

## 3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น

หมู่บ้านแม่เลามีการทำผ้า ซึ่งจะทอด้วยมือ การทอผ้าแต่ละผืนใช้ระยะเวลา ประมาณ 3 วัน ผ้าที่ทอได้จะนำมาใช้เองในครัวเรือน และส่งขายโดยมีการใช้สีจากธรรมชาติในการย้อม โดยมีการแปรรูปเป็นย้อม กระเป๋า ผ้ารองจาน เป็นต้น การจักสานส่วนใหญ่จะเป็นการจักสาน เป็นเครื่องมือเครื่องใช้ภายในครัวเรือน

## 4. วิถีชีวิตและวัฒนธรรมพื้นบ้าน

หมู่บ้านแม่เลา ชาวบ้านจะใช้ภาษาที่พูดกันเป็นภาษาคำเมือง ซึ่งเป็นภาษาท้องถิ่น ส่วนคนเฒ่าคนแก่ พระภิกษุจะอ่านและเขียนตัวเมืองหรืออักษรล้านนาได้ การแต่งกายของ พี่น้องบ้านแม่เลายังคงรักษาลักษณะร่วมที่แสดงสถานะของหญิงสาว และหญิงแม่เรือน เช่นเดียวกัน คือ หญิงทวยที่ยังไม่ได้แต่งงาน ต้องสวมชุดขาวสีขาว (เซ คั่ว) เมื่อแต่งงานแล้ว จะต้องเปลี่ยนมาเป็นสวมใส่เสื้อสีดำ หรือที่เรียกว่า “เซ โม่ ซู” และผ้าถุงคนละท่อนเท่านั้น ห้าม กลับไปสวมใส่ชุดขาวสีขาวอีก ส่วนผู้ชายมักสวมกางเกงสีดำ และสีน้ำเงิน หรือกรมท่า ลักษณะ เสื้อผู้ชายวัยหนุ่มใช้สีแดงทุกกลุ่ม แต่มีลวดลายมากน้อย ต่างกัน การแต่งกายใน โอกาสพิเศษ เช่น พิธีปีใหม่ พิธีแต่งงาน เน้นสวมใส่เสื้อผ้าใหม่ จะเห็นชัดว่าชายหนุ่ม และหญิงสาวจะพิธีพิถันแต่ง กายสวยงามเป็นพิเศษ ด้านอาหารการกินส่วนมากได้มาจากการปลูกพืชผักไว้กินเอง เช่น ผักกาด ผักคะน้า กะหล่ำปลี ผักบุ้ง ฯลฯ เนื่องจากเป็นหมู่บ้านเกษตรกรรมอยู่แล้ว และมีอาหารป่ามาเสริม

เป็นบางครั้ง เช่น หน่อไม้ และเห็ดต่าง ๆ การดำเนินชีวิตประจำวันมีวิถีชีวิตพื้นบ้าน ได้แก่ ข้าวซ้อมมือ (ตำด้วยมือ) เจิงดาบกระหึ่ม (พ็อนเจิง) เพลงขอพื้นบ้าน (ภาษากระหึ่ม) คนตรีพื้นบ้าน (เป่าแก้ว) ลงแขกเกี่ยวข้าว (เอามือวัน) เป็นต้น

### 5. สถานที่ท่องเที่ยวหมู่บ้าน

การเดินทางเข้าไปในหมู่บ้านแม่เลา ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตรจากถนนเส้นทางหลวง จะพบแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น ศูนย์ศึกษาธรรมชาติปางแฟน แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร สวนกสิกรรมไร่สารพิช (สันตือโส๊ก) น้ำตกหัวเลา ซึ่งอยู่ห่างจากหมู่บ้าน 3 กิโลเมตรซึ่งมีน้ำตลอดปี และบ้านกะเหรี่ยงหัวเลา เป็นหมู่บ้านที่ยังมีวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม

### สรุป

พื้นที่ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า ในด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากมีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีป่าไม้อุดมสมบูรณ์ พื้นที่บางส่วนตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดังและบางส่วนอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะ และพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเทือกเขาสูงชัน สลับซับซ้อน เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญของแม่น้ำปาย แม่น้ำปิง และแม่น้ำแดง สภาพอากาศโดยทั่วไปเย็นสบายตลอดปี อุณหภูมิโดยเฉลี่ยประมาณ 20 องศาเซลเซียส มีลักษณะธรรมชาติยังคงอุดมสมบูรณ์ มีความหลากหลายทางชีวภาพ พรรณไม้ และสัตว์ป่าหายากนานาชนิด และเนื่องจากพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาอยู่ใกล้อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง การทำกิจกรรมท่องเที่ยวสามารถเชื่อมเส้นทางท่องเที่ยวโดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น จุดชมวิวดอยกิ่วลม จุดชมวิวดอยช้าง น้ำตกห้วยน้ำดัง น้ำตกแม่เย็น ล่องแพลำน้ำแม่แดง โป่งน้ำร้อน โป่งเดือด พระตำหนักเอื้องเงิน ห้วยน้ำรูและดอยสามหมื่น น้ำตกแม่ปิง และลำน้ำแม่ปาย ในด้านการเป็นพื้นที่ธรรมชาติ การใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย ประชาชนในพื้นที่ตำบลป่าเป๋ส่วนใหญ่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ในการถือครองพื้นที่ เนื่องจากเป็นพื้นที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่ามีเพียงร้อยละ 30 ที่มีเอกสารสิทธิ์ในพื้นที่อยู่อาศัย คือ สท.1 ในการประเมินพื้นที่ตำบลป่าเป๋ผ่านข้อกำหนดทั้งหมด จึงเข้าสู่การประเมินในขั้นตอนต่อไป คือ การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งได้คัดเลือกหมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 เป็นพื้นที่ในการดำเนินการพัฒนาและเป็นหมู่บ้านที่ยังไม่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว เมื่อดำเนินการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่าผ่านเกณฑ์การประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีคุณสมบัติขององค์ประกอบ 4

ข้อ ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ 2) องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ 3) องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ และ 4) องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว ซึ่งจากการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า หมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 มีศักยภาพในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ อีกทั้งในพื้นที่มีวัฒนธรรมและประเพณีที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว ดังนั้นพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาจึงมีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งใหม่ (ภาคผนวก ง)



## บทที่ 5

### รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการ

#### ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

##### วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาในชุมชน สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ศาลาประชาคมบ้านหัวเล ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ สมาชิกในกลุ่มท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในหมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ฝ่ายตามโครงสร้างการบริหารงานของธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน 10 คน 2) ฝ่ายประสานและบริการ จำนวน 10 คน และฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 มีวิธีการวิจัยรวม 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และ ส่วนที่ 2 การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

##### ผลการวิจัยและวิจารณ์

การปฏิบัติการในแต่ละส่วน มีผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ในการพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนี้

## ส่วนที่ 1 รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการ

### ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋

#### อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ขั้นตอนการพัฒนา รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความจำเป็น สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เล้า ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การพัฒนาสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ดีกว่าองค์กรหรือชุมชนอื่น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอนาคตต่อไป ในขั้นตอนนี้จึงได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการพัฒนา เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

#### 2. การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ (competency model)

ผู้วิจัยได้จัดเวทีประชุมร่วมกับสมาชิกชมรม โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงจุดมุ่งหมายในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และร่วมวิเคราะห์สภาพปัญหาของการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน ผู้วิจัยใช้วิธี SWOT โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จุดแข็ง พบว่า ในชุมชนเป็นเผ่าพันธุ์กะเหรี่ยงที่มีวิถีชีวิตแบบพื้นบ้าน ในหมู่บ้านมีรูปแบบที่พักทรงกะเหรี่ยง ชุมชนมีประเพณีและวัฒนธรรมที่มีความเชื่อในเรื่องของผี ดังนั้นในหมู่บ้านจึงมีประเพณีที่สืบทอดกันมาหลายรุ่น เช่น ปีใหม่กะเหรี่ยง ประมาณเดือนกุมภาพันธ์, การเลี้ยงผีน้ำ ประมาณเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน เป็นต้น ในหมู่บ้านมีการทอผ้าด้วยมือ ซึ่งเหมาะสำหรับการเตรียมเป็นสินค้าของที่ระลึกได้ ประกอบกับในหมู่บ้านมีน้ำตกหัวเลา ซึ่งมีน้ำไหลตลอดปี และอยู่ห่างจากหมู่บ้านประมาณ 3 กิโลเมตร มีเส้นทางเดินธรรมชาติที่สามารถเรียนรู้ และศึกษาระบบนิเวศธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ อีกทั้งในพื้นที่มีผู้นำหมู่บ้าน ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ชุมชน

จุดอ่อน พบว่า ประชาชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ขาดความเชื่อมั่นในด้านการให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยว ประกอบกับการคมนาคมในการเดินทางไปหมู่บ้านค่อนข้างลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฤดูฝน และมีปัญหาในด้านการบริการด้านอาหาร เนื่องจากภายในหมู่บ้านไม่มีร้านอาหารเพื่อบริการนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดความไม่สะดวกต่อการเข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้าน อีกทั้งห้องน้ำสำหรับบริการนักท่องเที่ยวยังไม่สะดวกและสะอาดเพียงพอ และสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก อีกทั้งขาดผู้นำหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ช่วยในการประสานงาน เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทำให้น้ำตกแม่เลาขาดการปรับปรุงเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยว ขาดการประชาสัมพันธ์ การตลาด เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเพื่อการท่องเที่ยว และขาดการกระจายสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้าน อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ขาดการส่งเสริมและการสนับสนุนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากตามพรบ. อบต. มาตรา 16(8) และมาตรา 68(12) ได้กำหนดไว้ว่า “อบต.สามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวและจัดทำกิจกรรมในพื้นที่ได้” (พจนานุกรม, 2546: 25) ซึ่งในการดำเนินงานอบต.สามารถจัดทำแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยใช้งบประมาณจาก อบต. หรือใช้งบประมาณจากหน่วยงานอื่น หรือ อบต. สามารถที่จะจัดตั้งองค์กรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่

ผู้วิจัยศึกษา วิเคราะห์และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในแผนพัฒนาปี 2553-2555 มีการจัดให้มีโครงการจัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวเพื่อรับทราบแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอมะนัง (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋, 2552:64) แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของแผนพัฒนาหมู่บ้านแม่เลาที่ต้องการให้มีงบประมาณในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น การจัดทำถนนจากบ้านหัวเลาไปสู่แหล่งท่องเที่ยว น้ำตกหัวเลา เป็นต้น เนื่องจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ มีไม่เพียงพอต่อการพัฒนา อีกทั้งบุคลากรมีน้อยและไม่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และปัญหาความมั่นคงทางการเมืองภายในประเทศ ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

โอกาส พบว่า พื้นที่อยู่ใกล้อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศมาท่องเที่ยวในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว ชมรมฯ สามารถเชื่อมเส้นทางท่องเที่ยวได้อย่างหลากหลาย

อุปสรรค พบว่า มาตรการของหน่วยงานของรัฐไม่สอดคล้องกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ เนื่องจากเป็นหมู่บ้านที่อยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตกแม่เลา ชุมชนไม่สามารถเข้าพัฒนาได้ เนื่องจากต้องได้รับอนุญาตจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะ นอกจากนี้ในระยะเวลาที่ผ่านมาชุมชนกับหน่วยงานภาครัฐมักมี

ปัญหาความขัดแย้งโดยเฉพาะในเรื่องการบุกรุกพื้นที่ทำกิน การล่าสัตว์ และการตัดไม้ทำลายป่า ทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความขัดแย้งและขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วม

ภายหลังที่มีการ SWOT แล้ว ผู้วิจัยดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ร่วมกับสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เถาพร้อมชี้แจงและอธิบายให้สมาชิกเกิดความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ จากนั้นผู้วิจัยสร้างตัวแบบขีดความสามารถที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ โดยกำหนดขีดความสามารถหลักของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และขีดความสามารถของงาน ภายหลังจากจัดเวทีประชุมร่วมกับสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถกำหนดได้ดังต่อไปนี้

1. วิสัยทัศน์ว่า “หมู่บ้านแม่เถา เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีชื่อเสียงของตำบลป่าแป๋”
2. พันธกิจ
  - 2.1 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่ต้องการของตลาดนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
  - 2.2 พัฒนาระบบการบริหารและการบริการที่รวดเร็ว และลูกค้าพึงพอใจ
  - 2.3 พัฒนาคุณภาพชีวิตและการทำงานของสมาชิกชมรมฯ ให้มีประสิทธิภาพ
  - 2.4 สร้างฐานะทางการเงินของชมรมฯ ให้มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่อง
3. วัตถุประสงค์/เป้าหมาย (objective & goal) เป็นการกำหนดภารกิจขององค์กรให้อยู่ในรูปของผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยใช้กรอบการพิจารณาจาก Balanced Score Card (BSC) 4 ด้าน ดังนี้
  - 3.1 ด้านการเงิน (financial perspective) เพื่อรักษาระดับความมั่นคงทางการเงิน
  - 3.2 ด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (stake holder perspective)
    - 3.2.1 เพื่อพัฒนาเครือข่าย และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
    - 3.2.2 เพื่อพิทักษ์สิทธิประโยชน์สูงสุดของสมาชิก
  - 3.3 ด้านกระบวนการภายใน (internal process perspective)
    - 3.3.1 เพื่อพัฒนาระบบการบริหารการเงิน และการบริการให้หลากหลายและลูกค้าพึงพอใจ
    - 3.3.2 เพื่อพัฒนาระบบการบริหารและการบริการตลอดจนการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

### 3.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (learning and growth perspective)

3.4.1 เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสมาชิก ชมรมฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนปลูกจิตสำนึกด้านธรรมาภิบาล

3.4.2 เพื่อส่งเสริมแรงจูงใจด้านขวัญและกำลังใจ และความภักดีต่อชมรมฯ ตลอดจนความรู้ที่มั่นคงในการทำงานของสมาชิก

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกชมรมฯ พบว่า มีปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็ง (strengths) อันมีคุณลักษณะเด่น ๆ ของชมรมฯ ถึง 4 ประการ ซึ่งเมื่อนำมาสังเคราะห์ร่วมกับปัจจัยภายนอกที่เป็น โอกาส (opportunities) อันเป็นปัจจัยเอื้ออำนวยต่อกิจการในสถานการณ์ปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดภาวะเด่น และเอื้อที่อาจจะสามารถพิจารณาใช้กลยุทธ์หลักระดับนโยบายของชมรมฯ เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการเติบโต (growth strategies) และเมื่อมาพิจารณาถึงปัจจัยภายนอกที่เป็นข้อจำกัด (threats) จะเห็นว่า มีปัจจัยหลายประการที่ถือเป็นภาวะเสี่ยงของชมรมฯ อยู่ในขณะนี้ อาทิเช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การเมืองภายในประเทศขาดเสถียรภาพ และสถานการณ์การแข่งขันทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก็ยังมีจุดอ่อน (weaknesses) เช่น ประชาชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ขาดความเชื่อมั่นในด้านการให้บริการที่พิกแก่นักท่องเที่ยว การเดินทางที่ไม่สะดวกในฤดูฝน ไม่มีห้องน้ำและร้านอาหารสำหรับบริการนักท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่รู้จัก ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ต้องปรับกลยุทธ์หลักของชมรมฯ มาเป็น “กลยุทธ์แบบผสมผสาน (mixed strategies)” โดยเน้นด้านการเจริญเติบโตของชมรมฯ ควบคู่ไปกับการรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงาน และเสถียรภาพความมั่นคง ร่วมกับการปรับปรุงระบบการบริหารการเงิน ลดต้นทุนการบริหาร และบริการ รวมถึงการประเมินและการบริหารจัดการของชมรมฯ อย่างสม่ำเสมอ

ผู้วิจัยและสมาชิกชมรมฯ ได้นำแนวคิดที่ได้จากประเด็นกลยุทธ์ มาสร้างเป็นกลยุทธ์ในการปฏิบัติดังต่อไปนี้

กลยุทธ์ด้านการเงิน (สร้างฐานะทางการเงินให้มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่อง)

1. การรักษาเสถียรภาพทางการเงิน
2. การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (พัฒนาการให้บริการที่เน้นการมอบคุณค่าสูงสุดแก่สมาชิก)

1. การให้บริการที่หลากหลายและมีคุณภาพ
2. การจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกอย่างเหมาะสม

กลยุทธ์ด้านกระบวนการภายใน (พัฒนาการบริหาร และการบริการทุกระดับให้ มีประสิทธิภาพโดยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ)

1. การบริหารระบบการเงินที่โปร่งใส
2. การสร้างเครือข่ายพันธมิตรเพื่อการบริการ
3. การพัฒนาระบบการบริหารและบริการ
4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิก
5. การสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม

กลยุทธ์ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (พัฒนาคุณภาพชีวิต และการทำงานของ สมาชิกชมรมฯ ให้มีประสิทธิภาพ)

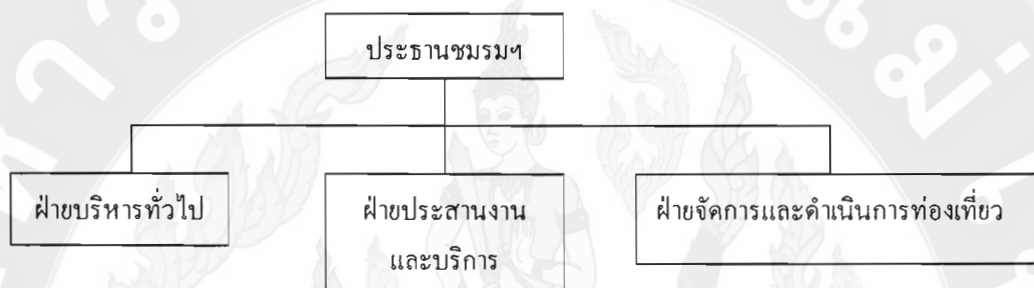
1. การพัฒนาชมรมฯ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. การปลูกฝังจิตสำนึกด้านธรรมาภิบาล
3. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสมาชิกชมรมฯ

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จพิจารณาในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพ พิจารณาจาก ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการได้รับบริการ
2. ด้านปริมาณ พิจารณาจาก จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น
3. ด้านต้นทุน พิจารณาถึงมูลค่าของทรัพยากรที่ลงทุนไปในบริการนำเที่ยวใน แต่ละครั้ง
4. ด้านเวลา พิจารณาจากบริการนำเที่ยวในครั้งนั้น สามารถดำเนินการตาม ช่วงระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่

เมื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของธุรกิจท่องเที่ยวเชิง นิเวศแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตัวแบบขีดความสามารถที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ จากนั้นกำหนดขีดความสามารถ หลักของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และขีดความสามารถของงาน ในการกำหนดตัวแบบขีด ความสามารถ ได้ใช้วิธีกำหนดโดยใช้การเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ จากนั้นจัดทำ ร่างตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภายหลังจากได้ร่างตัวแบบขีด ความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวแล้ว สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อ ร่างตัวแบบ โดยการสัมภาษณ์ ปรับปรุง และยืนยันรูปแบบ โดยการสนทนากลุ่ม (focus group) โดยผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้อง ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 5 คน ดังนั้นตัว แบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีดังต่อไปนี้

1. จิตความสามารถหลัก ประกอบด้วย ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจิตความสามารถหลักนั้น เป็นจิตความสามารถที่ทุกคนต้องมีในชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เตา
2. จิตความสามารถของงาน เนื่องจากโครงสร้างการบริหารจัดการชมรม ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ดังภาพ 14



ภาพ 14 โครงสร้างการบริหารงานของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เตา ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเข่ จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ 1) ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และติดต่อลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่คิดว่าจะใช้บริการ 2) สรรหาและพัฒนาบุคลากร และ 3) มีหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีรับ-จ่าย ของชมรม ดังนั้นจิตความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไป ประกอบด้วย ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการบริหารจัดการ และคุณลักษณะความเป็นผู้นำ

2.2 ฝ่ายประสานงานและบริการ มีหน้าที่ ประสานและรับจองที่พัก อำนาจความสะดวกต่าง ๆ แก่ลูกค้าท่องเที่ยว เช่น ด้านอาหาร การแสดงศิลปวัฒนธรรม ข้อมูลการนำเที่ยว และการเดินทาง เป็นต้น ดังนั้นจิตความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ ประกอบด้วย ความรู้ทางการบริการ ทักษะการสื่อสารและประสานงาน และคุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ

2.3 ฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว มีหน้าที่ 1) รับผิดชอบการทำงานของมัคคุเทศก์หรือหัวหน้าทัวร์ รวมถึงการดูแลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดนำเที่ยว พร้อมทั้งจัดมัคคุเทศก์ให้ร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยว อำนาจความสะดวกและประสานงานให้เป็นไปตามรายการนำเที่ยว 2) มีหน้าที่พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และตลาดนักท่องเที่ยว และ 3) มีหน้าที่ศึกษาข้อมูลทางการตลาด จัดทำแผนการตลาด วางแผนการ

พัฒนาตลาด จัดการส่งเสริมการขายและการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่เอกสารนำเที่ยว ดังนั้น จึงมีความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความรู้ทางการตลาด ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

3. ออกแบบหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยผู้วิจัยนำตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มาพัฒนาเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งการสร้างหลักสูตรการเรียนรู้ตาม competency model เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วย ชื่อหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ระยะเวลาฝึกอบรม (กำหนดเป็นชั่วโมง) หัวข้อวิชาพร้อมกำหนดจำนวน ชั่วโมง คำอธิบายรายวิชาโดยสังเขป เทคนิคการฝึกอบรมแต่ละวิชา วิธีการประเมินผลแต่ละรายวิชา (สมคิด บางโม, 2549: 20) โดยหลักสูตรนั้นผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

ซึ่งในหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (รายละเอียดโครงสร้างหลักสูตรในภาคผนวก จ) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หลักสูตรตามโครงสร้างฝ่ายต่าง ๆ ในชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีดังต่อไปนี้

หลักสูตรที่ 1 การพัฒนาขีดความสามารถหลักในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื้อหาหลักสูตรที่ 1 ประกอบด้วย ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

หลักสูตรที่ 2 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไปในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื้อหาหลักสูตรที่ 2 ประกอบด้วย ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการบริหารจัดการและคุณลักษณะความเป็นผู้นำ

หลักสูตรที่ 3 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื้อหาหลักสูตรที่ 3 ประกอบด้วย ความรู้ทางการบริการ ทักษะการสื่อสารและประสานงานในที่ทำงาน และคุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ

หลักสูตรที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื้อหาหลักสูตรที่ 4 ความรู้ทางการตลาด ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น การพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำของมัคคุเทศก์ และคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

ระยะเวลาในการฝึกอบรม ในการฝึกอบรม 1 – 4 กันยายน 2552 รวม 4 วัน



4. การนำไปปฏิบัติ โดยการฝึกอบรม competency based learning ในชั้นตอนนี้ ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยและทีมงาน ดำเนินการจัดฝึกอบรมให้แก่สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวน 30 คน ซึ่งจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ณ ศาลาประชาคมบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเวลา 4 วัน ระหว่างวันที่ 1-4 กันยายน 2552 สำหรับการประเมิน ประเมินผลการฝึกอบรมว่า ผู้วิจัยประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งการประเมินผลการฝึกอบรม เป็นขั้นสุดท้ายที่จะทำให้เกิดการพัฒนางานให้ดีขึ้น กิจกรรมการประเมินจึงเข้าไปเกี่ยวข้องกับตั้งแต่การเริ่มการจัดการเรียนรู้ ขณะจัดการเรียนรู้ และหลังจากการจัดการเรียนรู้ ดังนั้นในการฝึกอบรมครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดหลักดังกล่าวเพื่อเป็นการพัฒนาผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนางาน ซึ่ง วิทยาธร แก้วท้อ (2543: 203) ได้กล่าวว่า การประเมินที่มีการสะท้อนกลับอย่างทันทีทันใดนั้นจะทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและพัฒนา ในการประเมินการฝึกอบรม ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามและให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการต่างๆ และข้อเสนอแนะโดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับดังนี้ 5 4 3 2 และ 1 โดยคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ “ดีมาก” = 5 คะแนน “ดี” = 4 คะแนน “พอใช้” = 3 คะแนน “น้อย” = 2 คะแนน “น้อยมาก” = 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณมาแปลผลโดยใช้น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score)

#### ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการฝึกอบรม

ผลการประเมินของผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม ดังนี้คือ จากตาราง 10 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความคิดเห็นว่าในระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 4.32) ต่อการนำองค์ความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ การบริการสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย 4.29) วิทยาธร (คะแนนเฉลี่ย 4.27) ความเหมาะสมของหลักสูตรและบริการ (คะแนนเฉลี่ย 4.20) และความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรม (คะแนนเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

สรุปการประเมินผลการฝึกอบรม พบว่า ค่าเฉลี่ยการประเมินฝึกอบรมในภาพรวมเท่ากับ 4.22 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นต่อการนำองค์ความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้มีความสำคัญในการฝึกอบรม อยู่ในระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 4.32) แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจและมีความต้องการฝึกอบรมเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังจะสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้

ประเด็นการบริการสถานที่ อยู่ในระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 4.29) เนื่องจากในการดำเนินการจัดอบรมในครั้งนี้ ได้ดำเนินการอบรมโดยใช้ศาลาประชาคมบ้านหัวเลา ซึ่งอยู่ในบริเวณหมู่บ้านทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสะดวกสบายในด้านสถานที่ เพราะไม่ต้องเดินทางไปอบรมในสถานที่อื่น

ประเด็นวิทยากร อยู่ในระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 4.27) เนื่องจากวิทยากรและทีมงานมีความคุ้นเคยกับผู้เข้ารับการอบรม เพราะได้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการหลายครั้งและผู้วิจัยได้เข้าร่วมกิจกรรมของหมู่บ้านหลายครั้ง อีกทั้งไม่มีอุปสรรคทางด้านภาษา เพราะสมาชิกชมรมฯ สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่น (ภาษาเมือง) ได้ ทำให้บรรยากาศการฝึกอบรมระหว่างวิทยากรและทีมงาน รวมทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการสื่อสารที่ดีต่อกัน

ประเด็นความเหมาะสมของหลักสูตรและบริการ มีค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 4.20) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลต้องการให้มีการจัดอบรมหลักสูตรในเรื่อง การจัดที่พักโฮมสเตย์ การสื่อความหมาย และการจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวในครั้งต่อไป

ประเด็นสุดท้าย ประเด็นของความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับดี (คะแนนเฉลี่ย 4.03) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะ ในด้านความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรมีให้มากกว่าเดิม เพราะหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรมเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ให้ข้อมูล ซึ่งต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ

ตาราง 11 ผลการประเมินการฝึกอบรม

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรม	4.03	0.50	ดี
2. ความเหมาะสมของหลักสูตรและบริการ	4.20	0.52	ดี
3. วิทยากร	4.27	0.57	ดี
4. การบริการสถานที่	4.29	0.56	ดี
5. การนำองค์ความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้	4.32	0.86	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22		ดี

5. การวัดผลประเมินผล ผู้วิจัยใช้วิธีการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม (pre-test) และการประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม (post-test) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันมีจุดมุ่งหมายเพื่อวัด

ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นเพียงใด หรือมีทักษะและคุณลักษณะเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่เพียงใด ซึ่งอยู่ในการดำเนินการวิจัยส่วนที่ 2 ดังต่อไปนี้

## ส่วนที่ 2 การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยทำการประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยใช้วิธีการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม (pre-test) และการประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม (post-test) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกัน มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นเพียงใด ซึ่งเครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทั้งหมด 4 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 แบบสอบถามขีดความสามารถหลัก ชุดที่ 2 แบบสอบถามขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไป ชุดที่ 3 แบบสอบถามขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ และชุดที่ 4 แบบสอบถามขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว

การนำเสนอผลการวิจัย และข้อวิจารณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ขั้นตอนที่ 2 คือ การประเมินรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรกลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ส่วนที่ 2 นำเสนอผล การวิเคราะห์เปรียบเทียบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก่อนรับการอบรมและหลังจากที่ได้รับการอบรมแล้ว ส่วนที่ 3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ตาราง 11 พบว่า ผู้วิจัยได้ดำเนินการในแปดตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการฝึกอบรมและสัมมนา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล จำนวน 30 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 53.30 เป็นเพศชาย ส่วนเพศหญิงมีร้อยละ 46.70 ทั้งนี้เป็นเพราะบทบาทหน้าที่ของชายและหญิง ในสภาพปัจจุบันของพื้นที่บ้านแม่เถา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะครัวเรือนของสังคมชาวเขา (กะเหรี่ยง) มีความเสมอภาคและมีความเท่าเทียมกันมากขึ้น ซึ่ง

เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานของรัฐ มาตรา 80 ที่ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงชาย และมีสิทธิเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัวและความเข้มแข็งของชุมชน ความเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล เพราะเหตุของความแตกต่างในเรื่องเพศจะกระทำไม่ได้ (สมพร เพ็ญจันทร์, 2547: 20)

ในขณะที่เดียวกันผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 40 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 36.70 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 23.30 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี โดยที่มีอายุต่ำสุด 17 ปี อายุสูงสุด 49 ปี และอายุเฉลี่ย 33 ปี ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย กล่าวคือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอายุ 15-59 ปี เป็นวัยแรงงานที่สามารถใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนามาก (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2550: 15) ดังนั้นแสดงว่า ในหมู่บ้านแม่เลามีปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 56.70 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 23.30 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3 ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 13.30 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 3.30 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 3.30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตามลำดับ แสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ วันชัย เจ็ญญู (2545: 45) เรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในพื้นที่อุทยานห้วยน้ำดัง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา สาเหตุอาจเนื่องมาจากถิ่นพำนักของผู้ให้ข้อมูลอยู่ห่างไกลมีความยากลำบากในการเดินทางเข้ามาศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษา นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุมากนั้น ไม่มีสถานที่เรียน ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ในด้านประสบการณ์ฝึกอบรม/สัมมนา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 43.30 ไม่มีประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนา ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 43.30 มีประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมนามากกว่า 1 ครั้งต่อปี และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 13.30 มีประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนา 1 ครั้งต่อปี โดยผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนาน้อยที่สุด คือ 1 ครั้งต่อปี ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์มากที่สุดมากที่สุด 10 ครั้งปี และมีค่าเฉลี่ยประสบการณ์การฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี การที่ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนา ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต เช่น การฝึกอาชีพในด้านต่างๆ สหกรณ์ เป็นต้น ซึ่งการอบรมเป็นวิธีการศึกษาแก่ชุมชนรูปแบบหนึ่ง และการฝึกอบรมนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์กรทางสังคม ผู้นำในสังคม และทำให้เกิดการติดต่อกับชุมชนภายนอกมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมจึงสามารถพัฒนาสังคมได้

มาก (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2550: 16) ดังนั้นหากในหมู่บ้านมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพการฝึกอบรม/สัมมนา มากเท่าใดย่อมแสดงถึงความสามารถในการพัฒนาหมู่บ้านได้มากขึ้นเช่นกัน

การประกอบอาชีพของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 40.00 มีอาชีพรับจ้าง ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 23.30 มีอาชีพเกษตรกร ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 20.00 มีอาชีพ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 16.70 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้เฉลี่ยต่อปีของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 46.70 มีรายได้ต่อปีอยู่ระหว่าง 10,000 – 40,000 บาท ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 23.30 มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 10,000 บาท ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 16.70 มีรายได้ต่อปีอยู่ระหว่าง 40,001 – 80,000 บาท และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 13.30 มีรายได้ต่อปีมากกว่า 80,000 บาท ตามลำดับ โดยผู้ให้ข้อมูลมีรายได้ต่ำสุด 6,000 บาทต่อปี รายได้สูงสุด 120,000 บาทต่อปี และมีรายได้เฉลี่ย 36,300 บาทต่อปี เห็นได้ว่ารายได้เฉลี่ยต่อปีของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้ค่อนข้างน้อย

ในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.70 มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผู้นำหมู่บ้าน ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 30.00 มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากกำนัน ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 20.00 มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 13.30 มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ แสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผู้นำหมู่บ้านและกำนัน มากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้เนื่องจากบทบาทหน้าที่ของผู้นำหมู่บ้านและกำนัน จะเป็นผู้ประสานงานต่าง ๆ ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีความใกล้ชิดชาวบ้านมากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งอื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ มีน้อย เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่น้อย อีกทั้งใช้เวลาส่วนใหญ่กับการประกอบอาชีพ ทำให้การรับรู้ข่าวสารจากแหล่งเหล่านี้มีน้อย ซึ่งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ให้ข้อมูล แสดงถึงภาวะผู้นำของหมู่บ้าน ถ้าหากผู้นำหมู่บ้านเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ สามารถรวมคนในรูปของกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ได้ ทำให้เกิดศักยภาพในการพัฒนามากขึ้น และด้วยบารมีของผู้นำสามารถทำให้คน กลุ่ม และองค์กรเหล่านี้อุทิศตนให้กับกิจกรรมการพัฒนาได้เต็มที่ ดังนั้นหากสังคมใดมีผู้นำประเภทต่างๆมาก ก็จะสามารถยกระดับการพัฒนาได้มาก (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2550: 17)

ในด้านการติดต่อกับโลกภายนอก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 40.00 มีการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 36.70 มีการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัว และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 23.30 มีการติดต่อสื่อสารกับองค์การบริหารส่วนตำบล ตามลำดับ แสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการติดต่อกับคนในชุมชนอื่น ๆ เพราะการติดต่อกันระหว่างชุมชน ทำให้เกิดการถ่ายทอดการเรียนรู้ การรับเอาความรู้ ความชำนาญ สินค้า เทคโนโลยีจากชุมชนที่เจริญก้าวหน้ามาใช้ใน

ชุมชน ทำให้ชุมชนมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาตามไปด้วย ดังนั้น ถ้าหากชุมชนใดมีการติดต่อกับโลกภายนอกมากก็สามารถที่จะยกระดับการพัฒนาได้มาก (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2550: 17)

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(n = 30)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	16	53.30
หญิง	14	46.70
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 30	12	40.00
30 – 39	11	36.70
40 – 49	7	23.30
$\bar{X} = 32.87$ SD = 9.194 R = 17 - 49		
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	17	56.70
มัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3	7	23.30
มัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6	4	13.30
อนุปริญญา	1	3.30
ปริญญาตรี	1	3.30
ประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนา		
ไม่เคย	13	43.30
1 ครั้ง/ปี	4	13.30
มากกว่า 1 ครั้ง/ปี	13	43.30
$\bar{X} = 2.94$ SD = 2.261 R = 1 - 10		
อาชีพหลัก		
เกษตรกร	7	23.30
ค้าขาย	5	16.70
รับจ้าง	12	40.00

ตาราง 12 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล	6	20.00
รายได้ต่อปี		
น้อยกว่า 10,000 บาท	7	23.30
10,000 – 40,000 บาท	14	46.70
40,001 – 80,000 บาท	5	16.70
มากกว่า 80,000 บาท	4	13.30
$\bar{X} = 36,300$ $SD = 30,968.44$ $R = 6,000 - 120,000$		
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		
ผู้นำหมู่บ้าน	11	36.70
กำนัน	9	30.00
องค์การบริหารส่วนตำบล	6	20.00
หนังสือพิมพ์	4	13.30
การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		
องค์การบริหารส่วนตำบล	7	23.30
สมาชิกในครอบครัว	11	36.70
คนอื่นแนะนำ	12	40.00

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก่อนรับการอบรม และหลังจากที่ได้รับการอบรม

การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้แก่ผู้ให้ข้อมูลของตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเแตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองก่อนเริ่มพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้วยการฝึกอบรม ผลวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

1. ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าเป๋ ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง (6.43) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถใน

การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความรู้อยู่ในระดับดี (8.83) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 2.40 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2. ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง (5.96) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความรู้อยู่ในระดับดี (8.40) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 2.44 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในความรู้ด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

3. ความรู้ด้านการบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ความรู้ด้านการบริการ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง (8.33) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความรู้อยู่ในระดับดี (10.03) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 1.70 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในความรู้ด้านการบริการ

4. ความรู้ด้านการตลาด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ความรู้ด้านการตลาด ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง (7.50) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความรู้อยู่ในระดับดี (9.60) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 2.10 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในความรู้ด้านการบริการ

เมื่อนำความรู้แต่ละด้านมาทดสอบด้วยสถิติ  $t$  - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้การบริการ และความรู้การตลาด ก่อนและหลังการพัฒนา มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ( $t = 4.95 : p = 0.00$ ), ( $t = 4.86 : p = 0.00$ ), ( $t = 2.03 : p = 0.05$ ) , ( $t = 2.39 : p = 0.02$ ) ตามลำดับ ดังนั้นจึงนำขีดความสามารถด้านความรู้ทั้งหมดมาทดสอบความแตกต่างก่อนและหลังการพัฒนา พบว่า มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $t = 6.34 : p = 0.00$ ) แสดงว่า ขีดความสามารถด้านความรู้ก่อนและหลังพัฒนา มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ขีด



ความสามารถด้านความรู้เฉลี่ยหลังการพัฒนามีค่าเฉลี่ย 9.21 ในขณะที่ขีดความสามารถด้านความรู้เฉลี่ยก่อนการพัฒนามีค่าเฉลี่ย 7.05 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 2.16 แสดงว่า ขีดความสามารถด้านความรู้ มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวิชญ์ ทองขี้ม (2544: 295) ซึ่งแสดงไว้ในตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้ด้านบริการ ความรู้การตลาด ก่อนและหลังการพัฒนา

ความรู้	ก่อน		ระดับ ความรู้	หลัง		ระดับ ความรู้	t – test	
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		t	p
1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (n = 30)	6.43	0.69	ปานกลาง	8.83	0.92	ดี	-4.95	0.00
2. การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (n = 10)	5.96	1.09	ปานกลาง	8.40	1.09	ดี	-4.86	0.00
3. การบริการ (n = 10)	8.83	1.24	ปานกลาง	10.03	1.04	ดี	-2.03	0.05
4. การตลาด (n = 10)	7.50	1.35	ปานกลาง	9.60	0.93	ดี	-2.39	0.02
เฉลี่ย	7.05	0.46	ปานกลาง	9.21	0.67	ดี	-6.34	0.00

#### ด้านทักษะของผู้ให้ข้อมูล

1. ทักษะการทำงานเป็นทีม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ทักษะการทำงานเป็นทีม ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง (2.98) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทักษะอยู่ในระดับดี (3.87) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 0.89 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในทักษะการทำงานเป็นทีม

2. ทักษะการบริหารจัดการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ทักษะการบริหารจัดการ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง (2.80) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทักษะอยู่ในระดับดี (3.77) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และ

คะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 0.97 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในทักษะการบริหารจัดการ

3. ทักษะการสื่อสารและประสานงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ทักษะการสื่อสารและประสานงาน ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทักษะอยู่ในระดับดี (3.98) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 0.65 แสดงว่ามีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในทักษะการสื่อสารและประสานงาน

4. ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทักษะอยู่ในระดับปานกลาง (3.29) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีทักษะอยู่ในระดับดี (3.94) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 0.65 แสดงว่ามีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

เมื่อนำทักษะแต่ละด้านมาทดสอบด้วยสถิติ  $t$  - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการสื่อสารและประสานงาน และทักษะมัคคุเทศก์ท้องถิ่น มีความแตกต่างกัน ก่อนและหลังการพัฒนา ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ( $t = 8.38 : p = 0.00$ ), ( $t = 5.92 : p = 0.00$ ), ( $t = 4.83 : p = 0.00$ ), ( $t = 4.66 : p = 0.00$ ) ตามลำดับ ดังนั้นจึงนำขีดความสามารถด้านทักษะทั้งหมดมาทดสอบความแตกต่างก่อนและหลังการพัฒนา พบว่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $t = 9.71 : p = 0.00$ ) แสดงว่า ขีดความสามารถด้านทักษะก่อนและหลังพัฒนา มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ขีดความสามารถด้านทักษะเฉลี่ยหลังการพัฒนามีค่าเฉลี่ย 3.89 ในขณะที่ขีดความสามารถด้านทักษะเฉลี่ยก่อนการพัฒนามีค่าเฉลี่ย 3.10 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.79 แสดงว่ามีการพัฒนาขีดความสามารถด้านทักษะและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวิชญ์ ทองยิ้ม (2544: 295) ซึ่งแสดงไว้ในตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการสื่อสารและ  
 ประสานงาน และทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ก่อนและหลังการพัฒนา

ทักษะ	ก่อน		ระดับทักษะ	หลัง		ระดับทักษะ	t – test	
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		t	p
1. การทำงานเป็นทีม (n = 30)	2.98	0.38	ปานกลาง	3.87	0.43	ดี	-8.38	0.00
2. การบริหารจัดการ (n = 10)	2.80	0.53	ปานกลาง	3.77	0.63	ดี	-5.92	0.00
3. การสื่อสารและ ประสานงาน (n = 10)	3.35	0.40	ปานกลาง	3.98	0.47	ดี	-4.83	0.00
4. มัคคุเทศก์ท้องถิ่น (n = 10)	3.29	0.63	ปานกลาง	3.94	0.45	ดี	-4.66	0.00
เฉลี่ย	3.10	0.30	ปานกลาง	3.89	0.31	ดี	-9.71	0.00

#### ด้านคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล

1. คุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ คุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง (3.13) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง (3.84) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 0.71 แสดงว่ามีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์

2. คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก (3.77) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 0.60 แสดงว่ามีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในคุณลักษณะความเป็นผู้นำ

3. คุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ คุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก (3.52) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง (4.02) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 0.50

แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในคุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ

4. คุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ คุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง (3.29) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีคุณลักษณะอยู่ในระดับปานกลาง (3.95) เมื่อวิเคราะห์ คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 0.66 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในคุณลักษณะ ด้านความอดทนและซื่อสัตย์

เมื่อนำคุณลักษณะแต่ละด้านมาทดสอบด้วยสถิติ  $t - test$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คุณลักษณะในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะจิตสำนึก บริการ คุณลักษณะความอดทน และซื่อสัตย์ ก่อนและหลังการพัฒนา มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้ ( $t = 5.78 : p = 0.00$ ), ( $t = 4.10 : p = 0.00$ ), ( $t = 3.99 : p = 0.00$ ), ( $t = 4.91 : p = 0.00$ ) ตามลำดับ ดังนั้นจึงนำขีดความสามารถด้านคุณลักษณะทั้งหมดมาทดสอบความแตกต่างก่อนและหลังการพัฒนา พบว่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $t = 6.08 : p = 0.00$ ) แสดงว่า ขีดความสามารถด้านคุณลักษณะก่อนและหลังพัฒนา มีความแตกต่างกันกล่าวคือ ขีดความสามารถด้านคุณลักษณะเฉลี่ยหลังการพัฒนามีค่าเฉลี่ย 3.89 ในขณะที่ขีดความสามารถด้านคุณลักษณะเฉลี่ยก่อนการพัฒนามีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.61 แสดงว่ามีการพัฒนาขีดความสามารถด้านคุณลักษณะ

ซึ่งรายละเอียดของผลการประเมินคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ คุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์ ก่อนและหลังการพัฒนา แสดงไว้ในตาราง 15

ตาราง 15 เปรียบเทียบคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ คุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์ ก่อนและหลังการพัฒนา

คุณลักษณะ	ก่อน		ระดับ คุณลักษณะ	หลัง		ระดับ คุณลักษณะ	t – test	
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		t	p
1. มนุษยสัมพันธ์ (n = 30)	3.13	0.47	ปานกลาง	3.84	0.37	ดี	-5.78	0.00
2. ความเป็นผู้นำ (n = 10)	3.17	0.31	ปานกลาง	3.77	0.63	ดี	-4.10	0.00
3. จิตสำนึกบริการ (n = 10)	3.52	0.68	ปานกลาง	4.02	0.36	ดี	-3.99	0.00
4. ความอดทนและซื่อสัตย์ (n = 10)	3.29	0.63	ปานกลาง	3.95	0.38	ดี	-4.91	0.00
เฉลี่ย	3.28	0.39	ปานกลาง	3.89	0.29	ดี	-6.08	0.00

#### ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

1. ขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไปในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วยขีดความสามารถหลัก และขีดความสามารถงานฝ่ายบริหารทั่วไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในส่วนของขีดความสามารถฝ่ายบริหารทั่วไป พบว่า ภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ขีดความสามารถฝ่ายบริหารทั่วไป ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีขีดความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง (4.07) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีขีดความสามารถอยู่ในระดับดี (5.41) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 1.34 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถงานฝ่ายบริหารทั่วไปในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สรุปผลการวิเคราะห์ของขีดความสามารถฝ่ายบริหารทั่วไป เมื่อนำมาทดสอบด้วยสถิติ t – test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ขีดความสามารถฝ่ายบริหารทั่วไป ก่อนและหลังการพัฒนา มีความแตกต่างกัน ( $t = 7.74$  และค่า  $p = 0.00$ ) แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการพัฒนาโดยการฝึกอบรมทำให้สมาชิกในชมรมฯ ฝ่ายบริหารทั่วไปมีขีดความสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น

ซึ่งรายละเอียดของผลการประเมินขีดความสามารถของฝ่ายบริหารทั่วไปก่อนและหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แสดงไว้ในตาราง 16

ตาราง 16 เปรียบเทียบขีดความสามารถของฝ่ายบริหารทั่วไป ก่อนและหลังการพัฒนา

ขีดความสามารถ	ก่อน		ระดับขีด ความสามารถ	หลัง		ระดับขีด ความสามารถ	t – test	
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		t	P
<b>หลัก</b>								
1. ความรู้การท่องเที่ยว เชิงนิเวศ (n = 30)	6.43	0.69	ปานกลาง	8.83	0.92	ดี	-4.95	0.00
2. ทักษะการทำงาน เป็นทีม (n = 30)	2.98	0.38	ปานกลาง	3.87	0.43	ดี	-8.38	0.00
3. คุณลักษณะมนุษย สัมพันธ์ (n = 30)	3.13	0.47	ปานกลาง	3.84	0.37	ดี	-5.78	0.00
<b>งานฝ่ายบริหารทั่วไป</b>								
1. ความรู้การจัดการ ธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (n = 10)	5.96	1.09	ปานกลาง	8.40	1.09	ดี	-4.86	0.00
2. ทักษะการบริหาร จัดการ (n = 10)	2.80	0.53	ปานกลาง	3.77	0.63	ดี	-5.92	0.00
3. คุณลักษณะความ เป็นผู้นำ (n = 10)	3.17	0.31	ปานกลาง	3.77	0.63	ดี	-4.10	0.00
<b>เฉลี่ย</b>	4.07	0.22	ปานกลาง	4.96	0.55	ปานกลาง	-7.74	0.00

2. ขีดความสามารถของฝ่ายประสานงานและบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศซึ่งประกอบด้วยขีดความสามารถหลัก และขีดความสามารถงานฝ่ายประสานงานและบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแม่ ขีดความสามารถฝ่ายประสานงานและบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีขีดความสามารถของฝ่ายประสานงานและบริการอยู่ในระดับปานกลาง (4.70) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (5.76) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความแตกต่าง 1.06 แสดงว่ามีการพัฒนาขีดความสามารถของฝ่ายประสานงานและบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งรายละเอียดของผลการประเมินขีดความสามารถของฝ่ายประสานงานและบริการก่อนและหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว

เชิงนิเวศ สรุปผลการวิเคราะห์ของขีดความสามารถฝ่ายประสานงานและบริการ เมื่อนำมาทดสอบด้วยสถิติ  $t - test$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ฝ่ายประสานงานและบริการก่อนและหลังการพัฒนา มีความแตกต่างกัน ( $t = 7.74$  และค่า  $p = 0.00$ ) แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการพัฒนาโดยการฝึกอบรมทำให้สมาชิกในชมรมฯ ฝ่ายประสานงานและบริการมีขีดความสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น

ซึ่งรายละเอียดของผลการประเมินขีดความสามารถของฝ่ายประสานงานและบริการ ก่อนและหลังการพัฒนา แสดงไว้ในตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบขีดความสามารถของฝ่ายประสานงานและบริการ ก่อนและหลังการพัฒนา

ขีดความสามารถ	ก่อน		ระดับขีด ความสามารถ	หลัง		ระดับขีด ความสามารถ	t – test	
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		t	P
<b>หลัก</b>								
1. ความรู้การท่องเที่ยว เชิงนิเวศ (n = 30)	6.43	0.69	ปานกลาง	8.83	0.92	ดี	-4.95	0.00
2. ทักษะการทำงาน เป็น ทีม (n = 30)	2.98	0.38	ปานกลาง	3.87	0.43	ดี	-8.38	0.00
3. คุณลักษณะมนุษย สัมพันธ์ (n = 30)	3.13	0.47	ปานกลาง	3.84	0.37	ดี	-5.78	0.00
<b>งานฝ่ายประสานงานและบริการ</b>								
1. ความรู้การบริการ (n = 30)	8.83	1.24	ปานกลาง	10.03	1.04	ดี	-2.03	0.05
2. ทักษะการสื่อสารและ ประสานงาน	3.35	0.40	ปานกลาง	3.98	0.47	ดี	-4.83	0.00
3. คุณลักษณะจิตสำนึก บริการ (n = 30)	3.52	0.68	ปานกลาง	4.02	0.36	ดี	-3.99	0.00
<b>เฉลี่ย</b>	4.70	0.35	ปานกลาง	5.76	0.36	ดี	-7.51	0.00

3. ขีดความสามารถของฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยวในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วยขีดความสามารถหลัก และขีดความสามารถฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมทั้งตำบลป่าแป๋ ขีดความสามารถงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยวในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก่อนการพัฒนาขีด

ความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีขีดความสามารถของฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง (4.43) และหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีขีดความสามารถของฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดี (5.67) เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า คะแนนเฉลี่ยมีความต่าง 1.24 แสดงว่า มีการพัฒนาขีดความสามารถของฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยวในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เมื่อนำมาทดสอบด้วยสถิติ  $t$ -test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกัน ( $t = 6.88$  และค่า  $p = 0.00$ ) แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการพัฒนาโดยการฝึกอบรมทำให้สมาชิกในชมรมฯ มีขีดความสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น

ซึ่งรายละเอียดของผลการประเมินขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ก่อนและหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แสดงไว้ในตาราง 18

**ตาราง 18** เปรียบเทียบขีดความสามารถของฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ก่อนและหลังการพัฒนา

ขีดความสามารถ	ก่อน		ระดับขีด ความสามารถ	หลัง		ระดับขีด ความสามารถ	t – test	
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		t	P
<b>หลัก</b>								
1. ความรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (n = 30)	6.43	0.69	ปานกลาง	8.83	0.92	ดี	-4.95	0.00
2. ทักษะการทำงานเป็นทีม (n = 30)	2.98	0.38	ปานกลาง	3.87	0.43	ดี	-8.38	0.00
3. คุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ (n = 30)	3.13	0.47	ปานกลาง	3.84	0.37	ดี	-5.78	0.00
<b>งานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว</b>								
1. ความรู้การตลาดท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (n = 10)	7.50	1.35	ปานกลาง	9.60	0.93	ดี	-2.39	0.02
2. ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ ท้องถิ่น (n = 10)	3.29	0.63	ปานกลาง	3.94	0.45	ดี	-4.66	0.00



ตาราง 18 (ต่อ)

ขีดความสามารถ	ก่อน		ระดับขีด		หลัง		ระดับขีด		t – test	
	$\bar{X}$	SD	ความสามารถ	$\bar{X}$	SD	ความสามารถ	t	P		
3. คุณลักษณะ ความ อดทนและซื่อสัตย์ (n = 10)	3.29	0.63	ปานกลาง	3.95	0.38	ดี	-4.91	0.00		
เฉลี่ย	4.43	0.42	ปานกลาง	5.67	0.39	ดี	-6.88	0.00		

### ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างก่อนและภายหลังการพัฒนามีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยขอเสนอตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะประกอบด้วย ขีดความสามารถหลักของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศและขีดความสามารถของงาน ดังต่อไปนี้

โดยที่ขีดความสามารถหลัก ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งขีดความสามารถหลักนั้น เป็นขีดความสามารถที่สมาชิกชมรมฯ ทุกคนต้องมีในชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา เนื่องจากโครงสร้างการบริหารจัดการชมรม มีอยู่ 3 ฝ่าย ดังนั้นจึงมีขีดความสามารถของงาน ดังนี้

1. ขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไป ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการบริหารจัดการ และคุณลักษณะความเป็นผู้นำ
2. ขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านการบริการ ทักษะการสื่อสารและประสานงาน และคุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ
3. ขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความรู้ทางด้านการตลาด ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

ผลการทดสอบด้วย t – test ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความแตกต่างขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก่อนและหลังการอบรม มีความแตกต่างกัน ( $t = -8.27 : p = 0.00$ ) ตาราง 19 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยการฝึกอบรม ทำให้ขีดความสามารถก่อนและหลังการพัฒนา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และก่อนการพัฒนาขีดความสามารถมีค่าเฉลี่ย (4.40) มีขีดความสามารถในระดับปานกลาง และเมื่อมีการพัฒนาทำให้ขีดความสามารถหลังพัฒนามีค่าเฉลี่ย (5.61) มีขีดความสามารถในระดับดี เมื่อวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยก่อนการพัฒนา และคะแนนเฉลี่ยหลังการพัฒนา พบว่า มีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.21 แสดงว่า มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อสรุปของ ญฺฐนรี ศรีทอง (2543: 5) และวิทยากร ท่อแก้ว (2543: 195)

**ตาราง 19** ผลการทดสอบความแตกต่างขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก่อนและหลังการพัฒนา

ขีดความสามารถ	ก่อน		ระดับขีดความสามารถ	หลัง		ระดับขีดความสามารถ	t – test	
	$\bar{X}$	SD		$\bar{X}$	SD		t	P
การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	4.40	0.27	ปานกลาง	5.61	0.39	ดี	-8.27	0.00

## สรุป

การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งในการวิจัยได้ดำเนินการปฏิบัติการพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ตามแผนปฏิบัติการในช่วงเดือนตุลาคม 2551 ถึงเดือนพฤษภาคม 2552 โดยมีการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เตา หลังจากนั้นดำเนินการพัฒนาโดยมีขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความจำเป็น เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายของการพัฒนา เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
2. การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) ได้วิเคราะห์สภาพปัญหาของการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนใช้ วิธี SWOT โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ หลังจากนั้นได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และดำเนินการสร้างตัวแบบขีดความสามารถที่สอดคล้องกับกล

ยุทธศาสตร์ โดยกำหนดขีดความสามารถหลักของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และขีดความสามารถของงาน จากนั้นจัดทำร่างตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภายหลังจากที่ได้ร่างตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวแล้ว สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อร่างตัวแบบ โดยการสัมภาษณ์ ปรับปรุง และยืนยันรูปแบบ โดยการ focus group ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้อง ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้นตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีดังต่อไปนี้ ขีดความสามารถหลัก ขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไป ขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ และขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว

3. ออกแบบหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยนำตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มาพัฒนาเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยหลักสูตรนั้นผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ และคณะที่ปรึกษา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หลักสูตรตามโครงสร้างฝ่ายต่างๆในชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ (ภาคผนวก จ)

4. การนำไปปฏิบัติ โดยการฝึกอบรม competency based learning ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ผลการประเมินของผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

5. การวัดผลประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยใช้วิธีการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม (pretest) และการประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม (posttest) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกัน ซึ่งจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ณ ศาลาประชาคมบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเวลา 4 วัน ระหว่างวันที่ 1-4 กันยายน 2552 จากนั้นทำการประเมินผลเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการประเมินผลและการทดสอบสมมุติฐาน จึงได้ข้อสรุปว่ารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่นำมาทดลอง ช่วยให้สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

## บทที่ 6

### ผลที่เกิดจากการพัฒนาภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน

#### วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทดลองให้มือนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ในวันที่ 1 - 2 ตุลาคม 2552 โดยผู้วิจัยดำเนินการประเมินผลที่เกิดจากการพัฒนา เป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ความคาดหวังก่อนรับบริการ และความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ นักท่องเที่ยวที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของหมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 32 คน ประกอบด้วย กำนันตำบลป่าแป๋ ผู้ใหญ่บ้านแม่เลาหมู่ 5 ตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว และ 2) มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยและคณะผู้ประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วยกลุ่มนักวิชาการจากภาครัฐ และกลุ่มจากภาคเอกชนทางด้านการท่องเที่ยว จำนวน 7 คน ทำการสำรวจและประเมินระดับศักยภาพของพื้นที่และทรัพยากรการท่องเที่ยว ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสำรวจและประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และประยุกต์ใช้ เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/7)

การนำเสนอผลการวิจัย และข้อวิจารณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 คือ เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วยส่วนที่ 1 ประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง

จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐาน และส่วนที่ 3 ประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผลการวิจัย และข้อวิจารณ์มีดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจ ในการรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการในสามตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล จำนวน 32 ราย (ตาราง 20) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 53.12 เป็นเพศชาย ส่วนเพศหญิงมีร้อยละ 46.87 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กานต์รวี เพชรภาพ (2550:38) ศึกษาเรื่อง การให้บริการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แก่นักท่องเที่ยวในหมู่บ้านผานกกก ตำบลโป่งแยง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในหมู่บ้านผานกกก มีเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก เนื่องจากบทบาทหน้าที่ของชายหญิงในสภาพสังคมปัจจุบัน มีความเสมอภาคกันและมีความเท่าเทียมกันมากขึ้น โดยปรากฏในบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 80 (วิระพันธุ์ นันทรัตพันธุ์, 2548: 35) ที่ส่งเสริมความเสมอภาคของชายหญิง และมีสิทธิเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัวและความเข้มแข็งของชุมชนมีความเท่าเทียมกัน

ขณะเดียวกันผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 25.00 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 34.37 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 37.50 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี และผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 3.12 มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยที่มีอายุต่ำสุด 14 ปี อายุสูงสุด 60 ปี และอายุเฉลี่ย 37.90 ปี แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กานต์รวี เพชรภาพ (2550: 39) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่เลา มีอายุเฉลี่ย 37.90 ปี ถือได้ว่าเป็นช่วงอายุที่ผู้คนเริ่มได้รู้ ค้นหาหาความรู้ และประสบการณ์ มีความต้องการเรียนรู้สิ่งรอบข้าง เพื่อเพิ่มทักษะและนำประสบการณ์ไปพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 46.87 มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา รองลงมาคือ ร้อยละ 25.00 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 25.00 มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ

ระดับมัธยมศึกษา และร้อยละ 3.12 มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีความคิด มีความสามารถ มีเหตุผล มีวิจารณญาณในการตัดสินใจไปท่องเที่ยวในที่ต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กานต์รวี เพชรภาพ (2550: 39-40)

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

		(n = 32)	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	17	53.12
	หญิง	15	46.87
อายุ (ปี)			
	ต่ำกว่า 30	8	25.00
	30 – 39	11	34.40
	40 – 49	12	37.50
	50 ขึ้นไป	1	3.12
$\bar{X} = 20.92$ $SD = .772$ $R = 14 - 60$			
ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา	8	25.00
	อนุปริญญา	15	46.87
	ปริญญาตรี	8	25.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	3.12

ตอนที่ 2 ประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมี จำนวนทั้งสิ้น 32 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความคาดหวังก่อนรับบริการของ

นักท่องเที่ยงที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตาราง 21 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังก่อนรับบริการต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) หากพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 ด้าน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังในระดับปานกลางถึงมาก ซึ่งเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.62)
2. ด้านวัฒนธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.46)
3. ด้านความปลอดภัย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.46)
4. ด้านอรรถาธิบายไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.40)
5. ด้านประชาสัมพันธ์ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.40)
6. ด้านที่พัก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.34)
7. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.31)
8. ด้านการบริหารของกลุ่มชาวบ้าน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.31)
9. ด้านรายการนำเที่ยว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.28)
10. ด้านอาหาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.18)

ตาราง 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวัง การรับบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

(n = 32)

การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน	6 (18.7)	8 (25.0)	16 (50.0)	2 (6.2)	-	3.62	0.88	ปานกลาง
2. ด้านวัฒนธรรม	4 (12.5)	8 (25.0)	19 (59.3)	1 (3.1)	-	3.46	0.68	ปานกลาง
3. ด้านความปลอดภัย	3 (9.4)	10 (31.2)	18 (56.2)	1 (3.1)	-	3.46	0.66	ปานกลาง
4. ด้านอรรถาธิบายไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน	3 (9.3)	7 (21.8)	22 (68.7)	-	-	3.40	0.68	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว เชิงนิเวศ	ความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ด้านประชาสัมพันธ์	3 (9.3)	10 (31.2)	16 (50.0)	3 (9.3)	-	3.40	0.68	ปานกลาง
6. ด้านที่พัก	1 (3.1)	8 (25.0)	18 (56.2)	5 (15.6)	-	3.34	0.68	ปานกลาง
7. ด้านทรัพยากรและ สิ่งแวดล้อม	2 (6.3)	8 (25.0)	20 (62.5)	2 (6.3)	-	3.31	0.67	ปานกลาง
8. ด้านการบริหารของกลุ่ม ชาวบ้าน	1 (3.1)	10 (31.2)	17 (53.1)	4 (12.5)	-	3.31	0.60	ปานกลาง
9. ด้านรายการนำเที่ยว	2 (6.3)	6 (18.7)	23 (71.8)	1 (3.1)	-	3.28	0.63	ปานกลาง
10. ด้านอาหาร	2 (6.3)	6 (18.7)	20 (62.5)	4 (12.5)	-	3.18	0.71	ปานกลาง
	ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม					3.37	0.55	ปานกลาง

การประเมินความพึงพอใจหลังการรับบริการของนักท่องเที่ยวในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอมะเขง จังหวัดเชียงใหม่ ตาราง 22 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจหลังการรับบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.73$ ) หากพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 ด้าน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านประชาสัมพันธ์ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.96)
2. ด้านอาหาร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78)
3. ด้านการบริหารของกลุ่มชาวบ้าน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78)
4. ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78)
5. ด้านรายการนำเที่ยว (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75)
6. ด้านความปลอดภัย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.71)
7. ด้านที่พัก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.68)



8. ด้านอรรถศาสตร์ไม้ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน  
(ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.68)
9. ด้านวัฒนธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65)
10. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.62)

**ตาราง 22** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ  
หลังรับบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

(n = 32)

การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว เชิงนิเวศ	ความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านประชาสัมพันธ์	6 (18.7)	19 (59.3)	7 (21.8)	-	-	3.96	0.62	มาก
2. ด้านอาหาร	4 (12.5)	18 (56.2)	9 (28.1)	1 (3.1)	-	3.78	0.62	มาก
3. ด้านการบริหารของกลุ่ม ชาวบ้าน	5 (15.6)	18 (56.2)	6 (8.7)	3 (9.3)	-	3.78	0.79	มาก
4. ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจ ชุมชน	6 (18.7)	15 (46.8)	9 (28.1)	2 (6.2)	-	3.78	0.95	มาก
5. ด้านรายการนำเที่ยว	4 (12.5)	17 (53.1)	10 (31.2)	1 (3.1)	-	3.75	0.68	มาก
6. ด้านความปลอดภัย	3 (9.36)	18 (56.2)	10 (31.2)	1 (3.1)	-	3.71	0.69	มาก
7. ด้านที่พัก	2 (6.2)	16 (50.0)	14 (43.7)	1 (3.1)	-	3.68	0.62	มาก
8. ด้านอรรถศาสตร์ไม้ตรีของ เจ้าของบ้านและสมาชิกใน ครัวเรือน	2 (6.2)	20 (62.5)	8 (25.0)	2 (6.2)	-	3.68	0.75	มาก
9. ด้านวัฒนธรรม	4 (12.5)	14 (43.7)	13 (40.6)	1 (3.1)	-	3.65	0.68	ปานกลาง
10. ด้านทรัพยากรและ สิ่งแวดล้อม	3 (9.3)	16 (50.0)	11 (34.3)	2 (6.2)	-	3.62	0.65	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.73	0.58	มาก

1. ในด้านที่พัก ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ,  $SD = 0.68$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ,  $SD = 0.62$ ) ผลการวิเคราะห์แสดงว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมีการรับรู้ข่าวสารว่าหมู่บ้านเป็นชนกลุ่มน้อยเผ่ากระเหรี่ยง ที่พักอาศัยไม่สะอาด หรืออาจจะไม่สะดวกเหมือนอยู่ที่บ้าน จึงมีความคาดหวังในระดับปานกลาง แต่เมื่อนักท่องเที่ยวได้ใช้บริการที่พักแล้ว ที่พักมีความสะอาดและสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยวเกินความคาดหวังของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจึงมีความพึงพอใจต่อที่พักในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกานต์วี เพชรภาพ (2550: 44) ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า แม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจหลังรับบริการของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังคงมีนักท่องเที่ยวให้ความเห็นในส่วนที่ควรปรับปรุงพัฒนาว่า ที่พัก ห้องน้ำ ควรให้มีคิซิด และควรดูแลสถานที่และเครื่องนอนให้สะอาด ไม่ให้มีกลิ่นอับ

2. ในด้านอาหาร ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.71$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.62$ ) ผลการวิเคราะห์แสดงว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารของพื้นที่ท่องเที่ยว อาจจะไม่สะอาดหรือมีรสชาติที่ดื่ หรือประเภทอาหารอาจไม่ถูกปากนักท่องเที่ยว จึงมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ภายหลังจากที่ได้รับบริการด้านอาหารแล้ว อาหารมีรสชาติอร่อยและสะอาด นักท่องเที่ยวจึงมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กานต์วี เพชรภาพ (2550: 44) ผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า แม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังคงมีนักท่องเที่ยวให้ความเห็นในส่วนที่ควรปรับปรุงพัฒนาว่า อาหารบางอย่างนักท่องเที่ยวไม่เคยรับประทาน เจ้าของบ้านควรมีการแนะนำและเชิญชวนให้รับประทาน และในส่วนของน้ำดื่มนักท่องเที่ยวไม่เคยดื่มน้ำจากธรรมชาติ ซึ่งในโอกาสต่อไปเจ้าของที่พักควรเตรียมบริการน้ำดื่มที่สะอาด

3. ในด้านความปลอดภัย ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 0.66$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ,  $SD = 0.69$ ) ผลการวิเคราะห์แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อความปลอดภัยและการจัดระบบดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ในระดับมาก เมื่อได้รับบริการแล้วชุมชนมีการดูแลนักท่องเที่ยวอย่างดี อีกทั้งในพื้นที่ไม่มีการเกิดอุบัติเหตุที่รุนแรง ไม่เคยมีภัยธรรมชาติ และไม่มีโจร ขโมย ทำให้นักท่องเที่ยวคลายความวิตกกังวล และมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งโดยปกติแล้วการที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางไปยังบริเวณใด

บริเวณหนึ่ง สิ่งที่ต้องคำนึงคือ เรื่องความปลอดภัย หากพื้นที่นั้นมีปัญหาเรื่องความปลอดภัย เกิดขึ้น ข่อมมีผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ซึ่งจากการศึกษาของ สมศักดิ์ เศรษฐะเอราวัณ (2544: 63) พบว่า เมื่อได้มีการจัดทำหมู่บ้านเชิงนิเวศและการจัดการธุรกิจบ้านพักแบบมีส่วนร่วม ขึ้นมาก็ยังทำชุมชนต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาพักและภายในชุมชน ดังนั้น ภายในชุมชนเองจึงได้ร่วมกันกำหนดกฎระเบียบในการอยู่ร่วมกันระหว่างชาวบ้านกับนักท่องเที่ยว

4. ในด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าของบ้าน ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 0.68$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ,  $SD = 0.75$ ) ผลการวิเคราะห์แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อความมีอรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าของบ้านในระดับปานกลาง เนื่องมาจากการรับรู้ที่ชาวบ้านเป็นชาวเขาเผ่ากระเหรี่ยง อาจจะไม่สามารถสื่อสารกันได้ แต่เมื่อได้รับบริการจากเจ้าของบ้านแล้ว เจ้าของบ้านมีอรรถศาสตร์ไมตรี มีความเอาใจใส่ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวสามารถสื่อสารกับเจ้าของบ้านได้เนื่องจากชาวบ้านสามารถพูดภาษาพื้นเมืองได้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความสะดวกใจและประทับใจ จึงมีความพึงพอใจในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า แม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังคงมีนักท่องเที่ยวให้ความเห็นในส่วนที่ควรปรับปรุงพัฒนาว่า ในส่วนของเจ้าของบ้าน บางหลังควรร่วมรับประทานอาหารกับนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความคุ้นเคยซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่ดีต่อกันได้ ซึ่ง ชูสิทธิ์ ชูชาติ (2546: 43) ได้กล่าวว่า การต้อนรับเป็นสิ่งสำคัญมาก ทั้งนี้เพราะเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการกลับไปยังสถานที่เดิม ความประทับใจที่เขาได้รับเกิดจากการต้อนรับของประชาชน หรือพนักงานบริการในพื้นที่มากกว่าสภาพธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว

5. ในด้านรายการนำเที่ยว ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ,  $SD = 0.63$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD = 0.68$ ) นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยวในระดับปานกลาง เนื่องจากนักท่องเที่ยวไม่รู้จักสถานที่ที่จะไปท่องเที่ยวดีพอ แต่เมื่อได้รับการบริการแล้ว นักท่องเที่ยวมีความประทับใจ และมีความพึงพอใจในระดับมากในรายการนำเที่ยว และประทับใจในมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการนำเที่ยว จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า แม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังรับบริการอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังคงมีนักท่องเที่ยวให้ความเห็นในส่วนที่ควรปรับปรุงพัฒนาว่า มัคคุเทศก์ ควรเตรียมการและฝึกฝนให้มากขึ้น เพื่อลดความประหม่าและตื่นเต้น รวมทั้งควรศึกษาหาความรู้เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และควรจัดทำแผนการ

รายละเอียดของข้อมูลเป็นขั้นเป็นตอนเตรียมไว้ รวมทั้งควรมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ทันทั่วทั้งที่

6. ในด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 0.67$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = 0.65$ ) โดยมีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจหลังรับบริการเพิ่มขึ้น แต่ก็ยังคงมีนักท่องเที่ยวให้ความเห็นในส่วนที่ควรปรับปรุงพัฒนาในประเด็นการรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และความรับผิดชอบของนักท่องเที่ยวและชุมชนในการดูแลรักษาความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว และเส้นทางการท่องเที่ยว (วันชัย เจือบุญ, 2545: 52)

7. ในด้านวัฒนธรรม ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 0.68$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.65$ ,  $SD = 0.68$ ) โดยมีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจหลังรับบริการเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะว่าแหล่งท่องเที่ยวของหมู่บ้านแม่เลามีวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ สามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวซ้ำหรือบอกต่อ ซึ่งส่งผลถึงความสำเร็จในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน

8. ในด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.62$ ,  $SD = 0.88$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.95$ ) แสดงว่า การเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชนมีความสำคัญกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะสินค้าที่ระลึก ซึ่ง นิชา ชัชกุล ได้กล่าวว่า สินค้าของที่ระลึก เป็นสินค้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น ซึ่งแต่ละชุมชนจะมีลักษณะพิเศษแตกต่างกันตามสภาวะแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม ประเพณี และอาจจะเป็นสินค้าที่แสดงถึงชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ (นิชา ชัชกุล, 2550: 284) มีความสำคัญในระบบการท่องเที่ยวถ้านักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวพื้นที่ที่ไม่มีสินค้าที่ระลึก อาจทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการท่องเที่ยวยังไม่สมบูรณ์ เพราะไม่มีสินค้าที่สร้างความประทับใจหรือความทรงจำในถิ่นที่เคยไปท่องเที่ยวในอดีต

9. ในด้านการบริหารของกลุ่มชาวบ้าน ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 0.60$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.79$ ) ต่อการรวมกลุ่มของชาวบ้าน ระบบการจอบ

การลงทะเบียนและการมัดจำล่วงหน้า และค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544: 63) พบว่า ชุมชนมีความสมัครใจที่จะเข้าร่วมในการดำเนินงานกับผู้นำ (ผู้ใหญ่บ้าน) ด้วยการเล็งเห็นถึงประโยชน์ร่วมกัน อีกทั้งความต้องการของชุมชนที่ต้องการมีรายได้เสริม ชุมชนมีการแบ่งงานหน้าที่ความรับผิดชอบตามความถนัด และความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ในการตั้งระบบการจดทะเบียน การมัดจำล่วงหน้า และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการทดลองปฏิบัติของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เถาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เข้าช่วยในการวางแผน การคิดราคาที่พัก อาหาร และอื่น ๆ อีกทั้งช่วยในประสานงานต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวและชมรมฯ เพื่อเป็นแนวทางต่อไปให้กับชมรมฯ จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากหลังรับบริการ

10. ในด้านการประชาสัมพันธ์ ความคาดหวังก่อนการรับบริการนำเที่ยว มีระดับความคาดหวังปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$  ,  $SD = 0.68$ ) และเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการนำเที่ยวแล้วมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$  ,  $SD = 0.62$ ) จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า แม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังรับบริการอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังคงมีนักท่องเที่ยวให้เห็นในส่วนที่ควรปรับปรุงพัฒนาในประเด็น ควรมีเอกสารแนะนำแจกให้นักท่องเที่ยวว่าเรื่องใดควรทำและไม่ควรทำ รวมถึงคำแนะนำเรื่องการจัดกิจกรรมให้กับผู้มาเยือนซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544: 93) ที่ระบุว่า การท่องเที่ยวในหมู่บ้านควรมีเอกสารแนะนำแจกให้นักท่องเที่ยว เพื่อบอกนักท่องเที่ยวว่าเรื่องใดควรทำไม่ควรทำ

## ส่วนที่ 2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ การทดสอบสมมุติฐาน

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความสัมพันธ์กัน ประกอบด้วย ด้านที่พัก ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านอรรถาธิบายไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์ จากตาราง 23 พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการด้านที่พักมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = .381$ ,  $p < 0.05$ ) นั่นคือ เมื่อนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงในการรับบริการของด้านที่พักและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านที่พักจะสูงขึ้นตามไปด้วย ส่วนความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในด้านที่เหลืออีก 9 ด้าน (ด้านอาหาร ด้าน

ความปลอดภัย ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์) นั้นพบว่า มีขนาดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์

สรุปภาพรวมความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า มีขนาดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = .161, p > 0.05$ ) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของภรรคพล อุดระทอง (2550: 60) พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าในการรับบริการ ทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านราคาค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการประสานงานการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

**ตาราง 23** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ความคาดหวัง	จำนวน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	sig.
ด้านที่พัก	32	0.381**	0.008
ด้านอาหาร	32	0.208	0.161
ด้านความปลอดภัย	32	0.120	0.420
ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าของบ้าน และสมาชิกในครัวเรือน	32	0.220	0.132
ด้านรายการนำเที่ยว	32	-0.023	0.879
ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม	32	0.263	0.077
ด้านวัฒนธรรม	32	0.051	0.735

ตาราง 23 (ต่อ)

ความคาดหวัง	จำนวน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	sig.
ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน	32	0.283	0.051
ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์	32	0.117	0.450
ด้านประชาสัมพันธ์	32	0.027	0.863
รวม	32	0.161	0.347

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าไม่เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ยกเว้นด้านที่พัก ชมรมฯสามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวังส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดสรรที่พักของตนเองที่มีอยู่แล้ว และมีที่ว่างพอที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้เข้ามาพักแรม และได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชุมชนจัดขึ้น อีกทั้งยังได้ศึกษาวิถีการใช้ชีวิตของคนในชุมชน โดยดูได้จากเจ้าของบ้านพักที่นักท่องเที่ยวพักอยู่ด้วย ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดประสบการณ์และการเรียนรู้ใหม่ๆที่แปลกออกไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544: 54) ที่ระบุว่า การให้บริการบ้านพักโฮมสเตย์โดยชุมชนมีส่วนร่วม ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดประสบการณ์ และการเรียนรู้ที่ใหม่ๆที่แปลกออกไป

ส่วนในด้านอื่น ๆ ยังไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านอาหาร ชมรมฯ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ เนื่องมาจากการบริการด้านอาหารไม่สะอาด ไม่มีความปลอดภัย และรสชาติไม่ถูกใจแก่นักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ซึ่งในการศึกษาของกานต์วี เพชรภาพ (2550: 47) ได้กล่าวว่า การให้บริการอาหารพื้นบ้านและเครื่องดื่ม จำเป็นต้องมีความสะอาดทั้งอาหาร เครื่องดื่ม และภาชนะที่ใช้ใส่อาหาร เครื่องดื่ม รวมทั้งราคาควรมีความเหมาะสม

และต้องคำนึงถึงรสชาติอาหาร เครื่องดื่ม รวมทั้งควรมีการใช้สารปรุงแต่งที่สะอาดและมีความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย ชมรมฯ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ เนื่องจาก ภายในหมู่บ้านไม่มีจุดรักษาความปลอดภัย และการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัยในหมู่บ้าน ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่มีความปลอดภัย ทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544:8) พบว่า หมู่บ้านแม่กำปอง มีกฎระเบียบของชุมชนที่ให้ไว้กับคณะกรรมการหมู่บ้าน ชุมชน และนักท่องเที่ยวเช่นกัน

ด้านอธยาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ชมรมฯ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ เนื่องจาก คนในชุมชนไม่คุ้นเคยกับการที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในชุมชน รู้สึกเคอะเขิน ทำให้ไม่กล้าที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544: 8) พบว่า นักท่องเที่ยวได้รับอธยาศัยที่ดีจากชาวบ้าน การให้การต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีไมตรีจิต และความเอื้ออาทรของชาวบ้าน

ด้านรายการนำเที่ยว ชมรมฯ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ เนื่องจากเวลาในการร่วมกิจกรรมมีน้อย และมีการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมเนื่องจากมีฝนตกหนัก ทำให้การเดินทางตามเส้นทางธรรมชาติเปลี่ยนแปลงไป ทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ดังนั้นจึงควรมีการดำเนินการประเมินโดยสมาชิกชมรมฯ และคณะกรรมการ/บริษัททัวร์ โดยที่สมาชิกชมรมฯ จะทำการประเมินด้วยการพูดคุยกัน ปรึกษากัน ในระหว่างการทำงาน และมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปด้วย ส่วนคณะกรรมการจะมีการประเมินโดยการออกแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางกลับ จากนั้นนำปัญหาของทั้ง 2 ฝ่ายมาทำการพูดคุยกันระหว่างคณะกรรมการและสมาชิกชมรมฯ เพื่อแก้ไขปัญหาว่ามีข้อผิดพลาดส่วนใด และเอาสิ่งบกพร่อง/ข้อผิดพลาดตรงนี้เป็นประสบการณ์ (สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ, 2544: 8)

ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ชมรมฯ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ เนื่องจาก สมาชิกชมรมฯ ไม่มีความรู้ในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ทำ



ทำให้ไม่สามารถอธิบายให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน และไม่มีป้ายสื่อความหมายแสดงพืชพันธุ์ และสัตว์ป่าต่าง ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุธีรัตน์ คชรัตน์ (2549: 3) พบว่า สิ่งที่ชมรมฯ ขาดความพร้อมคือ เรื่องของเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวภายในชุมชน ทั้งนี้เพราะสมาชิกชมรมฯ ยังขาดความชำนาญในการรวบรวมข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล

ด้านวัฒนธรรม ชมรมฯ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ เนื่องจาก วิถีชีวิตของชุมชนในการแสดงวัฒนธรรมชนเผ่า จะกระทำเมื่อมีพิธีกรรมสำคัญ มิได้จัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจจากการศึกษาของ จริน ศิริ (2549: 3) ได้ศึกษาพบว่า ชาวบ้านมีความรู้สึกว่าการท่องเที่ยวที่ใช้วัฒนธรรมเป็นฐานในการพัฒนาเกิดประโยชน์กับชาวบ้านในชุมชน ทำให้รู้สึกว่าการใช้วัฒนธรรมชุมชนเป็นของมีค่าจึงทำให้ความรู้สึกต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวในเชิงบวก ส่งผลให้ชาวบ้านมีความรักสามัคคี ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ และผลที่เกิดจากการใช้วัฒนธรรมชุมชนให้เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวในชุมชน ทำให้ชาวบ้านสามารถใช้อาชีพและประเพณีในชุมชนเป็นฐานทำมาหากินได้ สามารถขายของที่ปลูกและผลิตได้มากขึ้น ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น มีการผลิตสินค้าและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว จนเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว

ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ชมรมฯ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ เนื่องจาก สินค้ามีลักษณะคล้ายคลึงกัน สาเหตุเนื่องมาจากทั้งสินค้าในส่วนที่ผลิตขึ้นเองภายในหมู่บ้านและที่นำมาจากภายนอกหมู่บ้าน เป็นสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ประจำเผ่าแบบดั้งเดิม ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ การบริการเสนอขายสินค้าของผู้ขายยังขาดความรู้ในเรื่องนี้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีระพันธุ์ นันทรัตพันธุ์ (2548: 57) ที่ระบุว่า สินค้าที่วางขายมีลักษณะรูปแบบที่คล้ายคลึงกัน

ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ชมรมฯ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการ เนื่องจาก ชมรมฯ ยังไม่มีความชัดเจนในการบริหารจัดการ การประสานงานไม่สะดวกราบรื่น ทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ซึ่งจากการศึกษาของ จริน ศิริ (2549: 3) ได้ศึกษาพบว่า การบริหารจัดการกลุ่มหรือองค์กรชุมชน โดยการใช้วัฒนธรรมชุมชนในการบริหารจัดการทำให้ชาวบ้าน มีเจตคติที่ดีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวใน

ชุมชน ชาวบ้านมีความรู้สึกว่าการทอที่เขวที่ใช้วัฒนธรรมเป็นฐานในการพัฒนาเกิดประโยชน์กับชาวบ้านในชุมชน ทำให้รู้สึกว่าการทอที่เขวเป็นของมีค่าจึงทำให้ความรู้สึกต่อกิจกรรมการทอที่เขวในเชิงบวก ส่งผลให้ชาวบ้านมีความรักสามัคคี ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ และจากการศึกษาของ สุทธิรัตน์ คชรัตน์ (2549: 3) พบว่า ในการจัดการการทอที่เขวโดยชุมชนบ้านห้วยฮี จังหวัดแม่ฮ่องสอน การประชุมกำหนดแนวคิด ออกกฎระเบียบต่างๆเป็นหน้าที่ของกรรมการกลุ่มทอที่เขว และกลุ่มองค์กรจากภายนอก ซึ่งเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการจัดการการทอที่เขวโดยชุมชนเข้ามา การแบ่งสรรรายได้แบ่งเป็นสามส่วน คือให้กับสมาชิก 80 เปอร์เซ็นต์ เข้ากลุ่มทอที่เขว 15 เปอร์เซ็นต์ และเข้ากองกลางเพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมของหมู่บ้าน 5 เปอร์เซ็นต์

ด้านประชาสัมพันธ์ ไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ซึ่งทำให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักทอที่เขวจากการใช้บริการ เนื่องจากคนในชุมชนฯ ยังไม่มีความรู้ในการจัดการตลาด รวมทั้งชุมชนฯ ขาดการประสานความร่วมมือกับธุรกิจการทอที่เขวอื่นๆ ในขณะเดียวกันชุมชนฯ ไม่มีศูนย์ข้อมูลชุมชน และศูนย์ข้อมูลนอกสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อมรา อินทจักร (2550: 132) พบว่า ชุมชนไม่มีศูนย์บริการข้อมูลทางการทอที่เขวของชุมชน ตลอดจนเรื่องระบบป้ายสื่อความหมายไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ ทั้งชุมชนยังไม่มีระบบการจองและฐานข้อมูล ชุมชนไม่มีการจัดระบบการบริการที่ได้มาตรฐานเนื่องจากขาดองค์ความรู้ทางวิชาการและทักษะในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และชุมชนไม่มีการพัฒนารูปแบบการบริการที่ชัดเจน

กล่าวโดยสรุป การดำเนินธุรกิจเพื่อให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของนักทอที่เขว ทั้งนี้เป็นเพราะในการดำเนินธุรกิจทุกประเภท การบริการจะเข้ามามีบทบาททุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะการบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม และความคาดหวังของงานบริการนั้น (การทอที่เขวแห่งประเทศไทย, 2549: 120) เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพในงานบริการ เพราะหากการส่งมอบบริการสามารถทำได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กับงานบริการ ซึ่งความคาดหวังจากงานบริการนี้ลูกค้าอาจมีการทำนายระดับการบริการที่จะได้รับตามปัจจัยของสถานการณ์ในขณะที่ไปใช้บริการ มีการรับรู้เกี่ยวกับการบริการว่าระดับการส่งมอบบริการที่เพียงพอ เทียบกับระดับการส่งมอบบริการตามที่ลูกค้าต้องการ ส่วนการประเมินหรือการรับรู้ด้านคุณภาพในการบริการ ลูกค้าจะประเมินว่าบริการนั้นมีระดับคุณภาพการบริการที่พอใช้ ก็ต่อเมื่อการส่งมอบบริการนี้อยู่ในระดับที่เพียงพอ และหากระดับการส่งมอบบริการเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าจะประเมินคุณภาพในงานบริการนั้นว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพสูง การเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ย่อม

สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าหรือบริการที่เขาได้ตัดสินใจซื้อ ทำให้การขายสินค้าทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำ หรือซื้อเพิ่มโดยไม่ลังเล และยังจะทำให้ลูกค้าเกิดการพูดต่อๆไปในกลุ่มลูกค้าเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและยั่งยืน

### ส่วนที่ 3 ประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้เข้าร่วมโครงการการนำเที่ยวที่จัดโดยชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีการจัดสถานที่ให้เป็นที่พักผ่อนในลักษณะโฮมสเตย์ และจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวได้เที่ยวชมสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตของชุมชน

การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว โดยทำการประเมิน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2) การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน 3) การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก และ 4) การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลทั้ง 4 องค์ประกอบ ผลปรากฏว่า

1. ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตาราง 24 พบว่า ดัชนีด้านจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 8 คะแนน ดัชนีด้านความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 6 คะแนน ดัชนีด้านความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 6 คะแนน และดัชนีด้านความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 10 คะแนน ผลรวมในการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยได้ 30 คะแนน จากเกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/8) คะแนน ซึ่งแหล่งธรรมชาติที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐานจะต้องมีคุณสมบัติขององค์ประกอบนี้ไม่ต่ำกว่า 2 ข้อ หรือได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 20 คะแนน หรือได้คะแนนร้อยละ 50 ขึ้นไป จากการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า พื้นที่ในตำบลป่าแป๋ ผ่านเกณฑ์การประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กล่าวคือ มีคุณสมบัติขององค์ประกอบ 4 ข้อ ถือว่าผ่านเกณฑ์เพราะตามเกณฑ์การประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐาน จะต้องต้องมีคุณสมบัติขององค์ประกอบนี้ไม่

ต่ำกว่า 2 ข้อ หรือได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 20 คะแนน หรือได้คะแนนร้อยละ 50 ขึ้นไป ซึ่งจากการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยได้ 30 คะแนน แสดงว่าพื้นที่นี้มีความเหมาะสมหรือศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ตาราง 24 ผลการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ดัชนี	ค่าคะแนนเฉลี่ย (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ (AxB)	คะแนนเต็ม
<b>1. ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ</b>				
1.1 แหล่งธรรมชาติมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้	4	2	8	10
1.2 ความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ	3	2	6	10
1.3 แหล่งธรรมชาติมีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น	3	2	6	10
1.4 ความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว	5	2	10	10
ค่าเฉลี่ยรวม			30	40

2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ตาราง 25 จากการประเมินพบว่า ดัชนีการจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของตัวแหล่งท่องเที่ยว ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 4 คะแนน ดัชนีการจัดการด้านการบริการนักท่องเที่ยว ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 3 คะแนน ดัชนีการจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 4 คะแนน และดัชนีการจัดการด้านการติดตามและประเมินผลการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 4 คะแนน ในภาพรวมของการจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืนได้คะแนนเฉลี่ย 15 คะแนน

ตาราง 25 ผลการประเมินการจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

ดัชนี	ค่าคะแนน เฉลี่ย (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนนเฉลี่ย ที่ได้ (AxB)	คะแนนเต็ม
<b>2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน</b>				
2.1 การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของ ตัวแหล่งท่องเที่ยว	4	1	4	5
2.2 การจัดการด้านการบริการ นักท่องเที่ยว	3	1	3	5
2.3 การจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	4	1	4	5
2.4 การจัดการด้านการติดตามและ ประเมินผลการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อัน เนื่องมาจากการท่องเที่ยว	4	1	4	5
ค่าเฉลี่ยรวม			15	20

3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก ตาราง 26 จากการประเมินพบว่า ดัชนีมีศูนย์บริการที่ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 0 คะแนน ดัชนีมีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้านการประหยัดพลังงานและการกำจัดของเสียอย่างถูกวิธี ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 2 คะแนน ดัชนีมีการให้ความรู้ถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและ การอนุรักษ์กับพนักงานนำเที่ยว นักท่องเที่ยวและชุมชนที่อยู่โดยรอบพื้นที่ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 1 คะแนน และดัชนีมีบุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบนิเวศและการอนุรักษ์ให้บริการด้านความรู้แก่นักท่องเที่ยวและชุมชน ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 1 คะแนน ในภาพรวมของการจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 4 คะแนน

ตาราง 26 ผลการประเมินการจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก

ดัชนี	ค่าคะแนน เฉลี่ย (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนนเฉลี่ย ที่ได้ (AxB)	คะแนน เต็ม
<b>3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก</b>				
3.1 มีศูนย์บริการที่ให้ข้อมูลแหล่ง ท่องเที่ยวและความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	0	1	0	5
3.2 มีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้าน การประหยัดพลังงานและการกำจัดของเสีย อย่างถูกวิธี	2	1	2	5
3.3 มีการให้ความรู้ถึงคุณค่าของ ทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์กับ พนักงานนำเที่ยว นักท่องเที่ยวและชุมชนที่ อยู่โดยรอบพื้นที่	1	1	1	5
3.4 มีบุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบนิเวศ และการอนุรักษ์ให้บริการด้านความรู้แก่ นักท่องเที่ยวและชุมชน	1	1	1	5
3.5 มีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้าน การประหยัดพลังงานและการกำจัดของเสีย อย่างถูกวิธี	2	1	2	5
3.6 มีการให้ความรู้ถึงคุณค่าของ ทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์กับ พนักงานนำเที่ยว นักท่องเที่ยวและชุมชนที่ อยู่โดยรอบพื้นที่	1	1	1	5
3.7 มีบุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบนิเวศ และการอนุรักษ์ให้บริการด้านความรู้แก่ นักท่องเที่ยวและชุมชน	1	1	1	5
ค่าเฉลี่ยรวม			4	20

4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ตาราง 27 จากการประเมินพบว่า ดัชนีชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ได้คะแนนเฉลี่ย 8 คะแนน และดัชนีชุมชนมีรายได้จากการท่องเที่ยว ได้คะแนนเฉลี่ย 8 คะแนน ในภาพรวมการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้คะแนนเฉลี่ย 16 คะแนน

ตาราง 27 ผลการประเมินการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว

ดัชนี	ค่าคะแนน เฉลี่ย (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนนเฉลี่ย ที่ได้ (AxB)	คะแนน เต็ม
<b>4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว</b>				
4.1 ชุมชนท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการ บริหารจัดการการท่องเที่ยว	4	2	8	10
4.2 ชุมชนมีรายได้จากการท่องเที่ยว	4	2	8	10
ค่าเฉลี่ยรวม			16	20

#### การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากการประเมินองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ตาราง 28 พบว่า 1) องค์ประกอบศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้คะแนนเฉลี่ย 30 คะแนน 2) องค์ประกอบการจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ได้คะแนนเฉลี่ย 15 คะแนน 3) องค์ประกอบการจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก ได้คะแนนเฉลี่ย 4 คะแนน 4) องค์ประกอบการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้คะแนนเฉลี่ย 16 คะแนน ในภาพรวมของการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้คะแนนเฉลี่ย 65 คะแนน เมื่อนำคะแนนที่ได้ไปเทียบระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลปรากฏว่า ระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับดี

ตาราง 28 ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

องค์ประกอบ	ค่าคะแนน เฉลี่ยที่ได้	คะแนน เต็ม	ระดับ มาตรฐาน
1. ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	30	40	
2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความ ยั่งยืน	15	20	
3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก	4	20	
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว	16	20	
คะแนนรวมทั้ง 4 องค์ประกอบ	65	100	ดี

ภายหลังที่มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับชุมชนแล้ว ผู้วิจัยและชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ได้ร่วมกันกำหนดโปรแกรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การทดลองปฏิบัติจริง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### การบริหารจัดการโดยชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา

นายยุทธศิลป์ เผอคำ เป็นประธานชมรม และกรรมการที่ประกอบด้วยเจ้าของบ้าน โดยมีโครงสร้างการบริหารงานของชมรมแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ 1) ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง และติดต่อลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่คิดว่าจะใช้บริการ 2) สรรหาและพัฒนาบุคลากร และ 3) มีหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีรับ-จ่าย ของชมรม

2. ฝ่ายประสานงานและบริการ มีหน้าที่ ประสานและรับรองที่พัก อำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เช่น ด้านอาหาร การแสดงศิลปวัฒนธรรม ข้อมูลการนำเที่ยว และการเดินทาง เป็นต้น

3. ฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว มีหน้าที่ 1) รับผิดชอบการทำงานของมัคคุเทศก์หรือหัวหน้าทัวร์ รวมถึงการดูแลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดนำเที่ยว พร้อมทั้งจัดมัคคุเทศก์ให้ร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยว อำนวยความสะดวกและประสานงานให้เป็นไปตามรายการนำเที่ยว 2) มีหน้าที่พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และตลาดนักท่องเที่ยว และ 3) มีหน้าที่ศึกษาข้อมูลทางการตลาด จัดทำแผนการตลาด วางแผนการพัฒนาตลาด จัดการส่งเสริมการขายและการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่เอกสารนำเที่ยว

ซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินงานในการดำเนินการทดลองปฏิบัติในการวิจัยครั้งนี้

1. การต้อนรับนักท่องเที่ยว ทางชมรมฯมีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวอยู่ในบริเวณบ้านของนายเนาะดา อภิวันทนากร ซึ่งเป็นสมาชิกชมรมฯ โดยใช้บริเวณบ้านเป็นสถานที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เมื่อกลุ่มนักท่องเที่ยวมาถึงบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีตัวแทนของชมรมกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยว เล่าประวัติความเป็นมาของหมู่บ้าน ประเพณีและวัฒนธรรมของหมู่บ้าน และทำพิธีรับขวัญแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเป็นสิริมงคลและคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่มาพักอยู่ในหมู่บ้าน



2. การจัดที่พักนักท่องเที่ยว ทางชมรมฯ ได้อาสาสมัครเจ้าของบ้านที่ผ่านการฝึกอบรมการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และมีความพร้อมด้านที่พัก ซึ่งมีเจ้าของบ้านเข้าร่วมทดลองปฏิบัติในครั้งนี้ 9 หลัง

3. การเตรียมอาหารสำหรับนักท่องเที่ยว ทางชมรมฯ ได้วางแผนกับสมาชิก กำหนดให้เจ้าของบ้านทำอาหารและร่วมรับประทานอาหารกับนักท่องเที่ยว

4. การกำหนดขีดจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว บ้านแต่ละหลังสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้จำนวนจำกัดโดยเฉลี่ย 4-10 คน ในการทดลองปฏิบัติครั้งนี้ มีบ้านที่มีความพร้อมเข้าร่วม จำนวน 9 หลัง บ้านแต่ละหลังมีขีดความสามารถในการรับต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดของบ้าน และจำนวนเนื้อที่ว่างภายในบ้าน ในการทดลองปฏิบัติครั้งนี้ชุมชนสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ประมาณ 32 คน

5. ค่าใช้จ่าย โดยผู้วิจัยและชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ได้ร่วมกันคิดราคาต้นทุนการบริการนำเที่ยว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การขนส่งนักท่องเที่ยว 2 วัน (3,000 บาท x 6 คัน)	18,000 บาท
2. ค่าที่พัก 1 คืน (20 บาท x 32 คน)	640 บาท
3. ค่าอาหาร 3 มื้อ (40 บาท x 3 มื้อ x 32 คน)	3,840 บาท
4. ค่าพิธีเรียกขวัญต้อนรับนักท่องเที่ยว	570 บาท
5. ค่ามัคคุเทศก์ชาวบ้าน (150 บาท x 5 คน)	750 บาท
รวม	23,800 บาท

สรุป ต้นทุนเฉลี่ยราคานำเที่ยว 744 บาท/คน

เมื่อได้ทดลองปฏิบัติกิจกรรมนำเที่ยวและการบริหารงานของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยและคณะ ได้ทำการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาตามองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปประเด็นด้านศักยภาพและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในปัจจุบันของพื้นที่ได้ดังนี้

#### 1. ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ในด้านการมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ เนื่องจากพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาอยู่ใกล้อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง การทำกิจกรรมท่องเที่ยวสามารถเชื่อมเส้นทางท่องเที่ยวโดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น การเดินป่าระยะไกล ซึ่งเป็นกิจกรรมเดินป่าที่จะได้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ด้วยเส้นทางเดินเท้าที่ตัดผ่านป่าที่มีทัศนียภาพ

ที่สวยงามตามธรรมชาติ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้วิถีชีวิต ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม ของชาวเขาในเส้นทางที่ผ่าน ในปัจจุบันทางอุทยานแห่งชาติและบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ จัดให้มี กิจกรรมการเดินป่า 8 เส้นทาง ใช้เวลาในการพักผ่อน 1 คืน ได้แก่ เส้นทางโป่งเดือด-บ้านสบก้าย มี 3 เส้นทาง เส้นทางบ้านแม่สะละ-บ้านสบก้าย มี 2 เส้นทาง เส้นทางถนนทางเข้าอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง กิโลเมตรที่ 5 - บ้านสบก้าย เส้นทางปากทางแม่จอก-บ้านสบก้าย และเส้นทางคอยช้าง-บ้านสบก้าย รวมทั้งในบางช่วงของการเดินทางเป็น การขี่ช้างศึกษาธรรมชาติและ การล่องแพ ที่ได้สัมผัสเกาะแก่งที่สวยงาม ตื่นเต้น และเร้าใจ (ภาคผนวก ก)

ช่วงเวลาที่เหมาะแก่การท่องเที่ยว คือ ในช่วงฤดูหนาว ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - เดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งจะมีอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 9 องศาเซลเซียส ในด้านความอุดมสมบูรณ์ของ แหล่งธรรมชาติ สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาไม้ป่าไม้อุดมสมบูรณ์ พื้นที่บางส่วนตั้งอยู่ใน เขตอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดังและบางส่วนอยู่ในเขตรักษาพันธุ์ สัตว์ป่าแม่เลา-แม่สะละ ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเทือกเขาสูงชัน สลับซับซ้อน เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญของแม่น้ำปาย แม่น้ำปิง และ แม่น้ำแดง สภาพอากาศโดยทั่วไปเย็นสบายตลอดปี อุณหภูมิโดยเฉลี่ยประมาณ 20 องศาเซลเซียส ลักษณะธรรมชาติยังคงอุดมสมบูรณ์มีความหลากหลายทางชีวภาพ พรรณไม้และสัตว์ป่าหายาก นานาชนิด เช่น ช้าง เลียงผา หมูป่า เสือปลา กระต่าย และนกพันธุ์ต่าง ๆ มากมาย ถึงแม้บ้านแม่เลาจะมีทรัพยากรธรรมชาติมากมาย แต่ในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวขาดการพัฒนา เช่น น้ำตกหัวเลา ขาดการดูแลเอาใจใส่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำหรับจุดเด่นของชุมชนบ้านแม่เลา คือ ชาวบ้านเป็นชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยงมีวิถีชีวิตคงอยู่กับธรรมชาติ การใช้ชีวิตส่วนใหญ่รับจ้างและทำอาชีพการเกษตร ส่วนใหญ่นับถือ ศาสนาพุทธและพิธีกรรมความเชื่อในเรื่องผี

ความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว พื้นที่ตำบลป่าแป๋มีความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ไม่พบว่ามีพื้นที่ที่มีความเสี่ยงหรือเป็นอันตราย ไม่พบโรคภัยไข้เจ็บ ใด ๆ และไม่ปรากฏโจรผู้ร้าย

## 2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์พื้นที่เพื่อการท่องเที่ยว เช่น มีการแบ่งเขต พื้นที่สงวน พื้นที่นันทนาการและพื้นที่พักอาศัย การกำหนดช่วงเวลาในการเข้าพื้นที่ที่เหมาะสม ตามช่วงเวลาของวันและฤดูกาล การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว ให้พอเหมาะกับศักยภาพของพื้นที่ และการบริการ และในการจัดการด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นระบบรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว การออกแบบและใช้วัสดุก่อสร้างที่กลมกลืนกับ

ธรรมชาติ ประหยัดพลังงาน ระบบการกำจัดของเสียที่ได้มาตรฐาน พบว่า มีการจัดการในเรื่องดังกล่าวน้อยไม่เป็นระบบเนื่องจากการเป็นทดลองปฏิบัติครั้งแรก

การจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ในเรื่องของกิจกรรมการท่องเที่ยว ชาวบ้านส่วนใหญ่มีความยินดีและยอมรับในกิจกรรมทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน ในเวลา กลางคืนไม่ควรเกิน 4 ทุ่ม เนื่องจากชาวบ้านต้องตื่นแต่เช้าเพื่อไปประกอบอาชีพ

สำหรับแผนการติดตามและประเมินการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ยังไม่มีแผนและการดำเนินการใด ๆ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะให้มีการปรึกษาหารือเพื่อ จัดทำโครงการฝึกอบรมเรื่องการจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดย ให้ผู้นำประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ , กรมพัฒนาชุมชน , การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ภูมิภาค) และกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อขอคำชี้แนะให้ คำปรึกษาและจัดหางบประมาณในการฝึกอบรม

### 3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก

เนื่องจากในพื้นที่บ้านแม่เลาเป็นการทดลองปฏิบัติกิจกรรมนำเที่ยวครั้งแรก ดังนั้น ศูนย์บริการที่ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวด้านการประหยัดพลังงานและการกำจัดของเสียอย่างถูกวิธี การให้ความรู้ถึงคุณค่าของ ทรัพยากรธรรมชาติและ การอนุรักษ์กับพนักงานนำเที่ยว นักท่องเที่ยวและชุมชนที่อยู่โดยรอบพื้นที่ และการมีบุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบนิเวศ และการอนุรักษ์ให้บริการด้านความรู้แก่นักท่องเที่ยว และชุมชน ยังขาดการจัดการในสิ่งเหล่านี้อยู่มาก เนื่องจากสมาชิกของชมรมยังขาดความรู้ความ เข้าใจในการให้บริการด้านความรู้และสร้างจิตสำนึก ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะให้มีการปรึกษาหารือ เพื่อจัดทำโครงการฝึกอบรมเรื่องวิธีและเทคนิคการนำเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยให้ผู้นำ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะทำงานการศึกษาและสร้างจิตสำนึกทางการท่องเที่ยวเชิง นิเวศ , มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา , สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ , และ กรมป่า ไม้ เพื่อขอคำชี้แนะให้คำปรึกษาและจัดหางบประมาณในการฝึกอบรม หรือประสานกับองค์การ บริหารส่วนตำบลป่าแป๋ เพื่อนำไปวางแผนในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่า แป๋

### 4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว

หมู่บ้านแม่เลา มีการรวมตัวกันตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา เพื่อ บริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ท่องเที่ยว การ รักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การทำพิธีเลี้ยงผี ข้าวซ้อมมือ (ตำด้วยมือ) เจึงดาบกระหรีียง (ฟ้อน เจึง) เพลงขอพินบ้าน (ภาษากระหรีียง) คนตรีพื้นบ้าน (เป่าแก้ว) ลงแขกเกี่ยวข้าว (เอามื้อวัน)

สำหรับรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวขึ้น พบว่า ชุมชนมีรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยว ได้แก่ ผ้าทอจากมือ โดยมีการใช้สีจากธรรมชาติในการย้อม โดยมีการแปรรูปเป็นย่านกระเปาะ ผ้ารองจาน เป็นต้น และรายได้จากการขายของป่า เช่น ผลไม้ ผัก ตัวด้งแค้ เป็นต้นซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ในอนาคตกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชน จนถือเป็นอาชีพเสริมจากการรับจ้างและเกษตรกรรม ซึ่งถือเป็นอาชีพหลักของคนส่วนใหญ่

### สรุป

ภายหลังจากที่มีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จึงมีการทดลองให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า มีขนาดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = 0.161$ ,  $p > 0.05$ ) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านอภยาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์ ส่วนความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการด้านที่พักมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = 0.381$ ,  $p < 0.05$ ) นั่นคือ เมื่อนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงในการรับบริการของด้านที่พักและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านที่พักจะสูงขึ้นตามไปด้วย แสดงว่าชมรมฯ ดำเนินการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถส่งมอบการบริการได้ตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจกับงานบริการเฉพาะด้านที่พัก ส่วนด้านอื่นจะต้องได้รับการพัฒนาต่อไป

ส่วนการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการจัดสถานที่ให้เป็นที่พักแรมในลักษณะโฮมสเตย์ และจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวได้เที่ยวชมสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตของชุมชน การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว โดยทำการประเมิน 4 องค์ประกอบ ผลปรากฏว่า ระดับมาตรฐาน

คุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับดี ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1) ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยพื้นที่ท่องเที่ยวนี้มีจุดเด่นคือ จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ เนื่องจากพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาอยู่ใกล้อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง การทำกิจกรรมท่องเที่ยวสามารถเชื่อมเส้นทางท่องเที่ยวโดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และชุมชนบ้านแม่เลา เป็นชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยงมีวิถีชีวิตคงอยู่กับธรรมชาติ อีกทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้มีความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวสูงทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน 2) การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้ ชาวบ้านมีการยอมรับในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีขึ้นในหมู่บ้าน แต่การจัดการในเรื่องการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ยังคงมีน้อยและไม่เป็นระบบ ส่วนในการแผนการติดตามและประเมินการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ยังไม่มีแผนและการดำเนินการใด ๆ 3) การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในชุมชนมีน้อย เนื่องจากสมาชิกของชมรมยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านความรู้และสร้างจิตสำนึก 4) การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ชุมชนมีการจัดตั้งชมรมฯ เพราะมีความตระหนักว่าชุมชนสามารถสร้างรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวได้ ซึ่งรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวนั้นชาวบ้านเข้าใจและรับรู้ว่าเป็นอาชีพเสริมที่เพิ่มเติมจากรายได้หลักของชาวบ้าน คือ อาชีพรับจ้างและเกษตรกรรม

ดังนั้นในพื้นที่ท่องเที่ยวของบ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีโอกาสในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

## บทที่ 7

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาในด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 สู่วางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ได้มีแนวทางในการสร้างเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนและสังคม และสิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้างขึ้นมาได้จากการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549: 8) ดังนั้นในการพัฒนาชุมชนให้สามารถจัดการการท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งคุณภาพของบริการนอกจากจะขึ้นอยู่กับ ทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติและและความเต็มใจในการให้บริการของบุคคลที่จะทำให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจได้ กล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความสำเร็จขององค์กรเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างและคุณภาพของการบริการ ดังนั้นจึงมีการพัฒนา ซึ่งการวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ข้อ คือ

1. เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนของชุมชนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

การดำเนินการวิจัยในพื้นที่ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 13 หมู่บ้าน ผู้วิจัยคัดเลือกหมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากผู้นำชุมชนและชุมชนมีความต้องการที่จะพัฒนาชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งในพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติสูง อีกทั้งชุมชนมีความต้องการสร้างรายได้เสริมให้กับชุมชน แต่สิ่งที่เป็นปัญหา คือ ชุมชนขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการ

ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

**ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**

ในการศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ก่อนทำการสำรวจและประเมินระดับศักยภาพของพื้นที่และทรัพยากรการท่องเที่ยวในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยและคณะผู้ประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้รับการอบรมหลักสูตรการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตามที่สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวกำหนด เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและวิธีการใช้แบบสำรวจและประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีการประยุกต์ใช้เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/7) ซึ่งการสำรวจและประเมินระดับศักยภาพของพื้นที่และทรัพยากรการท่องเที่ยวในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศดำเนินการระหว่างวันที่ 8-10 เมษายน 2552 ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามประเด็นดังต่อไปนี้

การประเมินในด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่ยังไม่มีการจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ผลปรากฏว่าพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จากบริบทชุมชนและทรัพยากรท่องเที่ยวในหมู่บ้านแม่เลา ได้แสดงถึงศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประเด็น ได้แก่ องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ องค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ และองค์ประกอบด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว อีกทั้งในพื้นที่มีวัฒนธรรมและประเพณีที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยว ดังนั้นพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาจึงเหมาะแก่การพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยที่หมู่บ้านแม่เถา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกในกลุ่มท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในหมู่บ้านแม่เถา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน ซึ่งมีวิธีการวิจัยรวม 2 ขั้นตอน คือ

1. การพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2552 ซึ่งมีผลสรุปดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์ความจำเป็น เนื่องจากสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้นจึงมีการวิเคราะห์ความจำเป็นเพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายของการพัฒนา ซึ่งในการพัฒนาจะส่งผลให้สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอนาคตต่อไป ในขั้นตอนนี้จึงได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการพัฒนา เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

1.2 การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) ได้วิเคราะห์สภาพปัญหาของการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนใช้วิธี SWOT โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ หลังจากนั้นได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และดำเนินการสร้างตัวแบบขีดความสามารถที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ โดยกำหนดขีดความสามารถหลักของธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และ ขีดความสามารถของงาน จากนั้นจัดทำร่างตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ภายหลังจากได้ร่างตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวแล้ว สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อร่างตัวแบบ โดยการสัมภาษณ์ ปรับปรุง และยืนยันรูปแบบ โดยการสนทนากลุ่ม



(focus group) โดยผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้นตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีดังต่อไปนี้ ขีดความสามารถหลัก ขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไป ขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ และขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว

1.3 การออกแบบหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามโครงสร้างบริหารงานของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จากนั้นนำตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มาพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยหลักสูตรนั้นผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หลักสูตร (ภาคผนวก จ) ดังต่อไปนี้

**หลักสูตรที่ 1 การพัฒนาขีดความสามารถหลักในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** เนื้อหาหลักสูตรที่ 1 ประกอบด้วย

1. ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศประกอบด้วย แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หลักการพื้นฐาน 7 ประการของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ องค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หลักเกณฑ์การกำหนดแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวในต่างประเทศ การกำหนดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และรูปแบบและขั้นตอนการประเมินแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2. ทักษะการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ปัจจัยที่ช่วยในการทำงานเป็นทีม

3. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ ประกอบด้วย ศิลปะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

**หลักสูตรที่ 2 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไปในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** เนื้อหาหลักสูตรที่ 2 ประกอบด้วย

1. ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วย องค์ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว แนวทางในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และองค์ประกอบของแผนการจัดการ

2. ทักษะการบริหารจัดการและการพัฒนา ประกอบด้วย กระบวนการบริหาร และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการ

3. คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้นำที่ปรารถนา  
แนวทางการพัฒนาความเป็นผู้นำที่แท้ และหลักเกณฑ์ที่บ่งชี้ประสิทธิภาพของผู้นำ

**หลักสูตรที่ 3 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ  
ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** เนื้อหาหลักสูตรที่ 3 ประกอบด้วย

1. ความรู้ทางด้านการบริการ ประกอบด้วย องค์ประกอบของการบริการ  
คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง และการจัดบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
2. ทักษะการสื่อสารและประสานงาน ประกอบด้วย รูปแบบการสื่อสาร  
ทักษะการสื่อสาร ประเภทของการประสานงาน และรูปแบบการประสานงาน
3. คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ ประกอบด้วย หัวใจบริการ

**หลักสูตรที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการ  
ท่องเที่ยว** ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื้อหาหลักสูตรที่ 4 ประกอบด้วย

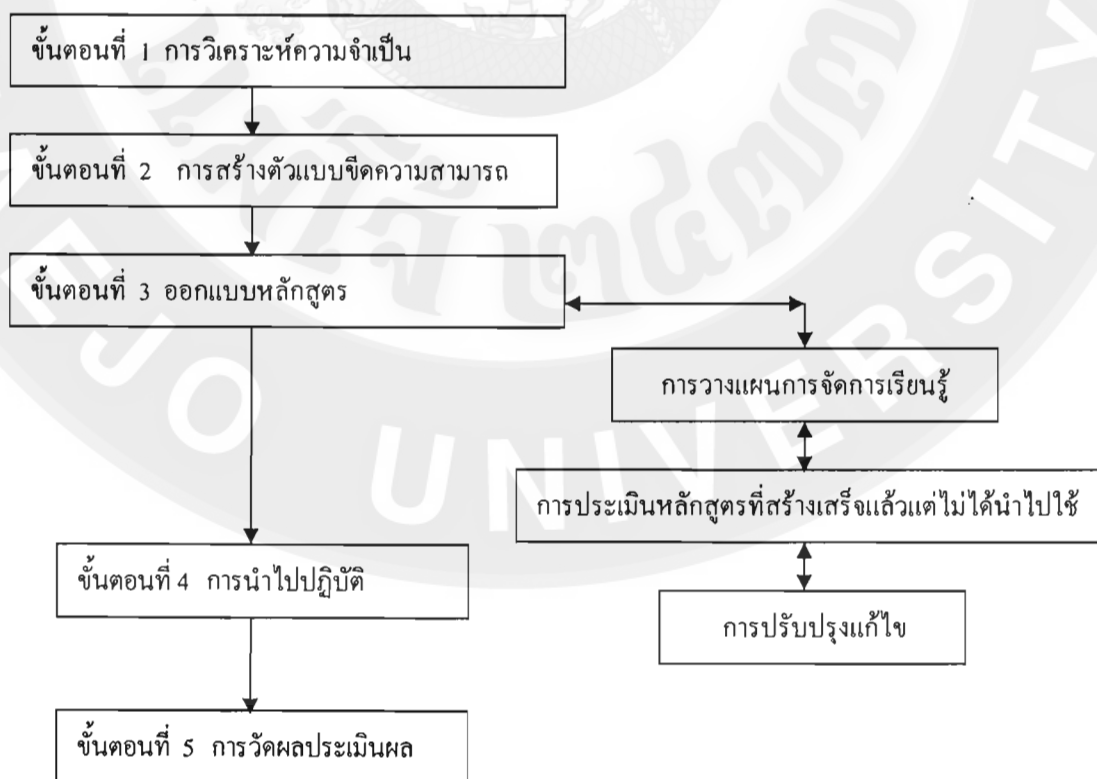
1. ความรู้ทางด้านการตลาด ประกอบด้วย ตลาดการท่องเที่ยว/กลุ่ม  
นักท่องเที่ยว การแบ่งส่วนตลาดการท่องเที่ยว และส่วนผสมการตลาดในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว
2. ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ประกอบด้วย บทบาทหน้าที่ของ  
มัคคุเทศก์
3. คุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์ ประกอบด้วย แนวทางในการฝึก  
ความอดทนอดกลั้น

1.4 การนำไปปฏิบัติ โดยการฝึกอบรม competency based learning ในชั้นตอนนี้  
ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว  
เชิงนิเวศที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับการ  
ฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยแบ่งตามประเด็น  
ดังต่อไปนี้ ประเด็นการนำองค์ความรู้จาก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนประเด็นของ  
ความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับดี ประเด็น  
ของวิทยากร มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับดี ประเด็นความเหมาะสมของหลักสูตรและบริการ  
มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับดี และความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรม มีระดับ  
ความคิดเห็นอยู่ใน ระดับดี

1.5 การวัดผลประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจ  
การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยใช้วิธีการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม (pretest) และการประเมินผล  
ภายหลังการฝึกอบรม (posttest) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกัน ซึ่งจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้ารับการ  
ฝึกอบรม ณ ศาลาประชาคมบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเวลา 4 วัน

ระหว่างวันที่ 1 - 4 กันยายน 2552 จากนั้นทำการประเมินผลเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการประเมินผล พบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ในด้านระดับการศึกษาผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ส่วนในด้านประสบการณ์ฝึกอบรม/สัมมนา ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนาเฉลี่ยประสบการณ์การฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง โดยที่ภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ย 36,300 บาทต่อปี ในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผู้นำหมู่บ้าน ด้านการติดต่อกับโลกภายนอกส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นนอกหมู่บ้าน และพบว่าขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก่อนและหลังการอบรม มีความแตกต่างกัน ซึ่งก่อนการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีขีดความสามารถในระดับปานกลาง และเมื่อมีการพัฒนาทำให้ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หลังการพัฒนา มีขีดความสามารถในระดับดี แสดงว่า ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังภาพ 15



ภาพ 15 รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินความคาดหวังก่อนรับบริการและความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยทดลองให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ในวันที่ 1 – 2 ตุลาคม 2552 ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวนทั้งสิ้น 32 คน ประกอบด้วย ผู้นำตำบลป่าแป๋ ผู้ใหญ่บ้านแม่เลาหมู่ 5 ตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 20.92 ปี มีวุฒิการศึกษาดำรงว่าปริญญาตรี โดยที่ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังก่อนรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านความพึงพอใจ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับมาก ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ยกเว้นด้านที่พัก ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวก ส่วนในด้านอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านอรรถาธิบายไม้ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว โดยการสร้างเครือข่ายทางด้านการตลาดการท่องเที่ยว และเป็นพันธมิตรทางด้านการท่องเที่ยวทั้งหน่วยงานในภาครัฐ ผู้ประกอบการในพื้นที่ ผู้นำชุมชน และการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น อีกทั้งให้มีการจัดทำรูปแบบของปฏิทินการท่องเที่ยวและมีการประชาสัมพันธ์ให้เด่นชัดควบคู่ไปกับการศึกษาวิถีชีวิตชุมชน ซึ่งจะส่งผลถึงการพัฒนารท่องเที่ยวที่ดีในอนาคตต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยและคณะผู้ประเมินทำการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของบ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการจัดพื้นที่ให้เป็นที่พักแรมในลักษณะโฮมสเตย์ และจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวได้เที่ยวชมสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตของชุมชน การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว โดยใช้แบบสำรวจและประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และประยุกต์ใช้ เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 5/7) มีการประเมิน 4 องค์ประกอบ

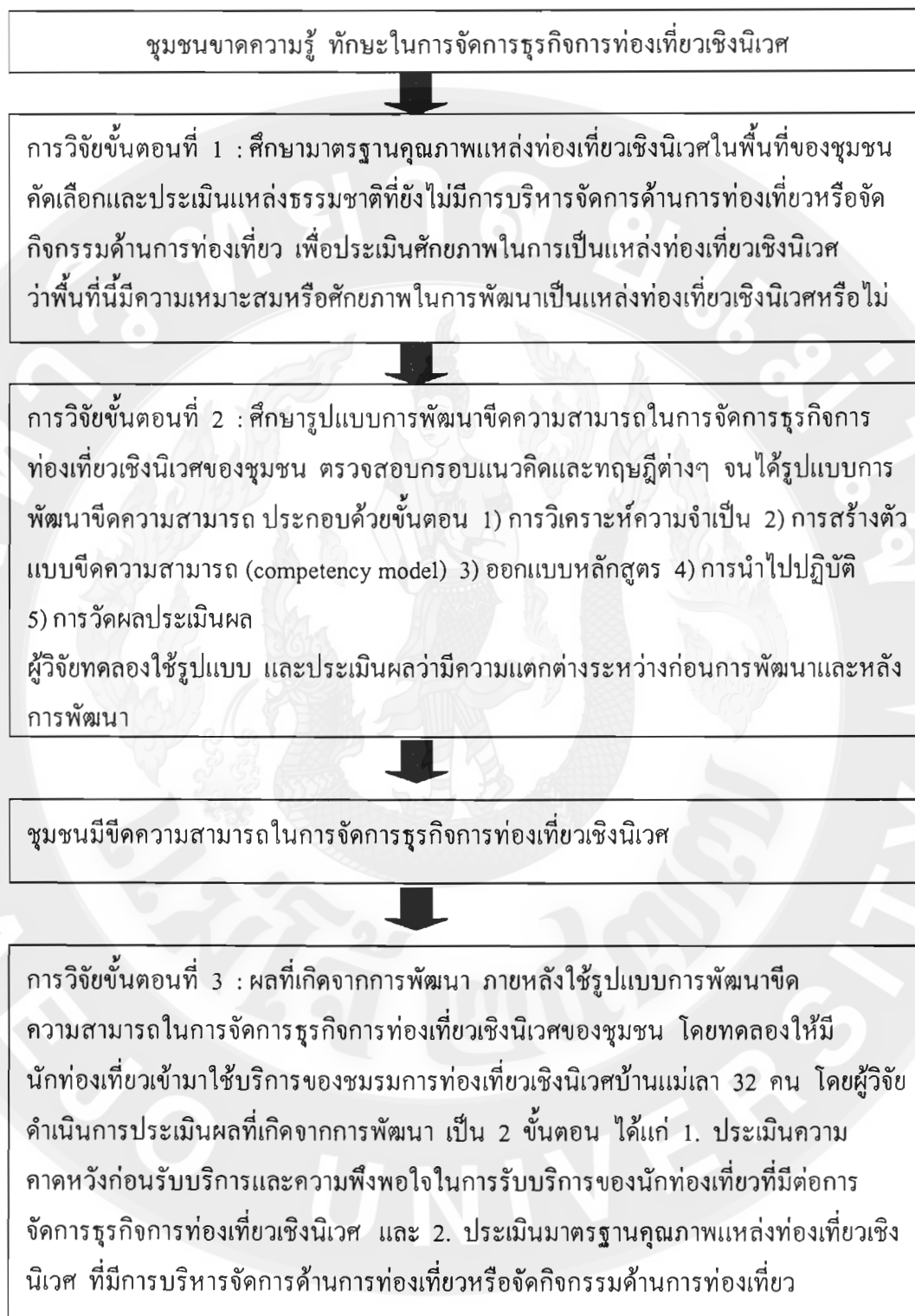
ผลปรากฏว่า ระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับดี ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยพื้นที่ท่องเที่ยวนี้มี จุดเด่นคือ จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ เนื่องจากพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาอยู่ใกล้อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง การทำกิจกรรมท่องเที่ยวสามารถเชื่อมเส้นทางท่องเที่ยวโดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และ ชุมชนบ้านแม่เลา เป็นชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยงมีวิถีชีวิตคงอยู่กับธรรมชาติ อีกทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้มีความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวสูงทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้ ชาวบ้านมีการยอมรับในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีขึ้นในหมู่บ้าน แต่การจัดการในเรื่องการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ยังคงมีน้อยและไม่เป็นระบบ ส่วนในการแผนการติดตามและประเมินการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ยังไม่มีแผนและการดำเนินการใด ๆ

3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในชุมชนมีน้อย เนื่องจากสมาชิกของชมรมยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านความรู้และสร้างจิตสำนึก

4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ชุมชนมีการจัดตั้งชมรมฯ เพราะมีความตระหนักว่าชุมชนสามารถสร้างรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวได้ ซึ่งรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวนั้นชาวบ้านเข้าใจและรับรู้ว่าเป็นอาชีพเสริมที่เพิ่มเติมจากรายได้หลักของชาวบ้าน คือ อาชีพรับจ้างและเกษตรกรรมดังนั้นในพื้นที่ท่องเที่ยวในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีโอกาสในการพัฒนา เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป โดยผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์ของขั้นตอนการวิจัย ดังภาพ 16



ภาพ 16 สรุปผลความสัมพันธ์ของการวิจัยแต่ละขั้นตอน

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเแตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนของชุมชน 2) เพื่อทราบรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน 3) เพื่อระบุผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน มีผลการวิจัยและข้อวิจารณ์มาอภิปรายผลดังนี้

### การศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน

การศึกษามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน เพื่อให้เกิดแนวทางในการบริหารจัดการและการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และยังทำให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการในระดับมาตรฐานและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ อีกทั้งยังทำให้เกิดการพัฒนาให้เป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถส่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/12) และเป็นการเพิ่มศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในเรื่องของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สอดคล้องและเหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยว ส่งผลทำให้เกิดความเป็นเอกลักษณ์ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น ๆ นอกจากนี้ยังรวมถึง การดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวกลับมาอีกครั้ง ทั้งยังทำให้เกิดความสะดวกต่อการบริหารจัดการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน และสามารถส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในระดับภูมิภาคและระดับสากลต่อไป (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2548: 4/13)

ดังนั้นในการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเแตง จังหวัดเชียงใหม่ จึงสามารถสรุปได้ว่าพื้นที่นี้มีความเหมาะสมหรือศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งองค์ประกอบของศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ ด้านความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ ด้านความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ และด้านความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว มีความสอดคล้องกับทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจายที่กล่าวถึงปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สังคมพัฒนา คือ ทรัพยากรธรรมชาติอันเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาเพราะจะนำไปสู่ทรัพย์สิน

เงินทอง สามารถนำไปใช้เป็นทุนในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนให้สูงขึ้นได้ สังคมใดมีทรัพยากรธรรมชาติมากก็สามารถยกระดับการพัฒนาได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับจรีน คิริ (2549: 3) ในประเด็นการใช้วัฒนธรรมชุมชนให้เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวในชุมชน ทำให้ชาวบ้านสามารถใช้อาชีพและประเพณีในชุมชนเป็นฐานทำมาหากินได้ สามารถขายของที่ปลูกและผลิตได้มากขึ้น ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น มีการผลิตสินค้าและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว จนเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว สังเกตได้จากชาวบ้านในชุมชนขายสินค้าได้มากขึ้น มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในชุมชนเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่าศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีการนำวัฒนธรรมชุมชนเป็นจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งในด้านการใช้วัฒนธรรมเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยทางองค์กรต่างๆ ได้จัดขึ้นในรูปของประเพณีท้องถิ่น เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีตานสลาก ประเพณีของชนเผ่าต่างๆ เป็นต้น ซึ่งประเพณีเหล่านี้เป็นเครื่องดึงดูดให้นักท่องเที่ยวได้มาเที่ยว เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว และมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน มีองค์ประกอบของศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วย 4 ดังนี้ ได้แก่ ด้านจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ ด้านความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ ด้านความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ และด้านความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนเพื่อให้เกิดแนวทางในการบริหารจัดการและการดำเนินงาน และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาพื้นที่การท่องเที่ยวอื่นๆ และสามารถพัฒนาให้เป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถส่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้

### **รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน**

สิ่งที่สำคัญในการพัฒนา คือ กิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรม เป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สมคิด บางโม, 2549: 14) องค์กรใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่าองค์กรที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพต่ำ ดังนั้นการฝึกอบรม



ทำให้เกิดศักยภาพในการพัฒนาและเกิดการแพร่กระจายไปสู่สังคมชั้น ในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางนั้น สามารถนำการฝึกอบรมไปใช้ได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา เป็นขั้นตอนที่ตรวจสอบ วิเคราะห์สภาพปัญหาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และพิจารณาวิธีการแก้ปัญหา จนแน่ใจว่าปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขด้วยการพัฒนา และวิเคราะห์ว่าขีดความสามารถมีความจำเป็นต่อความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไร เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายของการพัฒนา ซึ่งในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชน ผู้วิจัยเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้เข้ามาจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน โดยการรวมกลุ่มของประชาชน แล้วจัดตั้งเป็นชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้เกิดพลังทางสังคม อีกทั้งการพัฒนาขีดความสามารถของคนในชมรมฯ เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ให้สามารถปรับตัวและสามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางกระแสเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นการมีส่วนร่วมจึงเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการเสริมสร้างและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนา เพราะการมีส่วนร่วมทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนร่วมเข้าใจสถานการณ์และอุปสรรคมากยิ่งขึ้นเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาในด้านนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544: 8) ที่ได้สรุปการมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การพัฒนาความสามารถหรือศักยภาพของประชาชนต่อการดูแลและจัดการกับทรัพยากรที่มีให้ชุมชน ตลอดจนการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ของตนด้วย ได้แสดงให้เห็นว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้เป็นการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของชุมชน ชุมชนต้องมีส่วนร่วมในการจัดการและประโยชน์จะกลับไปสู่ชุมชนโดยตรง

2. การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ SWOT จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และ/หรือพันธกิจ (mission) และ/หรือ ค่านิยมหลัก (values) ขององค์กรในการศึกษาของ ภาณุวิชญ์ ทองอ้อม (2544: 4) ที่ศึกษาเรื่อง การสร้างตัวแบบเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของผู้นำท้องถิ่นในการบริหารงานพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้านด้านเศรษฐกิจครัวเรือนพบว่า ปัจจัย การมีจิตใจเสียสละเพื่อส่วนรวมของผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มทางสังคมในชุมชน เทคโนโลยี และระบบทางเศรษฐกิจในชุมชน มีความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถของผู้นำท้องถิ่น ซึ่งมีความแตกต่างจากการกำหนดตัวแบบขีดความสามารถของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ที่ได้ใช้วิธีกำหนดโดยใช้การเชื่อมโยงกับกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยที่การจัดการเชิงกลยุทธ์ (strategic management)

เป็นกระบวนการต่อเนื่องในการกำหนดภารกิจและเป้าประสงค์ขององค์กรภายใต้บริบทของสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ การใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ขององค์กรที่นำมาใช้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนด (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, 2548: 17) ในขั้นตอนการวิจัยนี้ผู้วิจัยและสมาชิกชมรมฯ ร่วมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในพื้นที่ แล้วร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และพันธกิจ (mission) และ/หรือ ค่านิยมหลัก (values) ของชมรมฯ มาเป็นตัวตั้งในการกำหนดขีดความสามารถ (competency) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 core competency ขององค์กร หรือความสามารถเฉพาะขององค์กร (specific ability) หมายถึง คุณลักษณะหรือสมรรถนะหรือความสามารถหรือคุณสมบัติ ภาคบังคับขององค์กรที่กำหนดให้พนักงานทุกคน“จะต้อง” มีเพราะถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งขององค์กร (ธารงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550: 17) อันประกอบด้วย ทักษะหลาย ๆ ส่วน และการสะสมความรู้ โดยผ่านขั้นตอนของการจัดการและการฝึกฝน ทำให้สามารถประสานกับกิจกรรมต่าง ๆ จนสามารถแปลงขีดความสามารถเป็นทรัพย์สินขององค์กร และเป็นความสามารถที่เพิ่มคุณค่าเข้าไปในธุรกิจ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 2 core competency ของบุคคล หรือขีดความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบ (functional competency) อันประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และการมีคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนหรือตำแหน่งงานได้ดีกว่าผู้อื่น

ซึ่งกำหนดตัวแบบขีดความสามารถ เป็นผลของการกำหนดขีดความสามารถ โดยตัวแบบขีดความสามารถเป็นคำพรรณนาในงานสำหรับประเภทของงาน หน่วยงานหรืออาชีพที่สามารถกำหนดได้ ประเด็นสำคัญคือ ตัวแบบขีดความสามารถควรจะพรรณนาคุณลักษณะเด่นของผู้ปฏิบัติงานในอุดมคติให้ได้ จากนั้นผู้วิจัยพิจารณาหาสมรรถนะหรือความสามารถหลักของชุมชนหรือความสามารถเฉพาะของชุมชน และพิจารณาร่วมกับงานในฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร โดยพิจารณาว่างานที่ออกแบบมาสามารถตอบสนองต่อกลยุทธ์ของชมรมฯ ซึ่งสอดคล้องกับ Barney (1991: 102) ที่กล่าวว่า “ในองค์กรที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันนั้น มีการนำกลยุทธ์มาใช้ในการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร” การมีกำไรอย่างยั่งยืน , การสร้างความอยู่ดีกินดีและการลดความยากจนในสังคม คือ ภารกิจพื้นฐานขององค์กรหรือบริษัทโดยทั่วไป ในทางด้านวิชาการควรจะมีการพัฒนาแนวคิด เทคนิค แนวทางและกรอบการทำงานที่ช่วยผลักดันหรือเติมเต็มภารกิจพื้นฐาน ดังนั้นในการนำกลยุทธ์มาใช้จะเป็นแรงขับเคลื่อนทำให้องค์กรมีความอยู่รอดและมีกำไรระยะยาว แสดงว่า

องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Hamel and Heene, 1994: 315) ภายหลังจากนั้นจึงกำหนดขีดความสามารถของงานในฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นมา หลังจากที่กำหนดตัวแบบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้นำตัวแบบให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

ในการศึกษา ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศครั้งนี้จะประกอบไปด้วยขีดความสามารถหลักของชมรมฯ และขีดความสามารถในงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ขีดความสามารถหลัก เป็นขีดความสามารถที่สมาชิกทุกคนในชมรมการท่องเที่ยวนิเวศจำเป็นต้องมี ซึ่งขีดความสามารถหลักจะประกอบไปด้วย ความรู้ทางการท่องเที่ยวนิเวศ ทักษะการทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

2.2 ขีดความสามารถของงาน เนื่องจากโครงสร้างของชมรมแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป ขีดความสามารถในงาน ประกอบด้วย ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวนิเวศ ทักษะการบริหารจัดการ และคุณลักษณะความเป็นผู้นำ

2. ฝ่ายประสานงานและบริการ ขีดความสามารถในงาน ประกอบด้วย ความรู้ทางการบริการ ทักษะการบริหารจัดการ และคุณลักษณะความเป็นผู้นำ

3. ฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ขีดความสามารถในงาน ประกอบด้วย ความรู้ทางการตลาด ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ฉวีวันรี ศรีทอง (2543: 62) โดยพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้สอดคล้องกับความรู้ เจตคติและทักษะของผู้เกี่ยวข้องกับการวางแผนพัฒนาตำบล และให้โอกาสประชาชนมีส่วนร่วมตามเทคนิค A-I-C ในแบบแผนที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

3. การออกแบบหลักสูตรการออกแบบหลักสูตรสำหรับ competency based learning เป็นแผนกำหนดทางเลือกต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาผลงานที่ตอบสนองต่อผลลัพธ์โดยตรง (result-driven performance) ผู้วิจัยนำทฤษฎีการเรียนรู้ของกานเยมาประยุกต์ใช้ในส่วนของการนำทฤษฎีนี้มาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติ โดยนำมาใช้เป็นแนวทางของกระบวนการพัฒนาโดยจัดทำหลักสูตร โปรแกรมการฝึกอบรมการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวนิเวศของชุมชน ชุมชนต้องมีการคัดเลือกบุคคลที่มีความถนัดเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว และนำมาฝึกอบรมและเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวนิเวศ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ กล่าวคือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสุข มีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Joe et al. (2008: 595) ที่ค้นพบว่า วิธีการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม จะทำให้ประสิทธิภาพการฝึกอบรมมีระดับสูงขึ้น ทำให้มีการพัฒนากระบวนการคิด ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล หรือมีการพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานต่อไป

การสร้างหลักสูตรการเรียนรู้ตาม competency model เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประกอบด้วย ชื่อหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ระยะเวลาฝึกอบรม (กำหนดเป็นชั่วโมง) หัวข้อวิชาพร้อมกำหนดจำนวนชั่วโมง คำอธิบายรายวิชาโดยสังเขป เทคนิคการฝึกอบรมแต่ละวิชา วิธีการประเมินผลแต่ละรายวิชา (สมคิด บางโม, 2549: 20) โดยหลักสูตรนั้นผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จากนั้นจึงได้หลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะมี 4 หลักสูตรตามโครงสร้างฝ่ายต่าง ๆ ในชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

4. การนำหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติ โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ผลการประเมินประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว โดยการประเมินการฝึกอบรม เป็นขั้นสุดท้ายที่จะทำให้เกิดการพัฒนางานให้ดีขึ้น กิจกรรมการประเมินจึงเข้าไปเกี่ยวข้องตั้งแต่การเริ่มการจัดการเรียนรู้ ขณะจัดการเรียนรู้และหลังจากการจัดการเรียนรู้ ดังนั้นในการฝึกอบรมครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดหลักดังกล่าวเพื่อเป็นการพัฒนาผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนางาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยากร แก้วท้อ (2543: 203) พบว่า การประเมินที่มีการสะท้อนกลับอย่างทันทีทันใดนั้นจะทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งผลการประเมินของผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นว่าในระดับดี ต่อการนำองค์ความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ การบริการสถานที่ วิทยากร ความเหมาะสมของหลักสูตรและบริการ และความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรม ตามลำดับ

การที่ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นต่อการนำองค์ความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ มีความสำคัญในการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความสนใจและมีความต้องการฝึกอบรมเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังจะสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ ประเด็นการบริการสถานที่ อยู่ในระดับดี ในการดำเนินการจัดอบรมในครั้งนี้ ได้ดำเนินการอบรมโดยใช้ศาลาประชาคมบ้านหัวเตา ซึ่งอยู่ในบริเวณหมู่บ้านทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสะดวกสบายในด้านสถานที่ เพราะไม่ต้องเดินทางไปอบรมในสถานที่อื่น ประเด็นวิทยากร อยู่ในระดับดี เนื่องจากวิทยากรและทีมงาน มีความคุ้นเคยกับผู้เข้ารับการอบรม เพราะได้มีการอบรมเชิง

ปฏิบัติการหลายครั้งและผู้วิจัยได้เข้าร่วมกิจกรรมของหมู่บ้านหลายครั้ง อีกทั้งไม่มีอุปสรรคทางด้านภาษา เพราะสมาชิกชมรมฯ สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่น (ภาษาเมือง) ได้ ทำให้บรรยากาศการฝึกอบรมระหว่างวิทยากรและทีมงาน รวมทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการสื่อสารที่ดีต่อกัน ประเด็นความเหมาะสมของหลักสูตรและบริการ มีค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับดี ซึ่งผู้ให้ข้อมูลต้องการให้มีการจัดอบรมหลักสูตรในเรื่องการจัดที่พักโฮมสเตย์ การสื่อความหมาย และการจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวในครั้งต่อไป ส่วนประเด็นของความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับดี ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรมีให้มากกว่าเดิม เพราะหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรมเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ให้ข้อมูล ซึ่งต้องใช้เวลาในการทำ ความเข้าใจ โดยมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วิทยากร แก้วท้อ (2543:202) ที่ระบุว่า การฝึกอบรมส่วนใหญ่ที่ผ่านมามักจะเน้นการฝึกอบรมวิทยากรด้วยการบรรยายให้ความรู้มากกว่าการฝึกฝนและปฏิบัติจริง ซึ่งอาจจะติดขัดในเชิงการออกแบบการฝึกอบรมที่ได้มีเวลาเพื่อสำหรับการฝึกปฏิบัติทักษะต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิดเดิมๆ ที่มักสรุปว่าฟังไปก่อนแล้วค่อยทำ ตรงนี้กลับกลายเป็นความสูญเสียเปล่าเพราะปฏิบัติไม่ได้ เมื่อจะปฏิบัติจริงจึงไม่มีใครตอบถามและให้คำแนะนำ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ในการฝึกอบรมควรมีการออกแบบสัดส่วนของเวลาในการบรรยายความรู้ การฝึกฝนและปฏิบัติจริงอย่างสมดุล

กล่าวโดยสรุป การนำหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติ โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการภายหลังจากที่ดำเนินการฝึกอบรมทั้ง 4 หลักสูตรแล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้ประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติและมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี

5. การวัดผลประเมินผลรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยนำทฤษฎีระบบมาเป็นกรอบในการพัฒนา อันประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (input) ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ต่อจากนั้นนำไปสู่กระบวนการแปรสภาพ (transformation process) คือ รูปแบบในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน เมื่อผ่านกระบวนการแปรสภาพก็จะได้ผลผลิต(output) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน และภายหลังจากที่ได้พัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ของชุมชนแล้ว นำไปสู่การป้อนกลับ (feedback) ที่สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ

สังคม การเมือง การบริหารและเทคโนโลยี ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ การวิจัย และพัฒนา การตลาด การผลิต ทรัพยากรบุคคล และการเงิน เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการพัฒนา ซึ่งการพัฒนานั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ผู้วิจัยใช้เทคนิควิธีการทดสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการทดสอบ โดยใช้แบบทดสอบแบบเลือกตอบเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าอบรมด้านความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสาระตามจุดประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการทดสอบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับชุมชนก่อนดำเนินการฝึกอบรม และเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับสมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หลังการฝึกอบรมเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

เมื่อมีการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างก่อนและภายหลังการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศพบว่าการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนรี ศรีทอง (2543: 3) ที่ผลการพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มทดลองมีความรู้ในกระบวนการวางแผนพัฒนาตำบลในระดับที่ดี เจตคติมีการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ถูกต้อง และสามารถลงมือปฏิบัติด้านการวางแผนพัฒนาตำบลด้วยตนเองและมีความมั่นใจมากและสามารถกระทำได้

กล่าวโดยสรุป รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มี 5 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ความจำเป็น การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ (competency model) ออกแบบหลักสูตร การนำไปปฏิบัติ และการวัดผลประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังสินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาก ทอภักดี (2549: 28) ที่ศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำ (leadership competency model) ซึ่งเป็นแนวทางที่ใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้สามารถเลือกหลักสูตรในการพัฒนาหรือสร้างผู้นำโดยการนำเสนอการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดกิจกรรมเฉพาะที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่ผู้นำต้องมี ใช้เป็นพื้นฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

ผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน

การประเมินผลที่เกิดจากการพัฒนา ผู้วิจัยพิจารณาจาก 1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และ 2) มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### 1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังก่อนรับบริการต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 ด้าน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังในระดับปานกลางถึงมาก ซึ่งสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมด้านวัฒนธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านรายการนำเที่ยว ด้านการบริหารของกลุ่มชาวบ้าน ด้านอรรถาธิบายไม้ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชนด้านที่พัก และด้านอาหารตามลำดับ

ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 ด้าน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านที่พัก ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านอาหาร ด้านรายการนำเที่ยว ด้านความปลอดภัย ด้านการบริหารของกลุ่มชาวบ้าน ด้านอรรถาธิบายไม้ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน และด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งประกอบด้วย ด้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านอรรถาธิบายไม้ตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน ด้านรายการนำเที่ยว ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน ด้านการบริหารของกลุ่มโฮมสเตย์ ด้านประชาสัมพันธ์ การที่ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื่องมาจากการส่งมอบบริการของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ไม่สามารถทำได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความพึงพอใจ กับงานบริการทั้ง 9 ด้าน ดังนั้นชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ควรมีการศึกษาพฤติกรรมกรบริโภคงานบริการหรือสินค้าบริการของลูกค้า ทำการศึกษาทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ตลอดจนความคาดหวังของคุณภาพที่จะได้รับตามปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองวิทย์ ว่องไว (2545: 82) พบว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อความสำเร็จในการทำงาน เพราะไม่ว่าการทำงานใด ๆ ก็ตามถ้าผู้ทำงานมีความคาดหวังมาก ก็ย่อมมีกำลังใจตั้งใจในการทำงานมาก หากความหวังมีน้อยหรือไม่มีเลยจะขาด

กำลังใจในการทำงานหรือมีบ้างก็เพียงเล็กน้อยงานก็ไม่สำเร็จ และความคาดหวังของบุคคลอื่นมีอิทธิพลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการคาดหวังอย่างมาก

ส่วนความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการรับบริการด้านที่พักมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แสดงว่าชมรมฯ ดำเนินการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถส่งมอบการบริการได้ตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจกับงานบริการเฉพาะด้านที่พัก

## 2. มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผู้วิจัยและคณะ ได้ทำการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ภายหลังจากทดลองปฏิบัติกิจกรรมนำเที่ยวและการบริหารงานของชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งมีการจัดสถานที่ให้เป็นที่พักแรมในลักษณะโฮมสเตย์ และจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวได้เที่ยวชมสภาพแวดล้อมและวิถีชีวิตของชุมชน

การประเมินในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว โดยทำการประเมิน 4 องค์ประกอบ ผลปรากฏว่า ระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับดี ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยพื้นที่ท่องเที่ยวนี้มีจุดเด่นคือ จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ เนื่องจากพื้นที่ของหมู่บ้านแม่เลาอยู่ใกล้อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง การทำกิจกรรมท่องเที่ยวสามารถเชื่อมเส้นทางท่องเที่ยวโดยแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และชุมชนบ้านแม่เลา เป็นชาวเขาเผ่ากะเหรี่ยงมีวิถีชีวิตคงอยู่กับธรรมชาติ อีกทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้มีความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวสูงทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้ ชาวบ้านมีการยอมรับในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีขึ้นในหมู่บ้าน แต่การจัดการในเรื่องการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ยังคงมีน้อยและไม่เป็นระบบ ส่วนในการแผนการติดตามและประเมินการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ยังไม่มีแผนและการดำเนินการใด ๆ

3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในชุมชนมีน้อย เนื่องจากสมาชิกของชมรมยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านความรู้และสร้างจิตสำนึก

4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ชุมชนมีการจัดตั้งชมรมฯ เพราะมีความตระหนักว่าชุมชนสามารถสร้างรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวได้ ซึ่งรายได้ที่เกิดจาก



การท่องเที่ยวที่ชาวบ้านเข้าใจและรับรู้ว่าเป็นอาชีพเสริมที่เพิ่มเติมจากรายได้หลักของชาวบ้าน คือ อาชีพรับจ้างและเกษตรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ เตชะเอราวัณ (2544: 3) ศึกษา เรื่อง การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของหมู่บ้านมีข้อจำกัดในด้านกายภาพที่ไม่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้ และพบปัญหาและอุปสรรคอีก 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกายภาพ พื้นที่ การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม รูปแบบการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม และการตลาด และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญกวม มิตรเมืองไชย (2550: 3) พบว่า ศักยภาพในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย ประเด็นที่สำคัญที่ควรได้รับการปรับปรุงพัฒนา คือ การสร้างจิตสำนึกที่ถูกต้องให้กับชุมชน การจัดรูปแบบเพื่อการเรียนรู้ การให้มีป้ายบอกเส้นทาง ป้ายสื่อความหมายในแหล่งท่องเที่ยวให้ชัดเจนมากขึ้น รวมทั้งการกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลกระทบของสิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมการท่องเที่ยว ส่วนประเด็นการกำจัดขยะ การดูแล การสละเงินรายได้มาบำรุงรักษา การคุ้มครอง และการเข้าร่วมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พบว่าอยู่ในระดับน้อย

กล่าวโดยสรุป ผลที่เกิดจากการพัฒนา ภายหลังจากใช้รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชน ผลที่เกิดจากการพัฒนาในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชุมชนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เถา สามารถดำเนินการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยส่งมอบการบริการได้ตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจกับงานบริการเฉพาะด้านที่พัก ส่วนด้านอื่นจะต้องได้รับการพัฒนาต่อไป ส่วนในด้านมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีระดับมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศอยู่ในระดับดีมีศักยภาพในการพัฒนาพื้นที่ให้มีการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป

#### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับประธาน และสมาชิกชมรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เถา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการประเมินแหล่งธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวหรือจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว จุดที่ควรพัฒนา คือ

1. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งในพื้นที่ท่องเที่ยวนี้ ชาวบ้านมีการยอมรับในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีขึ้นในหมู่บ้าน แต่การจัดการในเรื่องการใช้ประโยชน์ของพื้นที่ยังคงมีน้อยและไม่เป็นระบบ ส่วนในการแผนการติดตามและประเมินการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ยังไม่มีแผนและการดำเนินการใดๆ

ดังนั้น ประธานชมรมฯ ควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ , กรมพัฒนาชุมชน , การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท) และกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อขอคำชี้แนะให้คำปรึกษาและจัดหางบประมาณในการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมเรื่องการจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

2. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในชุมชนมีน้อย เนื่องจากสมาชิกของชมรมยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านความรู้และสร้างจิตสำนึก

ดังนั้น ประธานชมรมฯ ควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะทำงานการศึกษาและสร้างจิตสำนึกทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ , มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา , สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ , และ กรมป่าไม้ เพื่อขอคำชี้แนะให้คำปรึกษาและจัดหางบประมาณในการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมเรื่องวิธีและเทคนิคการนำเที่ยวสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและโครงการให้การศึกษาและสร้างจิตสำนึกทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีการเตรียมตัวและฝึกฝนทักษะในการให้ความรู้และนำชมให้มากขึ้นเพื่อลดความประหม่า และควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ เช่น พืชพรรณไม้ต่างๆ เป็นต้น และจัดทำป้ายสื่อความหมายเพื่ออธิบายให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวตามเส้นทางศึกษาธรรมชาติ

3. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรจัดให้มีการปรึกษาหารือในแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน โดยอาจมีการจัดตั้งกฎหรือระเบียบร่วมกัน และรายได้ต้องมีการจัดสรรเข้ากองทุนชมรมฯ และเนื่องจากการจัดให้มีการแสดงทางวัฒนธรรม ชาวบ้านจะกระทำเมื่อมีพิธีกรรมสำคัญ เช่น ประเพณีปีใหม่ของหมู่บ้าน ซึ่งมีได้จัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว ดังนั้นประธานและคณะกรรมการชมรมฯ ควรจัดให้มีการรณรงค์เพื่อจัดหาทุนในโอกาสวันสำคัญ

เช่น วันขึ้นปีใหม่ของหมู่บ้าน รวมทั้งออกกฎระเบียบของการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวนิวเวส เพื่อนำเงินเข้ากองทุนชมรมการท่องเที่ยวนิวเวส บ้านแม่เลา

4. การฝึกอบรม มีปัญหาในด้านการรับรู้และความเข้าใจในเนื้อหาหลักสูตร เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และมีประสบการณ์การฝึกอบรม/สัมมนาเฉลี่ยประสบการณ์การฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี ดังนั้นในการจัดการฝึกอบรมครั้งต่อไป ควรเพิ่มระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมให้มากกว่าเดิม และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝึกปฏิบัติให้มากขึ้น รวมทั้งจัดให้มีวิทยากรที่หลากหลายเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่รู้สึกเบื่อหน่าย ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

5. หลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวนิวเวส ซึ่งการสร้างหลักสูตร เป็นการสร้างหลักสูตรการเรียนรู้ตามแนว competency model โดยหลักสูตรนั้นผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญและคณะที่ปรึกษา และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แต่ไม่ได้ผ่านการทดลองหลักสูตร โดยการนำหลักสูตรทดลองไปฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน หลังจากนั้นจึงมีการประเมินผลเพื่อแก้ไขและปรับปรุงหลักสูตร เมื่อได้หลักสูตรที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำไปฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่างจริง และผู้วิจัยควรจะกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมควบคู่กับการไปศึกษาดูงานหมู่บ้านตัวอย่าง จะทำให้สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวบ้านแม่เลาปรับเปลี่ยนทัศนคติและเกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว เป็นผลให้กระบวนการวิจัย กระบวนการพัฒนาและกระบวนการเรียนรู้ ทั้งของผู้วิจัยและสมาชิกชมรมฯ กระทำร่วมกัน และควบคู่กันไปอย่างสอดคล้อง

6. การพัฒนารูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวนิวเวส ควรปฏิบัติตามขั้นตอน 5 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ความจำเป็น การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ ออกแบบหลักสูตร การนำไปปฏิบัติ และการวัดผลประเมินผล ทุกขั้นตอนการปฏิบัติมีความสำคัญ ไม่ควรเน้นส่วนใดส่วนหนึ่ง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวนิวเวส และเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ชมรมการท่องเที่ยวนิวเวสบ้านแม่เลาในการประสานเพื่อขอรับการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวนิวเวสจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและ

กีฬา คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับจังหวัดเชียงใหม่

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรเร่งทำการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ภาคประชาชนถึงรูปแบบการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ที่ถูกต้องรวมถึงส่งเสริมให้ชุมชนที่ดำเนินกิจกรรมโฮมสเตย์ต่างๆ ให้ยึดแนวทางการดำเนินการที่ถูกต้อง เพราะสาเหตุจากความไม่เข้าใจของทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการนี้จะส่งผลเสียต่อชุมชนได้ในอนาคตเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการเข้าพักโฮมสเตย์อย่างดีพอ

3. นายกองค้ำการบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการวางแผนดำเนินการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังต่อไปนี้

1. นำผลการประเมินขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของหมู่บ้านแม่เตาเป็นข้อมูลเบื้องต้น ไปวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในหมู่บ้านอื่นที่มีบริบทคล้ายคลึงกับหมู่บ้านแม่เตา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และสามารถนำรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรต่างๆ

2. ควรมีการวางแผนจัดทำแผนที่ชุมชน (mapping) เพื่อเป็นการบอกตำแหน่งของสถานที่ท่องเที่ยวภายในชุมชนว่ามีสถานที่ใดที่เป็นแหล่งเรียนรู้วิถีชีวิตด้านเกษตรกรรม กลุ่มภูมิปัญญาท้องถิ่น งานหัตถกรรมพื้นบ้าน สามารถเดินทางไปได้อย่างไร ซึ่งการทำแผนที่ชุมชนนี้นอกจากจะส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวให้กับแหล่งพักอาศัยแบบโฮมสเตย์แล้ว ยังช่วยในการพัฒนาชุมชนด้วย เนื่องจากจะทำให้รู้ว่าใครมีความสามารถในเรื่องใดบ้าง อยู่ที่ไหน เพื่อจะถอดองค์ความรู้เหล่านั้นมาพัฒนาชุมชนให้เกิดประโยชน์ต่อไป และควรมีการส่งเสริมการจัดทำปฏิทินการท่องเที่ยวโดยมีการนำเอาจุดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกชุมชนมาจัดเป็นกิจกรรมให้หลากหลาย เพื่อให้สามารถเกิดการเข้าพักได้ตลอดทั้งปี เพราะเมื่อดูจากศักยภาพของการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตรของชุมชนและภูมิประเทศที่เอื้ออำนวยแล้ว เห็นว่ามีความสามารถที่จะดำเนินการได้ ซึ่งกิจกรรมท่องเที่ยวเหล่านี้ควรจัดเป็นรูปแบบของปฏิทินการท่องเที่ยวและมีการประชาสัมพันธ์ให้เด่นชัดควบคู่ไปกับการศึกษาวิถีชีวิตชุมชน

3. ควรมีโครงการจัดทำคู่มือต่างๆ สำหรับการพัฒนาและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยการประสานและปรึกษาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว และคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนากองท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในการจัดทำคู่มือ ดังนี้ คู่มือ

กระบวนการและขั้นตอนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศระดับแหล่งท่องเที่ยว คู่มือหลักและวิธีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คู่มือแนวทางการมีส่วนร่วมและการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนท้องถิ่น คู่มือความรู้และเทคนิคในการจัดระบบบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คู่มือความรู้และเทคนิคด้านการตลาดและการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สำหรับองค์กรชุมชนท้องถิ่น และคู่มือติดตามและประเมินผลการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

4. ชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา หมู่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการวางแผนดำเนินการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังต่อไปนี้

1. สร้างเครือข่ายกับชมรมการท่องเที่ยว อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ หรือเครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทนำเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ สถาบันการศึกษา ฯลฯ เพื่อสร้างเครือข่ายทางด้านตลาดการท่องเที่ยว และเป็นพันธมิตรทางการท่องเที่ยว เนื่องจากการพัฒนาการท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีประสานงานกันหลายหน่วยงานที่มีบทบาทต่าง ๆ กัน ทั้งภาครัฐ ผู้ประกอบการในพื้นที่ ผู้นำชุมชน และการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลถึงการดำเนินการท่องเที่ยวที่ดีในอนาคตต่อไป

2. วางแผนระยะยาวในการบริหารจัดการทรัพยากรของท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันนี้ ปริมาณน้ำและสาธารณูปโภคต่างๆ ของชุมชนมีอยู่ในจำนวนที่เพียงพอกับสมาชิก แต่เมื่อมีการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวมากขึ้น หน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีการดำเนินการป้องกันปัญหาในจุดนี้เสียแต่เนิ่น ๆ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อดำรงชีวิตของสมาชิก รวมถึงผลกระทบในด้านการเพาะปลูก จึงควรขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถาบันการศึกษาให้เข้ามาตรวจสอบถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อที่จะได้หาทางแก้ไขได้ทันเวลา

3. เตรียมแผนรับมือกับปัญหามลพิษที่จะเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว เมื่อมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มลพิษและสิ่งปฏิกูลก็จะมามากขึ้นตามไปด้วย โดยเฉพาะขยะและการบำบัดน้ำเสีย ควรมีการจัดเตรียมให้เป็นระบบ ยกตัวอย่างเช่น การกำจัดขยะควรมีการแยกขยะเพื่อให้ง่ายต่อการกำจัดและนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ในส่วนที่ชุมชนไม่สามารถดำเนินการได้เองอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการขอความร่วมมือจากหน่วยงานราชการ เช่น องค์กรบริหารส่วนตำบล ให้เข้ามาช่วยดำเนินการและให้คำแนะนำในการจัดการน้ำเสียเพื่อเตรียมการป้องกัน

4. ควรมีจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก ด้วยการทำระเบียบสำหรับผู้เข้าพัก รวมถึงจดบันทึกสถิติและรายได้ที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากการทำข้อมูลเหล่านี้ถือเป็นข้อมูลทางสถิติที่ดีจะใช้ในการวางแผนดำเนินการสำหรับการ

ให้บริการผู้เข้าพักได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากทางกลุ่มโฮมสเตย์ฯ จะทราบว่าช่วงเวลาใดบ้างที่จะมีผู้เข้าพักมากหรือน้อย ข้อดีข้อด้อยที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้เข้าพัก สามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงได้อย่างไรบ้างเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับชุมชน

5. ควรมีการติดตามและประเมินผลการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้มีการพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการนักท่องเที่ยวภายในหมู่บ้านแม่เลาดำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว

5. ประธานชมรมฯ หรือผู้นำชุมชน ควรร่วมกันสร้างความเข้าใจและกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ในเบื้องต้นควรสร้างความเข้าใจในกลุ่มสมาชิกถึงการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่าเป็นการร่วมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยสร้างความเข้มแข็งและเป็นการสร้างรายได้เสริม ดังนั้นชุมชนควรมีการจัดทำกิจกรรมอื่นที่ต่อเนื่องกับธุรกิจชุมชนให้เกิดการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อสร้างรายได้เสริม เช่น การแปรรูปผลิตภัณฑ์ การฝึกอบรมอาชีพ ฯลฯ โดยเป็นการนำองค์ความรู้ของท้องถิ่นมาประยุกต์เข้ากับศาสตร์สมัยใหม่ รวมถึงมีแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กันระหว่างสมาชิก เพื่อปฐาฐานให้เกิดการคิดค้นและพัฒนาทรัพยากรในชุมชนให้เป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ของชุมชนต่อไป ซึ่งผลที่ได้รับนอกจากจะเกิดการสร้างงานสร้างอาชีพให้กับสมาชิกในชุมชนมากขึ้นแล้ว ยังเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์แหล่งพักอาศัยแบบโฮมสเตย์ให้เป็นที่น่าสนใจและเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวได้หลากหลายขึ้น

6. นักวิชาการและนักวิจัยอื่นๆ สามารถนำความรู้เกี่ยวกับขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และรูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถ ไปประยุกต์ใช้ในงานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่ดำเนินการวิจัยภายใต้ข้อจำกัดเวลาและงบประมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไปในการพัฒนาโดยการฝึกอบรม ควรเพิ่มระยะเวลาให้มากขึ้นกว่าเดิมและควรมีการฝึกปฏิบัติให้มากขึ้นกว่าเดิม

2. เนื่องจากการพัฒนาในด้านทักษะและคุณลักษณะจะต้องเป็นการเรียนรู้ที่ผ่านกระทำ (learning by doing) จึงจะสามารถเกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้น เนื่องจากพื้นฐานระดับความรู้ของผู้ให้ข้อมูลอยู่ในระดับประถมศึกษา การเรียนรู้ที่ผ่านการปฏิบัติจะเหมาะสมมากกว่า อีก

ประเด็นหนึ่งก็คือ การประเมินผลการพัฒนาโดยการฝึกอบรม ในด้านความรู้ นั้น สามารถประเมินผลการพัฒนาได้ทันทีที่ได้รับการอบรม แต่ในด้านทักษะและคุณลักษณะ ควรจะมีการประเมินจากการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมีการกำหนดระยะเวลาการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ โดยผู้ประเมินควรเป็นการประเมินแบบ 3 เสา ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และการประเมินตนเอง ผลที่ได้จากการประเมินจะทำให้องค์กรหรือชุมชน รู้ว่าจำเป็นต้องมีการวางแผนพัฒนาคนของชุมชนในด้านใดต่อไป

3. ในการจัดให้มีการฝึกอบรมหลักสูตรในครั้งต่อไป ประธานชมรมฯ ควรดำเนินการประสานหน่วยงานต่าง เช่น มหาวิทยาลัยที่เปิดการสอนในสาขาการท่องเที่ยว เป็นต้น ในการฝึกอบรมหลักสูตรการจัดที่พักโฮมสเตย์ และหลักสูตรการสื่อความหมาย

4. การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรมีการทดลองปฏิบัติ และนำไปปรับปรุง จากนั้นมีการทดลองอีกครั้ง เพื่อประเมินผลเพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาของขีดความสามารถ ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นของรูปแบบ และเป็นไปตามหลักการเชิงวิชาการซึ่งจะเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล เพื่อทำการวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

5. การทดลองเปิดการท่องเที่ยวในชุมชน ได้ดำเนินการเพียงครั้งเดียว ในการวิจัยในครั้งต่อไปควรดำเนินการหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้ชุมชนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ในการทดลองการท่องเที่ยวจากโปรแกรมนำเที่ยวที่จัดขึ้นในครั้งแรก สิ่งที่ชมรมฯ จะต้องปรับปรุงในด้านสื่อความหมายธรรมชาติ รวมทั้งควรมีการรวบรวมชื่อพืชพันธุ์ สัตว์ป่า โดยใช้ข้อมูลทางวิชาการเข้ามาเสริมความรู้ ภูมิปัญญาที่ชาวบ้านมีอยู่ เพื่อให้สามารถอธิบายพืชพันธุ์ สัตว์ป่าที่อยู่ในพื้นที่ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ และควรคำนึงในเรื่องรายได้และผลประโยชน์ที่จะทำให้ชุมชนเกิดความขัดแย้ง และต้องมีการประเมินถึงผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่นทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่นด้านสังคม ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่นด้านวัฒนธรรม และผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่นด้านสิ่งแวดล้อม ท้ายสุดควรพิจารณาในด้านความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้วย

6. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว ในครั้งต่อไปควรเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์และเข้าใจสภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้เป็นอย่างดี เข้าร่วมตามโปรแกรมที่ชมรมฯ กำหนด ซึ่งจะทำให้ได้ข้อเสนอแนะจากกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปปรับปรุงให้เกิดระบบการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สอดคล้องและเหมาะสมกับพื้นที่ ธรรมชาติ และที่สำคัญต้องคำนึงถึงความสามารถในการรองรับทางระบบนิเวศด้วย รวมทั้งทัศนคติ ความคิดเห็น มุมมองของ

นักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลาให้ดีขึ้นต่อไป

7. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพื้นที่บ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็น 1 ใน 13 หมู่บ้านของตำบลป่าแป๋ การศึกษาในครั้งต่อไปควรขยายพื้นที่ให้ครอบคลุมทั้ง 13 หมู่บ้านและพื้นที่ใกล้เคียงที่มีลักษณะภูมิประเทศใกล้เคียงกับหมู่บ้านแม่เลา และยังไม่มีการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีประโยชน์ต่อการวางแผน ดำเนินการ หาแนวทางการดำเนินการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เกิดประโยชน์แก่ชุมชน และอย่างยั่งยืนต่อไป



## บรรณานุกรม

- กานต์รวี เพชรกาพ. 2550. การให้บริการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แก่นักท่องเที่ยวในหมู่บ้าน  
ผานกกก ตำบลโป่งแยง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2549. คู่มือนักท่องเที่ยวสำหรับผู้บริหารระดับสูง.  
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลวรา สุวรรณพิมล. 2548. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- จริน สิริ. 2549. การพัฒนาศักยภาพชุมชนด้านการท่องเที่ยวโดยใช้วัฒนธรรมชุมชนเป็นฐาน  
ในการพัฒนา: กรณีชุมชนเมืองกืด อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่:  
ดุสิตนิพนธ์, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จรูณ ทองถาวร. 2536. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- จิตจำนงค์ กิติศิริ และ ชัยรัตน์ สิทธิภราดร. 2532. การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา  
ชุมชน. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาชุมชน.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. 2527. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภา  
การพิมพ์.
- ฉันทัช วรรณถนอม. 2547. การวางแผนและการจัดการรายการนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง.
- ชนม์ชกรณัฏ วรรณทร์. 2549. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับ  
การศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประเมินแบบเสริมพลัง. กรุงเทพฯ: ดุสิตนิพนธ์ปริญญาเอก,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยสมพล ชาวประสิทธิ์ และสุพจน์ กฤษณาธาร. 2549. รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ. กรุงเทพฯ:  
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. 2550. การสรรหา การคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.  
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร และ อรพิน สันติธีรกุล. 2548. คู่มือมาตรฐานการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs  
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้รูปแบบ Competency – based Economies through  
Formation of Enterprise Approach (CEFE). กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาธุรกิจ  
อุตสาหกรรมและผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.
- ชูสิทธิ์ ชูชาติ. 2546. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 4. เชียงใหม่: ลานนาการพิมพ์.

- ณัฐนรี ศรีทอง. 2543. การพัฒนาขีดความสามารถในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดกาญจนบุรี. เชียงใหม่: ศูนย์นิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์. 2549. คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- ตะวัน สาดแสง. 2548. สร้างคน สร้างองค์กร คัมภีร์เพิ่มทักษะการบริหาร. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. 2546. จิตวิทยาทั่วไป (General Psychology). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทรงศักดิ์ ภู่น้อย. 2547. เอกสารประกอบการสอน TM 401 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. 2551. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.
- ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน. 2551. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิสนา เขมมณี. 2547. ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนกฤต สังข์เฉย. 2550. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ, อติลลิตา พงศ์ยี่หลา และ อุไรวรรณ เข้มนิขม. 2547. การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2550. ทูนมมนุษย์ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- นิชา ชัชกุล. 2550. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. 2527. กลวิธีแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เนตรา เทวบัญชาชัย. 2551. เรื่องขับเคลื่อนบริการ (บริการให้เต็มที่ ภาย วาจาใจ). กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- บั้งอร ฉัตรรุ่งเรือง. 2551. การวางแผนและการจัดการรายการนำเที่ยว. กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น.
- บุญกวม มิตรเมืองไชย. 2550. ศักยภาพของบ้านปากหลาที่สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศเมืองหล้า แขวงอุดมไชย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (ส.ป.ป.ลาว). เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2546. การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.

- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.  
กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2542. การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. เชียงใหม่:  
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- \_\_\_\_\_. 2548. การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ วิ ไซน์ จำกัด.
- บุรณชัย ศิริมหาสาร. 2550. จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ประเดิม นิลศรี. 2543. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพธุรกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร  
บ้านเกตุเหนือ ตำบลตะโก้ อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บุรีรัมย์.
- ประทีป ปินชัย และ นิพนธ์ กनावงศ์. 2547. “รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำตามแนวภาวะผู้นำ  
พิสัยสมบูรณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน”. วารสาร  
มหาวิทยาลัยนเรศวร 12(1): 63-77.
- ปรัชญณี พงษ์พานิช. 2541. การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในทรรณะของผู้ประกอบการ  
ธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปรีชา แดงโรจน์. 2549. การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ:  
เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร ชลกาญจน์ ฮาชนนารี และ สหทัย วิเศษ. 2548. กระบวนการและเทคนิคการ  
ทำงานของนักพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ปิยะดา พูลทจักร. 2549. ตำรารายวิชาการพัฒนาหลักสูตรและเทคนิคการฝึกอบรม. เชียงใหม่:  
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ปฐิติ มอนซอน. 2545. โครงการทักษะการทำงานและปัจจัยเงื่อนไขในการพัฒนาทักษะการทำงาน  
ของแรงงาน ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น: กรณีศึกษากลุ่มประชาคม (civic  
group) ภาคเหนือตอนบน กรณีจังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พจนา สวนศรี. 2546. คู่มือการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน. กรุงเทพฯ: โครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิต  
และธรรมชาติ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2535. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พสุ เดชะรินทร์. 2547. Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เพ็ญศรี จันทร์อินทร์. 2549. เอกสารตำรารายวิชาพฤติกรรมองค์กร. กำแพงเพชร: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ภรรคพล อุดระทอง. 2550. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ศูนย์บริการ บริษัทไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร”. วารสาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 4, 2 (2 มีนาคม): 60.
- ภานุวัฒน์ พันธุ์แพ. 2548. เอกสารประกอบการสอนวิชาภาวะผู้นำ. เชียงใหม่: ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.
- ภานุวิชญ์ ทองขี้ม. 2544. การสร้างตัวแบบเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของผู้นำท้องถิ่นในการ บริหารงานพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน ด้านเศรษฐกิจครัวเรือน. เชียงใหม่: ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง คณะครุศาสตร์. 2550. โครงการพัฒนาครูประจำการให้ได้รับวุฒิ ปริญญาตรีทางการศึกษา. ลำปาง: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2548. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่”. วารสาร การจัดการสมัยใหม่. 3, 1 (มกราคม): 12.
- บุษนา แซ่เตียว. 2547. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รานี อิลิชัยกุล. 2547. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุจิร ภู่อาระ. 2545. การพัฒนาหลักสูตรตามแนวปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ: บิ๊ก พอยท์.
- เรืองวิทย์ ว่องไว. 2545. ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่เป็นเกษตรกรต่อการ ดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ กฤษณา สุวรรณภักดี และ พรทิพย์ นุกุลวุฒิ โอภาส. 2548. การวางแผน กลยุทธ์ ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- วันชัย เจือบุญ. 2545. การมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในพื้นที่ อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- วิชัย ตันศิริ. 2549. อุดมการณ์ทางการศึกษา ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย ประเสริฐวุฒิวาณิช. 2542. การพัฒนาหลักสูตรสานต่อที่ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เซนต์เตอร์ ดิสคัฟเวอรี.
- วิชัย แหวนเพชร. 2548. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมกมล.
- วิเชียร วิทขอุดม. 2550. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- วิทยาธร ท่อแก้ว. 2543. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมด้านการพัฒนาชนบท. เชียงใหม่: ศูนย์นิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2549. การพัฒนาและชนบทประยุกต์. กรุงเทพฯ: ฟอรั่ม.
- วิไลรัตน์ แสงศรี. 2548. จิตวิทยาการสอนวิชาชีพ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่.
- วิศาล ศรีมหาวโร. 2543. การพัฒนาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุราษฎร์ธานี. เชียงใหม่: ศูนย์นิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วีระพล ทองมา. 2548. เอกสารการสอน พท 460 การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. เชียงใหม่: คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วีระพันธุ์ นันทรัตพันธุ์. 2548. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านผากกตำบลโป่งแยง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริพร ปิปนวัฒนา. 2548. หลักสูตรและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน. เชียงใหม่: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เต็มสุข. 2547. ศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นผลิตภัณฑ์ธุรกิจชุมชน : กรณีศึกษาตำบลเจ้าเจ็ด อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สนธยา พลศรี. 2547. ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร จงพิศ สิริรัตน์ และ ชูพาวดี สมบูรณ์กุล. 2546. คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในภาคใต้. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- สมคิด บางโม. 2549. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิทพัฒน์.

- สมชาติ กิจบรรยง. 2546. การพัฒนาทีมงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ชีระป้อม  
วรรณกรรม.
- สมพร เฟื่องจันทร์. 2547. แนวคิดและหลักการจัดการในองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สมยศ นาวิการ. 2538. การบริหาร. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.  
\_\_\_\_\_. 2545. แนวความคิด: การบริหารเชิงกลยุทธ์: ศิลปะ การกำหนดแผนองค์กร  
สู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2546. Service marketing. กรุงเทพฯ : นัทธิพิบูลิก.
- สมศักดิ์ เตชะเอราวัณ. 2544. การจัดการธุรกิจบ้านพักแบบชุมชนมีส่วนร่วม กรณีศึกษา: บ้าน  
แม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2549. คู่มือนักการตลาด  
ท่องเที่ยวสำหรับผู้บริหารระดับสูง. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา  
สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2552. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ  
ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
<http://www.ismed.or.th> (16 เมษายน 2552).
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548. การวางแผนกลยุทธ์: ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความ  
เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. 2540. รายงานขั้นสุดท้ายโครงการ  
การดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ เสนอต่อการท่องเที่ยว  
แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กองบริการที่ปรึกษาศูนย์วิชาการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และ  
เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. อ้างถึงใน สินธุ์ สโรบล. 2546. การท่องเที่ยวโดยชุมชน :  
แนวคิดและประสบการณ์พื้นที่ภาคเหนือ. เชียงใหม่ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สมิต สัจฉกร. 2546. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สารธาร.
- สะอาด วรรณศิริ. 2546. การบริหารงานอุตสาหกรรม. เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล  
วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2547. ทฤษฎีสังคมวิทยา: เนื้อหาและแนวการใช้ประโยชน์เบื้องต้น.  
พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
\_\_\_\_\_. 2550. ทฤษฎีสังคมวิทยา : เนื้อหาและแนวการใช้ประโยชน์เบื้องต้น.  
พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2548. โครงการศึกษาและกำหนดดัชนีชี้วัด มาตรฐานคุณภาพ  
แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สินธุ์ สโรบล. 2546. การท่องเที่ยวโดยชุมชน : แนวคิดและประสบการณ์พื้นที่ภาคเหนือ.  
เชียงใหม่ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2549. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency – Based  
Learning. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศรีวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2546. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ:  
บริษัทเฟื่องฟ้าพรินต์ติ้ง.
- สุทธิชัย อบอุ่น. 2547. นวัตกรรมการเรียนรู้:คน ชุมชน และการพัฒนา. กรุงเทพฯ :โครงการ  
เสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.
- สุเทพ สุนทรเกสัช. 2540. ทฤษฎีสังคมวิทยาร่วมสมัย พื้นฐานแนวคิดทฤษฎีทางสังคมและ  
วัฒนธรรม. เชียงใหม่: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธานี สถยภู่วานิช. 2549. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธีรัตน์ คชรัตน์. 2549. การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านฮ้วยฮี้ จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เชียงใหม่:  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. 2544. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิทย์ คิดการงาน. 2546. การรวมกลุ่มของธุรกิจชุมชนเพื่อการพึ่งตนเอง อำเภอสารภี และ  
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เสน่ห์ ขี้โต. 2548. การฝึกอบรมเชิงระบบ: System Training. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เสนอ ภิรมจิตรผ่อง. 2542. การประเมินผลภาคปฏิบัติ. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์  
สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋. 2552. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2553-2555). เชียงใหม่:  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. .
- อมรา อินทจักร. 2550. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชน  
บ้านศรีดงเย็น ตำบลบ้านช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่:  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- อภัย วิภาตะโยชิน. 2543. การพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป่าชุมชน กรณีศึกษาบ้านศิลาแลง ตำบลศิลาแลง อำเภอบัว จังหวัดน่าน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรัญ บัวสุวรรณ. 2533. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานระดับกลางตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลโรงแรมในเขตแผนพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก. ชลบุรี: วิทยาลัยพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาศ ทอภักดี. 2549. การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านผู้นำทางวิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และในกำกับของรัฐ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. 2547. “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง”. *Chulalongkorn Review* . 16, 64 (ก.ค.-ก.ย. 47): 57-58.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. 2550. *Competency Based HRM / HRD case study*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อุดม เขยทิววงศ์ วิมล จิโรจพันธ์ และ ประชิต สกฤษพัฒน์. 2548. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- Amit, R., Schoe Maker and P.J.H. 1993. “Strategic assets and organization rent”. *Strategic Management Journal*. 14: 33-46.
- Barney, J.B. 1991. “Firm resources and sustained competitive advantage”. *Journal of Management*. 17: 99-120.
- Bo, Be. N. and Snejina, M. 2007. “Knowledge Management Systems in Multinational Corporations: Typology and Transitional”. *Dynamics.Long Range Planning*. 40: 314 – 340.
- Chong, Eric. 2008. “Managerial competency appraisal : A Cross – Cultural study of American and East Asian Manager’s”. *Journal of Business Research*. 61: 191 – 200.
- Chui, Young Yoon. 2008. “A Structural Model of end - user computing competency and user performance”. *Industrial Marketing Management*. 4: 114 - 122.
- David, J. Closs, Mark, A. Jacobs and Scott, Webb. 2007. “Toward a Theory of competencies for the management of product complexity : Six case studies”. *Journal of World Business* 11: 15 – 30.
- Day, G.S. 1994. “The capabilities of market – driven organizations”. *Journal of Marketing* 58: 37-52.



- Diffield, A.C. 1994. "Nursing unit – managers : defining a role". **Nursing Management**. 25 (4): 63 – 67.
- Francesca, Golfetto and Michael, Gibbert. 2006. "Marketing competencies and the Sources of Customer Value in business market". **Industrial Marketing Management**. 35: 904-912.
- Gagne, Robert M. 1977. **The Conditions of Learning**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Gambill, S.E., Clark W.J. and Wilkes, R.B. 2000. "Toward a holistic model of task design for IS professional". **Information and Management**. 37(3): 217 – 228.
- Ganesh, Ghermon. 2004. Competency Based HRM: A Strategic Resource for Competency Mapping Assessment Performance. New York: John Wiley&Sons. อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ. 2549. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย **Competency-Based Learning**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศรีวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.
- Gemünden, H.G and Ritter, T. 1997. Managing Technological networks : the concept of network competence. **Oxford: Pergamon / Elsevier**. 24: 294 – 304.
- Hamel, G. and Heene, A. (Eds). 1994. **Competence Based Competition**. Chichester: Wiley.
- Hill , W. L. Charles and Jones, Gareth R. 2007. **Strategy Management: An Integrated Approach**. New York: Hovghton Mifflin Company.
- Jan, Selmer and Randy, Chiu. 2004. **Required human resources competencies in the future a framework for developing HR executives in Hong Kong**. Kowloon: Baptist University.
- Jen-Her, Wu, Yi – Cheng, Chen and Hsin – Hui, Lin. 2004. "Developing a set of management needs for IS managers : a study of necessary managerial activities and skills". **Information & management** 41: 413- 429.
- Joe, M. Ricks Jr.,Jacqueline, A. Williams. and William, A. Weeks. 2008. "Sales trainer roles, competencies, skills and behaviors : A case study". **Industrial Marketing Management**. 37: 593 – 609.
- Jon – Arild, Johannessen. and Bjørn, Olsen. 2003. "Knowledge management and sustainable competitive advantages : The impact of dynamic contextual training". **International Journal of Information Management**. 23: 277 – 289.

- Jon – Chao, Hong. Jeou – Shy an Horng, and Lih – Luan Chan Lin. 2008. “Competency disparity between Pre – Service teacher education and in – service teacher regiments in Taiwan”. **Journal of Educational Development**. 28: 4 – 20.
- Kaupins, G. 1997. Trainer opinions of popular corporate training methods. *Journal of Education for Business*, 73(1), 5-9. Cited in Joe M. Ricks Jr. , Jacqueline A. Williams and William A. Weeks. 2008. “Sales trainer roles, competencies, skills and behaviors: A case study”. **Industrial Marketing Management**. 37: 593 – 609.
- Leach, M. and Liu, A. 2003. Investigating interrelationships among sales training evaluation methods. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 23(4), 327-339. Cited in Joe M. Ricks Jr. Jacqueline A. Williams and William A. Weeks. 2008. “Sales trainer roles, competencies, skills and behaviors : A case study”. **Industrial Marketing Management**. 37: 593 – 609.
- Lei, D.T. 1997. “Competence – Building, Technology Fusion and Competitive Advantages : The key role of organizational learning and strategies alliances”. **International Journal of Technology Management**. 14(2 – 4): 208 – 237.
- Mestry, R. and Grobler, B.R., 2004. The training and development of principals to manage schools effectively using the competence approach. *International Studies in Educational Administration* 32 (3), 2-19. Cited in Jon – Chao Hong , Jeou – Shy an Horng and Lih – Luan Chan Lin. 2008. “Competency disparity between Pre – Service teacher education and in – service teacher regiments in Taiwan”. **Journal of Educational Development**. 28: 4 – 20.
- Michel, E. Porter. 2545. **Competitive strategy ยุทธวิธีการแข่งขันเรียบเรียงจาก Competitive strategy**. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรินติ้ง.
- Nadler, D.A. and E.E. Lawler. 1977. **Motivation : A Diagnostic Approach**. Boston: McGraw-Hill.
- Newstrom, J. 1980. Evaluating the effectiveness of training methods. *Personnel Administrator*, 25, 55-60. Cited in Joe M. Ricks Jr. Jacqueline A. Williams and William A. Weeks. 2008. “Sales trainer roles, competencies, skills and behaviors : A case study”. **Industrial Marketing Management**. 37: 593 – 609.

- Nonaka, I. and Takeuchi, H. 1995. **The knowledge creating company**. Oxford: Oxford University Press. Cited in Jon – Arild Johannessen. and Bjørn Olsen. 2003. “Knowledge management and sustainable competitive advantages : The impact of dynamic contextual training”. **International Journal of Information Management**. 23: 277-289.
- Oliva, P.F. 1992. **Developing the Curriculum**. 3<sup>rd</sup>. New York: Harper Collins.
- Peerasit Patanakul and Milosevic, Dragan. 2007. A competency model for effectiveness in managing multiple projects. **Journal of High Technology Management Researcher**. 15,1:1-14.
- Stoof, A. Martens, R.L. and Van Merriënboer, J.J.G. 2000. What is competence? A constructivist approach as a way out of confusion. In Paper Presented at the Conference of the Dutch Education Research, Leiden. Cited in Jon – Chao Hong. Jeou – Shy an Horng. and Lih – Luan Chan Lin. 2008. “Competency disparity between Pre – Service teacher education and in – service teacher regiments in Taiwan”. **Journal of Educational Development**. 28: 4 – 20.
- Taba, Hida. 1962. **Curriculum Development : Theory and Practice**. New York: Harcourt: Brace and World Inc.
- Tenneyson, R.D., 1992. An educational learning theory for instructional design. *Educational Technology* 32 (1), 36-41. Cited in Jon – Chao Hong. Jeou – Shy an Horng. and Lih – Luan Chan Lin. 2008. “Competency disparity between Pre – Service teacher education and in – service teacher regiments in Taiwan”. **Journal of Educational Development**. 28: 4 – 20.
- Turner, L. W. and Witt, S.F. 2009. **Asia Pacific Tourism Forecasts 2009-2011**. Bangkok: Pacific Asia Travel Association Keen Publishing (Thailand) Co.,Ltd.
- University of California. 2001. “The Leadership Center: Los Alamos National Laboratory”. [Online] Available <http://www.hr.lanl.gov/TD/Leadership/Cmedel.stm> (1 April 2009).



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามชุดที่ 1

## แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ชื่อแหล่งท่องเที่ยว..... หน่วยงานผู้รับผิดชอบ/ผู้ดูแล..... ที่อยู่..... หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล..... ที่ตั้งพิกัดทางภูมิศาสตร์..... .....
ผู้ประเมิน (ชื่อ-นามสกุล)..... (หน่วยงาน)..... ประเมินเมื่อ วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

## ส่วนที่ 1 ด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว

- เป็นพื้นที่ธรรมชาติ หรือเป็นพื้นที่ที่ยังคงความเป็นธรรมชาติที่มีวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง
- การใช้พื้นที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

## ส่วนที่ 2 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ลักษณะการจัดการด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่ธรรมชาติ

- เป็นพื้นที่ธรรมชาติที่ยังไม่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว
- เป็นพื้นที่ธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในปัจจุบัน

### ส่วนที่ 3 ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

#### 3.1 จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ

หมายเหตุ แหล่งธรรมชาติที่จะจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศต้องมีสิ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้าไปเที่ยวชมได้เป็นอย่างดีและจุดดึงดูดดังกล่าวต้องก่อให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องระบบนิเวศสร้างความภาคภูมิใจความหวงแหนและจิตสำนึกในการที่จะรักษาสิ่งนั้นให้คงอยู่ตลอดไป เช่น การมีสัตว์หรือพืชที่มีลักษณะ โคดเด่น หายาก ใกล้เคียงสูญพันธุ์ เป็นต้น

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
- แหล่งธรรมชาติไม่มี สัตว์ พืชหรือธรณีสัณฐานประเภทใดที่เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว	0	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานเป็นประเภทที่สามารถพบได้ทั่วไปในประเทศไทย	1	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานที่พบได้ในแหล่งธรรมชาติบางแห่งในประเทศไทย	2	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานประเภทที่พบได้น้อยแห่งในประเทศไทยแต่โอกาสที่จะพบเห็นมีน้อย	3	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานประเภทที่พบได้น้อยแห่งในประเทศไทยแต่โอกาสที่จะพบเห็นมีปานกลาง	4	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานประเภทที่พบได้น้อยแห่งในประเทศไทยแต่โอกาสที่จะพบเห็นมีมาก และนักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะไปชมสิ่งดังกล่าว	5	2	
คะแนน			

### 3.2 ความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ

หมายเหตุ แหล่งธรรมชาติควรที่จะคงสภาพความเป็นธรรมชาติดั้งเดิมไว้ได้มากที่สุด และมีการรบกวนโดยมนุษย์น้อยที่สุด แหล่งธรรมชาติที่ถูกบุกรุกหรือทำลายโดยมนุษย์จนไม่เหลือสภาพเดิมจะทำให้การเรียนรู้ระบบนิเวศและ การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ลดลงไปด้วย

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
- แหล่งธรรมชาติดั้งเดิมถูกทำลายไปหมดและมีสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ของมนุษย์เข้ามาแทนที่	0	2	
- แหล่งธรรมชาติเดิมถูกทำลายเป็นส่วนใหญ่คงเหลือเพียงบางจุดเล็กที่ยังคงสภาพธรรมชาติเดิม	1	2	
- แหล่งธรรมชาติเดิมถูกทำลายเป็นส่วนใหญ่แต่มีบางจุดที่มีขนาดพื้นที่มากพอ และยังคงธรรมชาติเดิม	2	2	
- แหล่งธรรมชาติคงสภาพเดิมในระดับปานกลางโดยกึ่งหนึ่งของพื้นที่มีการรบกวนหรือตัดแปลงจากการกระทำของมนุษย์	3	2	
- แหล่งธรรมชาติคงสภาพเดิมเป็นส่วนใหญ่ และมีร่องรอยการรบกวนโดยมนุษย์เพียงส่วนน้อย	4	2	
- แหล่งธรรมชาติคงสภาพเดิมและไม่ถูกรบกวนโดยมนุษย์	5	2	
คะแนน			



### 3.3 ความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ

หมายเหตุ ความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นจะมีส่วนสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ วิถีชีวิตของชุมชน ในการอยู่ร่วมกับธรรมชาติ ซึ่งชุมชนควรมีลักษณะเป็นชุมชนดั้งเดิมที่อาศัยอยู่ในแหล่งธรรมชาติ และยังคงรักษาวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมไว้ได้ เช่น ชุมชนผิตองเหลือง หรือชุมชนชาวเขาเผ่าเล็ก ๆ หรือแหล่งธรรมชาตินั้นอาจมีหลักฐานชัดเจนที่แสดงถึงการตั้งถิ่นฐานและการเป็นแหล่งวัฒนธรรมในอดีต เช่น ภาพเขียนฝาผนังถ้ำหรือบริเวณหน้าผา เป็นต้น

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
- แหล่งธรรมชาติไม่มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนและไม่มีหลักฐานการค้นพบการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์	0	2	
- แหล่งธรรมชาติไม่มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิต แต่พื้นที่ส่วนหนึ่งของธรรมชาติเคยมีประวัติการตั้งถิ่นฐานหรือใช้ประโยชน์โดยชุมชนในอดีต	1	2	
- แหล่งธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนที่อาศัยอยู่โดยรอบน้อย	2	2	
- แหล่งธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนในระดับปานกลาง โดยชุมชนใช้ทรัพยากรส่วนหนึ่งจากธรรมชาติและส่วนหนึ่งจากภายนอก	3	2	
- แหล่งธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนค่อนข้างมาก โดยที่ชุมชนยังใช้ทรัพยากรจากภายนอกอยู่บ้าง แต่อยู่ในระดับน้อย	4	2	
- แหล่งธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนอย่างเห็นได้ชัด โดยชุมชนมีวิถีชีวิตที่พึ่งพาธรรมชาติในบริเวณนั้นเป็นหลัก อาจเป็นชุมชนที่อยู่มาดั้งเดิมในพื้นที่ หรือมีหลักฐานการตั้งถิ่นฐานและเป็นแหล่งวัฒนธรรมในอดีต	5	2	
คะแนน			

### 3.4 ความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว

หมายเหตุ โดยจะพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดอันตรายจากตัวพื้นที่เองในบริเวณเส้นทางท่องเที่ยว เช่น แผ่นดินไหว สึนามิ น้ำป่า ดินถล่ม หน้าผาสูงชัน กระแสน้ำรุนแรง สัตว์ดุร้าย มาลาเรีย และปัจจัยภายนอก เช่น ภัยจากโจรสลัด โรคระบาดอื่น ๆ เป็นต้น

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตรายบ่อยตลอดปี	0	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตรายในบางฤดูกาล หรือเพียงบางช่วงของปี	1	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตราย 1-2 ครั้งต่อปี	2	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตราย 1-2 ครั้ง ในรอบ 3 ปี	3	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตราย 1-2 ครั้ง ในรอบ 5 ปี	4	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตราย 1-2 ครั้ง ในรอบ 10 ปี หรือนานกว่า	5	2	
คะแนน			
คะแนนรวม			

ผู้ตอบแบบสอบถามชื่อ.....นามสกุล.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

เลขที่แบบสอบถาม.....

1-2

### แบบทดสอบชุดที่ 2

การพัฒนาขีดความสามารถหลักในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมคำในช่องว่างหรือกาเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง  3

2. อายุ (นับเต็มปี).....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือนนับ 1 ปี)  4

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาปีที่ 1-3
3. มัธยมศึกษาปีที่ 4-6
4. อนุปริญญา
5. ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี  5

4. ประสบการณ์ในการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน.....ครั้ง/ปี  
ที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  6

5. อาชีพหลัก

- เกษตรกร
- ค้าขาย
- รับจ้าง
- พนักงานของรัฐ
- กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

7

6. รายได้เฉลี่ยรวมต่อครัวเรือน.....บาท/ปี  8

7. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

- ผู้นำหมู่บ้าน
- กำนัน

- องค์การบริหารส่วนตำบล
- หนังสือพิมพ์
- โทรทัศน์
- วิทยุ
- หน่วยงานอื่น  9

8. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- องค์การบริหารส่วนตำบล
- บริษัททัวร์
- สมาชิกครอบครัว
- คนอื่นแนะนำ  10

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบที่ถูกที่สุด โดยกาเครื่องหมาย **X** ลงบนคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร ?
  - ก. ศึกษาหาความรู้และเรียนรู้ธรรมชาติและวัฒนธรรมที่ธรรมเกี่ยวข้อง
  - ข. ต้องการให้คนในพื้นที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
  - ค. เพื่อพัฒนาจิตสำนึกและเข้าใจนักท่องเที่ยวต่อการดูแลรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ
  - ง. ถูกทั้ง ก และ ค  11
2. ข้อใดคือไม่ใช่องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ?
  - ก. ด้านพื้นที่
  - ข. ด้านการจัดการ
  - ค. ด้านกิจกรรมและกระบวนการ
  - ง. ด้านการตลาด  12
3. ข้อใดไม่ใช่องค์ประกอบในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ?
  - ก. ดำเนินการในขอบเขตความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว
  - ข. ดำเนินการท่องเที่ยวโดยมุ่งเน้นกำไรเป็นสำคัญ
  - ค. ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
  - ง. ต้องชี้้นำตามความปรารถนาของประชาชนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่นั้น ๆ  13

4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจอย่างไร ?
- ก. เป็นแหล่งที่มาของรายได้ของชุมชน
  - ข. เป็นแหล่งที่มาของธุรกิจที่เกิดขึ้น
  - ค. เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจในการเดินทางท่องเที่ยว
  - ง. ถูกทั้ง ก และ ข  14
5. สถานที่ท่องเที่ยวมีลักษณะที่สำคัญ คือข้อใด ?
- ก. ความดึงดูดใจ , ความสามารถในการเข้าถึง, ความประทับใจ
  - ข. ความประทับใจ, องค์ประกอบของการบริการ, ความสามารถในการเข้าถึง
  - ค. องค์ประกอบของการบริการ, ความดึงดูดใจ, ความสามารถในการเข้าถึง, ความประทับใจ
  - ง. ความสามารถในการเข้าถึง, ความดึงดูดใจ, ความประทับใจ, องค์ประกอบของการบริการ  15
6. สาเหตุใดที่ทำให้สถานที่ท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ?
- ก. นักท่องเที่ยวดื่มสุราและทิ้งขยะเรี่ยราดในแหล่งท่องเที่ยว
  - ข. นักท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติตามข้อบังคับทางการท่องเที่ยว
  - ค. ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว มีความรับผิดชอบและแบ่งผลประโยชน์ให้แก่ชุมชนอย่างยุติธรรม
  - ง. ชุมชนมีงบประมาณในการดูแล บำรุง รักษาแหล่งท่องเที่ยว  16
7. ชุมชนมีแนวทางของในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างไร ?
- ก. แสวงหาความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
  - ข. ดูแลจัดการในการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวเอง
  - ค. ยินยอมให้นักทุนเข้ามาสร้างสิ่งก่อสร้างที่ไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เพื่อต้องการรายได้เท่านั้น  17
  - ง. มีการใช้พื้นที่ท่องเที่ยวโดยไม่คำนึงถึงความสามารถในการทรัพยากรของธรรมชาติ
8. ข้อใดไม่ใช่กิจกรรมสื่อความหมายธรรมชาติ ?
- ก. ป้ายบอกทิศทาง, ป้ายสัญลักษณ์และป้ายประกาศ
  - ข. เส้นทางเดินทาง
  - ค. แผนที่ผังและแผนที่บริเวณเขตอุทยานแห่งชาติทั้งหมด
  - ง. กฎระเบียบของการท่องเที่ยว  18

9. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะสำคัญที่ทำให้ทรัพยากรกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ?
- ก. เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ หรือเป็นที่เคารพบูชา
  - ข. เป็นสถานที่หรือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นด้วยเหตุผลต่างๆ
  - ค. เป็นเอกลักษณ์ หรือสัญลักษณ์ของท้องถิ่น
  - ง. เป็นโครงสร้างธรรมชาติที่ดี หายาก หรือเป็นทัศนียภาพที่สวยงาม  19
10. ข้อใดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวหลัก ?
- ก. เดินป่า
  - ข. ปีนเขาหรือไต่เขา
  - ค. ล่องแพยาง
  - ง. เที่ยวน้ำตก  20
11. ข้อใดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวทางบก ?
- ก. กิจกรรมการเดินป่า
  - ข. กิจกรรมล่องแพยาง/แพไม้ไผ่
  - ค. กิจกรรมล่องเรือศึกษาธรรมชาติ
  - ง. กิจกรรมดำน้ำชมปะการังน้ำตื้น  21
12. ข้อใดเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวทางน้ำ ?
- ก. กิจกรรมการพักผ่อนด้วยเดย์ท์
  - ข. กิจกรรมขี่จักรยานตามเส้นทางธรรมชาติ
  - ค. กิจกรรมล่องแพยาง/แพไม้ไผ่
  - ง. กิจกรรมส่องสัตว์/ดูนก  22

### ตอนที่ 3 แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

- |   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก       |
| 3 | หมายถึง | ปฏิบัติได้ปานกลาง          |
| 2 | หมายถึง | ปฏิบัติได้น้อย             |
| 1 | หมายถึง | ปฏิบัติได้น้อยที่สุด       |

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับทักษะ				
		5	4	3	2	1
1	<b>ทัศนคติที่เหมาะสม</b> ท่านมีความสุขและมีความรู้สึกดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้					
2	ท่านเชื่อมั่นว่าคุณทำได้ แม้ว่าจะงานนั้นจะยาก และไม่เคยทำก็ตาม					
3	<b>ทักษะการติดต่อสื่อสาร</b> ท่านตั้งใจอย่างจดจ่อโดยสบตาผู้พูด เพื่อให้ผู้พูดตระหนักเห็นว่าท่านกำลังตั้งใจฟังผู้พูด และพยักหน้า/ส่งยิ้ม รับแสดงว่าท่านเห็นด้วย หรือการพูดตอบรับ เช่น ครับ ค่ะ จริงค่ะ เห็นด้วยครับ/ค่ะ					
4	ท่านสามารถเก็บการสนทนาไว้เป็นความลับ เมื่อมีคนมาพูดกับท่านในประเด็นต่าง ๆ					
5	ท่านแสดงความขอบคุณ เมื่อท่านได้รับฟังบางเรื่องที่เป็นความรู้ใหม่แก่ผู้พูด					
6	<b>ทักษะการตอบสนอง</b> ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มักเกิดการกระทบกระทั่งหรือความไม่พอใจเกิดขึ้น ท่านสามารถใช้คำพูดที่ทำให้เขาเข้าใจว่าสิ่งที่ท่านไม่พอใจ คือการกระทำของเขา เช่น ชื่นไม่ขอให้คุณพูดห้วน ๆ อย่างนี้กับฉันเลยค่ะ ฯลฯ					
7	ท่านสามารถใช้คำพูดแสดงการขอร้อง หรือการให้ข้อมูล/อธิบายการกระทำต่างๆ มากกว่าการพูดอย่างใช้อำนาจหรือออกคำสั่ง					
8	<b>ทักษะการแก้ไขความขัดแย้ง</b> ท่านสามารถใช้ทักษะการแก้ไขความขัดแย้ง ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยแสดงให้เห็นถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม					

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับทักษะ				
		5	4	3	2	1
9	ท่านสามารถประนีประนอมความขัดแย้ง โดยการทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุถึงข้อตกลงร่วมกันแทนที่จะพยายามเอาชนะซึ่งกันและกัน					
10	เมื่อท่านได้รับหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง ท่านสามารถทำความเข้าใจได้ว่าสิ่งใดก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล					
11	ท่านสามารถเสนอแนะ/ค้นหาทางเลือกที่เป็นไปได้ ในการหาคำตอบต่างๆที่ใช้เป็นทางออกของปัญหา					
12	ท่านสามารถแสดงความรักและความเข้าใจ การยอมรับ/การไว้วางใจและยอมรับในความแตกต่างของคน ซึ่งสามารถทำให้ท่านทำงานเป็นทีมได้					

#### ตอนที่ 4 แบบประเมินคุณลักษณะมนุษย์สัมพันธ์

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก  
 4 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง  
 3 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นบางครั้ง  
 1 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	เมื่อท่านต้องการจะคบหรือรู้จักใครสักคน ท่านจะแสดงความเป็นตัวของท่านเอง โดยการแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่แสร้งแกล้งทำ					
2	ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ/ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนการทำงานและกิจกรรมต่างของหมู่บ้าน/ชมรม					



ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3	ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร หรือ วัฒนธรรมกลุ่มที่ท่านเข้าไปอยู่ด้วย					
4	ท่านมีความอดทนและความพยายามอย่างสูง ในการสร้างความสัมพันธ์กับคนที่ปิดกั้นตนเองและไม่ยอมเปิดรับสมาชิกใหม่					
5	ท่านมีความอดทนต่อคำพูดและการกระทำต่าง ๆ รู้จักการให้อภัย ไม่คิดมาก ใจกว้าง และยอมรับฟังคำวิจารณ์จากผู้อื่นอย่างจริงใจ					
6	ท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม เพื่อร่วมงานและผู้อื่น					
7	ท่านเป็นผู้ที่แสวงหาโอกาสเพื่อรู้จักกับบุคคลใหม่ ๆ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เพิ่งรู้จัก รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องในสาขาอาชีพหรือแวดวงเดียวกัน เช่น การเข้ากลุ่ม สมาคม ฯลฯ					
8	ท่านแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ถูกขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม และค่านิยมของสังคมอยู่เสมอ					
9	ท่านมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตนอยู่เสมอ					
10	ท่านเป็นผู้ที่พูดจาสุภาพ ไม่ใส่วาจาหยาบคาย และให้เกียรติคู่สนทนาเสมอ					
11	เมื่อเกิดปัญหาหรือมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในการทำงาน หรือชีวิตส่วนตัว ท่านจะตัดสินใจด้วยเหตุผลมากกว่าอารมณ์เสมอ					
12	เมื่อมีแขกมาเยี่ยมบ้าน ท่านสามารถต้อนรับด้วยความอบอุ่น สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเยี่ยมเยือนด้วยการแสดงกิริยาอันดีต้อนรับอย่างจริงใจด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพนุ่มนวลแสดงน้ำใจไมตรี เพื่อต่อความสัมพันธ์ในลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัยต่อกัน					

ผู้ตอบแบบสอบถามชื่อ.....นามสกุล.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

เลขที่แบบสอบถาม.....

1-2

### แบบทดสอบชุดที่ 3

การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไปในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมคำในช่องว่างหรือกาเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง  3

2. อายุ (นับเต็มปี).....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือนนับ 1 ปี)  4

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาปีที่ 1-3
3. มัธยมศึกษาปีที่ 4-6
4. อนุปริญญา
5. ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี  5

4. ประสบการณ์ในการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน.....ครั้ง/ปี  
ที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  6

5. อาชีพหลัก

- เกษตรกร
- ค้าขาย
- รับจ้าง
- พนักงานของรัฐ
- กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

7

6. รายได้เฉลี่ยรวมต่อครัวเรือน.....บาท/ปี  8

7. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

- ผู้นำหมู่บ้าน
- กำนัน

- องค์การบริหารส่วนตำบล
- หนังสือพิมพ์
- โทรทัศน์
- วิทยุ
- หน่วยงานอื่น  9

9. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- องค์การบริหารส่วนตำบล
- บริษัททัวร์
- สมาชิกครอบครัว
- คนอื่นแนะนำ  10

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด โดยกาเครื่องหมาย **X** ลงบนคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ธุรกิจประเภทใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ?
 

ก. ธุรกิจทางการเงิน	ข. ธุรกิจด้านโรงแรม, ที่พัก
ค. ธุรกิจการขนส่ง	ง. ธุรกิจการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> 11</span>
2. ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ชุมชนควรให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมในพื้นที่อย่างไร ?
 

ก. การเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวเท่านั้น	ข. สร้างคุณภาพด้านการอนุรักษ์มากกว่าการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว
ค. ลงทุนพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวขนาดเล็กมากกว่าโครงสร้างใหญ่ที่ใช้เงินจำนวนมากจากภายนอกชุมชน	ง. ถูกทั้งข้อ ข และ ค <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> 12</span>
3. แนวทางในการประหยัดค่าใช้จ่ายเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยว ยกเว้นข้อใด ?
 

ก. ซื้อของเป็นกล่องใหญ่ เพื่อหลีกเลี่ยงขยะจากซองหรือกล่องขนาดเล็ก ๆ	ข. การใช้กระดาษ ควรใช้เพียงด้านเดียว
ค. นำเศษอาหารในห้องครัว ไปทำปุ๋ยให้กับพืชต่าง ๆ	ง. การเปิดไฟและน้ำตามความจำเป็น <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> 13</span>



10. ข้อใดไม่ใช่การวิเคราะห์ลักษณะการเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อวางแผนในการจัดการ ?

- ก. จำนวนนักท่องเที่ยว
- ข. ความสนใจ ความชอบของนักท่องเที่ยว
- ค. กฎ ระเบียบ ในการท่องเที่ยวในพื้นที่
- ง. ความต้องการของนักท่องเที่ยว  20

11. ข้อใดมีความสำคัญต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ?

- ก. สร้างความเป็นหุ้นส่วนระหว่างธุรกิจการท่องเที่ยวกับชุมชนท้องถิ่น
- ข. บริษัทนำเที่ยวเป็นผู้ดำเนินการธุรกิจการท่องเที่ยว ชาวบ้านไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ค. ชุมชนเป็นผู้จัดการธุรกิจการท่องเที่ยว
- ง. เป้าหมายของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ กำไร  21

12. ข้อใดไม่จัดอยู่ในประเภทของธุรกิจจำหน่ายสินค้าประเภทของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว ?

- ก. การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทหัตถกรรมอื่นๆ
- ข. การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องประดับอัญมณี
- ค. ประเภทการบริการนวดแผนโบราณ
- ง. ประเภทเครื่องเงิน  22

### ตอนที่ 3 แบบประเมินทักษะการบริหารจัดการ

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

- |   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก       |
| 3 | หมายถึง | ปฏิบัติได้ปานกลาง          |
| 2 | หมายถึง | ปฏิบัติได้น้อย             |
| 1 | หมายถึง | ปฏิบัติได้น้อยที่สุด       |

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับทักษะ				
		5	4	3	2	1
1	ทักษะทางด้านเทคนิควิธีการทำงาน มีความรู้ความชำนาญในการวิเคราะห์งาน และจัดหา บุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน					
2	มีความรู้ความชำนาญในการชี้แจง/ประชุม ให้แก่ สมาชิก/ บุคคลทั่วไป ให้เกิดความเข้าใจใน วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน					
3	มีความรู้ความชำนาญในการวางแผนระบบบัญชี จัดหา เงินทุน เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้ตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้					
4	มีความรู้ความชำนาญในการจัดนำความรู้/เทคนิค/ วิธีการใหม่ ในการวิเคราะห์/วางแผน/จัดการ และ ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย					
5	มีความรู้ความชำนาญในการวางแผน จัดหาหุ้นส่วนทาง ธุรกิจ เพื่อสร้างเครือข่ายทางการตลาด					
6	<b>ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์</b> มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์อันดีกับสมาชิก/ กลุ่ม/ผู้อื่นได้อย่างดี ตลอดจนมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่น/สมาชิกด้วยความเต็มใจ					
7	มีความสามารถในการจูงใจให้สมาชิก/กลุ่ม/ผู้อื่น ให้ สามารถทำงานร่วมกันและเป็นไปตามเป้าหมายที่ กำหนด					
8	มีความสามารถในการพูดสื่อสาร ประสานงานให้ สมาชิก/กลุ่ม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
9	มีความเสียสละและรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ของ กลุ่มและหน่วยงานอื่น ๆ					

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับทักษะ				
		5	4	3	2	1
10	ทักษะทางด้านความนึกคิด มีความรู้ความเข้าใจและสามารถอธิบายปัญหา/สาเหตุ/ ทางเลือกในการแก้ปัญหาของสมาชิก/กลุ่มได้เป็นอย่างดี					
11	มีความรู้ความเข้าใจและสามารถอธิบายกิจกรรมนำเที่ยว ต่าง ๆ มาประยุกต์และปรับให้เพื่อประโยชน์ในการ ดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ					
12	มีความรู้ความชำนาญในการเสนอแนะกฎ ระเบียบ กติกา และข้อบังคับของกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตาม					

#### ตอนที่ 4 แบบประเมินคุณลักษณะความเป็นผู้นำ

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้งมาก
- 4 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ บ่อยครั้ง
- 3 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นบางครั้ง
- 1 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีความสามารถในการชี้แนะ สั่งการหรือ อำนวยความสะดวกต่อพฤติกรรมผู้อื่น เพื่อมุ่ง ไปสู่เป้าหมายที่กำหนด					
2	ท่านมีความสามารถในการชี้แนะลูกน้อง หรือผู้ร่วมงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ					
3	ท่านสามารถร่วมลงมือทำงานเคียงบ่าเคียงไหล่กับ ลูกน้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4	ท่านยอมรับในความแตกต่างกัน ยอมรับในความรู้ความสามารถที่อยู่ในแต่ละคน และไม่เปรียบเทียบลูกน้องของตนกับผู้อื่น					
5	ท่านใส่ใจในชีวิตความเป็นอยู่และทุกข์สุขของลูกน้อง นอกเหนือจากการทำงานของเขา สังเกตและใส่ใจต่อลักษณะเฉพาะของแต่ละคน เพื่อให้สามารถเข้าถึงจิตใจเขาได้					
6	ท่านรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ได้อย่างเคร่งครัด					
7	ท่านสามารถรักษาความลับของลูกน้อง และไม่ทำร้ายใครลับหลัง					
8	ท่านกล้ารับผิดชอบ เมื่อท่านได้กระทำผิดพลาด					
9	ท่านสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาลูกน้องให้มีความก้าวหน้า ทั้งในด้านการงานและชีวิตส่วนตัว					
10	ท่านมีความสุจริต เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ และไม่แสวงหาผลประโยชน์ที่มีขอบ					
11	ท่านมีความเชื่อมั่น/มีความมั่นใจ ในความสามารถของตนเอง					
12	ท่านเป็นผู้ที่ใฝ่หาความสำเร็จ โดยพยายามพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และมุ่งความเป็นเลิศ					



ผู้ตอบแบบสอบถามชื่อ.....นามสกุล.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

เลขที่แบบสอบถาม.....

1-2

#### แบบทดสอบชุดที่ 4

การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว  
เชิงนิเวศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมคำในช่องว่างหรือกาเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง  3

2. อายุ (นับเต็มปี).....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือนนับ 1 ปี)  4

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาปีที่ 1-3
3. มัธยมศึกษาปีที่ 4-6
4. อนุปริญญา
5. ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี  5

4. ประสบการณ์ในการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน.....ครั้ง/ปี  
ที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  6

5. อาชีพหลัก

- เกษตรกร
- ค้าขาย
- รับจ้าง
- พนักงานของรัฐ
- กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

7

6. รายได้เฉลี่ยรวมต่อครัวเรือน.....บาท/ปี  8

7. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

- ผู้นำหมู่บ้าน

- กำนัน
- องค์การบริหารส่วนตำบล
- หนังสือพิมพ์
- โทรทัศน์
- วิทยู
- หน่วยงานอื่น  9

10. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- องค์การบริหารส่วนตำบล
- บริษัททัวร์
- สมาชิกครอบครัว
- คนอื่นแนะนำ  10

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ทางการบริการ

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด โดยกาเครื่องหมาย **X** ลงบนคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. องค์ประกอบของการบริการ ประกอบด้วย ?
  - ก. ผู้รับบริการ หน่วยงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ และผลิตภัณฑ์การบริการ
  - ข. ผู้รับบริการ หน่วยงานบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ
  - ค. หน่วยงานบริการ และผู้รับบริการ
  - ง. ผู้รับบริการ  11
2. ข้อใดคือลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพ ?
  - ก. มีความน่าเชื่อถือ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
  - ข. ง่ายต่อการติดต่อ และเข้าถึงลูกค้า
  - ค. ผู้ให้บริการจะต้องมีมารยาทที่ดี เป็นมิตรและอ่อนน้อม
  - ง. ถูกทุกข้อ  12
3. ข้อใดคือคุณภาพของการให้บริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ?
  - ก. เน้นเอกลักษณ์ของการท่องเที่ยว
  - ข. ในที่พัก ส่วนต้อนรับมีการตกแต่งที่สวยงามและสะอาด
  - ค. บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สามารถให้บริการตรงตามที่กำหนดในโปรแกรม
  - ง. ถูกทั้งข้อ ข และข้อ ค  13

4. ข้อใดคือรูปแบบของการให้บริการในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ?
- ก. ที่พัก ร้านอาหาร ยานพาหนะ มัคคุเทศก์  
ข. กิจกรรมการท่องเที่ยว  
ค. การให้บริการต่าง ๆ ที่มีโอกาสสร้างรายได้ให้แก่คนในท้องถิ่น  
ง. ถูกทุกข้อ  14
5. ข้อใดไม่ใช่สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ?
- ก. โต๊ะ ม้านั่ง  
ข. ถึงขยะ  
ค. สะพานเดินเท้า  
ง. ขายสินค้าพื้นเมืองให้แก่นักท่องเที่ยว  15
6. ข้อใดคือสิ่งอำนวยความสะดวกในการประกอบกิจกรรมท่องเที่ยว ?
- ก. พื้นที่กางเต็นท์  
ข. ศาลาชมวิว  
ค. ระบบน้ำใช้-ระบบไฟฟ้า  
ง. ถูกทุกข้อ  16
7. ข้อใดคือการสื่อความหมายธรรมชาติ ?
- ก. แผ่นพับ โบว์ชัวร์ของสถานที่ท่องเที่ยว  
ข. ป้ายแสดงความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณของสมุนไพร  
ค. ป้ายแสดงประเภทของนก  
ง. ถูกทุกข้อ  17
8. ผู้ประกอบการจัดนำเที่ยวจะต้องคำนึงถึงหลักการจัดการอะไรบ้าง ?
- ก. คุณสมบัติของมัคคุเทศก์  
ข. การจัดรายการนำเที่ยว  
ค. การจัดบริการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว  
ง. ถูกทุกข้อ  18
9. กิจกรรมใดที่ใช้บุคคลในการให้บริการการท่องเที่ยว ?
- ก. การอธิบายเรื่องเกี่ยวกับบอร์ดิทรรสการ  
ข. การนำเที่ยวโดยการเดิน  
ค. การทำกิจกรรมบริเวณรอบกองไฟ  
ง. ถูกทุกข้อ  19
10. ข้อใดคือจุดประสงค์ของกิจกรรมทางเดินเท้าศึกษาธรรมชาติ ?
- ก. เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและศึกษาธรรมชาติด้วยตนเอง  
ข. เพื่อความสะดวกสบายในการเดินทาง  
ค. เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่  
ง. เพื่อเป็นการลดความหนาแน่นของนักท่องเที่ยวตรงจุดใดจุดหนึ่ง  20

11. ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากสาเหตุใดบ้าง ?

ก. การบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ข. ตัวผู้รับบริการ

ค. ผู้รับบริการ

ง. เกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง หรือหลายสาเหตุรวมกัน  21

12. ข้อใดคือการบริการในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ?

ก. สิ่งอำนวยความสะดวก

ข. การให้บริการข้อมูลและการสื่อความ

ค. กิจกรรมการท่องเที่ยว

ง. ถูกทุกข้อ  22

ตอนที่ 3 แบบประเมินทักษะการสื่อสารและประสานงาน

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด  
 4 หมายถึง ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก  
 3 หมายถึง ปฏิบัติได้ปานกลาง  
 2 หมายถึง ปฏิบัติได้น้อย  
 1 หมายถึง ปฏิบัติได้น้อยที่สุด

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับทักษะ				
		5	4	3	2	1
1	ทักษะทางการสื่อสาร มีความสามารถในการพูดให้ผู้อื่นตอบสนองตามที่ท่านต้องการ และทำให้ผู้อื่นยอมรับในตัวท่านและความคิดเห็นของท่าน					
2	มีความสนใจ มีสมาธิในการนั่งฟังผู้พูด และใช้สมาธิครุ่นคิดถึงทุกอย่างที่ท่านได้ยิน ฟังด้วยความคิดและไม่ขัดจังหวะผู้พูดจนกว่าผู้พูดจะพูดจบ					
3	มีความสามารถในการสื่อสารในการทำงาน โดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร เช่น การสนทนาแบบตัวต่อตัว การประชุม การประกาศ ฯลฯ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร					

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับทักษะ				
		5	4	3	2	1
4	มีความสามารถในการออกคำสั่ง รวมถึงการติดตามงานและรายงานผลการทำงาน โดยใช้วิธีการสื่อสารหลัก คือ การพูด การเขียน และการสื่อสารด้วยภาพ					
5	มีความจริงใจ ความปรารถนาดี และความมีน้ำใจในการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้มีประสิทธิภาพ					
6	มีความสามารถในการจับประเด็นข่าวสาร จับความรู้สึกของผู้ให้ข่าวสาร สังเกตปฏิกิริยา มีการตอบสนองและแสดงความรู้สึกในการสื่อสารกลับ					
7	<b>ทักษะประสานงาน</b> มีความสามารถในการสร้างความร่วมมือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ หรือมีการตกลงร่วมกัน มีการระดมความคิด วิธีการ เทคนิค การจัดหาทรัพยากรมาสนับสนุนการทำงานร่วมกัน					
8	มีความสามารถในการประสานให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้					
9	มีสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ รับผิดชอบต่อตนเอง มีความรอบคอบ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ตรงต่อเวลา มีการสื่อสารที่ดี ชัดมั่นในคำสัญญา และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน					
10	มีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้ง โดยการจัดให้มีการประชุม					
11	มีความสามารถในการประสานงาน โดยใช้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นหลัก					
12	มีความสามารถในการจัดระบบสำหรับการประสานงาน และสามารถดำเนินงานตามแผนผังและหน้าที่งานที่กำหนดไว้					

ตอนที่ 4 แบบประเมินคุณลักษณะด้านจิตสำนึกบริการ

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆบ่อยครั้งมาก  
 4 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆบ่อยครั้ง  
 3 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆ ในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆบางครั้ง  
 1 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆน้อยครั้ง

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใสในการต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อลูกค้า					
2	ท่านคิดอยู่เสมอว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” หรือ “ลูกค้าคือพระเจ้า”					
3	ท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และบุคคลประเภทต่าง ๆ ได้ดี					
4	ท่านเป็นผู้มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ ยินดีให้บริการ แม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง					
5	ท่านสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ					
6	ท่านให้บริการลูกค้าด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียมิได้					
7	ท่านสามารถปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม					
8	ท่านมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
9	ท่านสามารถอำนวยความสะดวก/ความช่วยเหลือ/การให้ความกระจ่างต่าง ๆ ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ					

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	ท่านสามารถสร้างภาพลักษณ์แก่องค์กร โดยคอยสื่อสารข่าวสารที่ดีให้กับลูกค้าโดยประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน และทั่วถึง					
11	ท่านเป็นผู้ที่พัฒนาตนเอง และพัฒนางานหรือระบบงานบริการให้มีความคล่องตัว โดยเน้นการบริการให้รวดเร็วทันสมัย ถูกต้องอยู่เสมอ					
12	ท่านสามารถเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายใน/ภายนอก และสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า					

ผู้ตอบแบบสอบถามชื่อ.....นามสกุล.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

เลขที่แบบสอบถาม.....

1-2

### แบบทดสอบชุดที่ 5

การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยวในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมคำในช่องว่างหรือกาเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง  3

2. อายุ (นับเต็มปี).....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือนนับ 1 ปี)  4

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาปีที่ 1-3
3. มัธยมศึกษาปีที่ 4-6
4. อนุปริญญา
5. ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี  5

4. ประสบการณ์ในการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน.....ครั้ง/ปี  
ที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  6

5. อาชีพหลัก

- เกษตรกร
- ค้าขาย
- รับจ้าง
- พนักงานของรัฐ
- กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

7

6. รายได้เฉลี่ยรวมต่อครัวเรือน.....บาท/ปี  8

7. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



- ผู้นำหมู่บ้าน
- กำนัน
- องค์การบริหารส่วนตำบล
- หนังสือพิมพ์
- โทรทัศน์
- วิทยุ
- หน่วยงานอื่น  9

11. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- องค์การบริหารส่วนตำบล
- บริษัททัวร์
- สมาชิกครอบครัว
- คนอื่นแนะนำ  10

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ทางการตลาด

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบที่ถูกที่สุด โดยกาเครื่องหมาย **X** ลงบนคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ประเทศใดต่อไปนี้เป็นตลาดท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย ?
 

ก. กลุ่มประเทศยุโรป	ข. ประเทศสหรัฐอเมริกา	
ค. ประเทศญี่ปุ่น	ง. ถูกทุกข้อ	<input type="checkbox"/> 11
2. นักท่องเที่ยวกลุ่มใดที่ชอบรูปแบบการท่องเที่ยวแบบผจญภัยมากที่สุด ?
 

ก. กลุ่มผู้สูงอายุ	ข. กลุ่มหนุ่มสาว	
ค. นักท่องเที่ยวเชิงการศึกษา	ง. กลุ่มครอบครัว	<input type="checkbox"/> 12
3. จุดสนใจหลักอยู่ที่ความงามของธรรมชาติ เรียกกลุ่มนักท่องเที่ยวนี้ว่าอย่างไร ?
 

ก. นักธรรมชาติวิทยา	ข. นักท่องเที่ยวทั่วไป	
ค. นักท่องเที่ยวแสวงหาความตื่นเต้นแปลกใหม่	ง. นักนิยมไพร	<input type="checkbox"/> 13
4. ข้อใดเป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ?
 

ก. มีความระมัดระวังต่อสภาพแวดล้อมเป็นอย่างดี	
ข. สนใจที่จะศึกษา และเรียนรู้สิ่งต่างๆของแหล่งท่องเที่ยว	
ค. เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน	
ง. ถูกทุกข้อ	<input type="checkbox"/> 14



12. ข้อใดถูกต้องที่สุด ?

- ก. การตลาดทำให้ขายสินค้า บริการได้มากขึ้น  
 ข. การตลาดทำให้ประชาชนทั่วไปรู้จักสินค้าและบริการนั้นๆ  
 ค. การตลาดเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถทำให้การท่องเที่ยวเป็นสินค้า และการให้บริการที่  
 ผู้ประกอบการจะต้องทำให้เกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ  
 ง. การตลาดทำให้ธุรกิจมีกำไรมากขึ้น  22

ตอนที่ 3 แบบประเมินทักษะการเป็นนักยุทธศาสตร์ท้องถิ่น

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง ปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด  
 4 หมายถึง ปฏิบัติได้ถูกต้องมาก  
 3 หมายถึง ปฏิบัติได้ปานกลาง  
 2 หมายถึง ปฏิบัติได้น้อย  
 1 หมายถึง ปฏิบัติได้น้อยที่สุด

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับทักษะ				
		5	4	3	2	1
1	มีความสามารถในการคิดปะการพูด รู้จังหวะ และรู้ว่าควร จะพูดอธิบายเวลาใด เรื่องอะไรก่อนหลัง					
2	มีความเป็นมิตรไมตรี เช่น การยิ้ม ทักทาย และสร้าง ความรู้สึกที่ดีต่อกันในการติดต่อระหว่างกัน					
3	มีความจริงใจ รู้จักฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และ ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลาย					
4	มีความสามารถในการชี้ชวนให้นักท่องเที่ยว ได้ซื้อ บริการนำเที่ยวอื่น ๆ เพิ่มเติม					
5	มีความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้กับนักท่องเที่ยว ตามรายการที่จัดขึ้น เช่น ความรู้เกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมประเพณี ฯลฯ และสามารถตอบคำถามทุกเรื่องด้วยความมั่นใจ					

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับทักษะ				
		5	4	3	2	1
6	มีความสามารถในการสื่อสารภาษากับนักท่องเที่ยวเรื่องเข้าใจ					
7	มีความสามารถในทักษะ การพูด อ่าน ฟัง เขียน ในภาษาต่างประเทศ					
8	มีความสามารถในการนำนักท่องเที่ยวไปตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในการนำเที่ยว และถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายการสามารถอธิบายถึงเหตุผลความจำเป็นให้นักท่องเที่ยวทราบ					
9	มีความสามารถในการดูแลสวัสดิภาพ และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวขณะเดินทาง					
10	มีความสามารถในการรับนักท่องเที่ยวจากจุดนัดพบต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ และสามารถส่งนักท่องเที่ยวกลับจุดสุดท้ายของการท่องเที่ยว โดยสามารถรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในรายการนำเที่ยวอย่างเคร่งครัด					
11	มีความสามารถในการดูแลเรื่องอาหารการกิน การใช้ห้องน้ำ การเข้าชมสถานที่ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทาง และสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว					
12	มีอารมณ์มั่นคง มีสติ และไหวพริบดี สามารถแก้ไขปัญหาได้และมีความรอบคอบ					

ตอนที่ 4 แบบประเมินคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

คำชี้แจง ให้เลือกคำตอบโดยกาเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆบ่อยครั้งมาก  
 4 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆบ่อยครั้ง  
 3 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆ ในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆบางครั้ง  
 1 หมายถึง แสดงพฤติกรรมนั้นๆน้อยครั้ง

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านความอดทน เมื่อท่านพบกับความล้มเหลว ท่านพยายามเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าเพื่อที่จะประสบความสำเร็จ					
2	ท่านคิดอยู่เสมอว่าอุปสรรคเป็นสิ่งที่มิไว้ทดสอบความพยายามของท่าน					
3	ท่านสามารถทำงานต่อไป แม้ว่าคนรอบข้างจะเลิกแสดงความตั้งใจ					
4	ท่านสามารถประสบความสำเร็จได้ ด้วยความพยายามที่ท่านมีอยู่					
5	ท่านมีความสามารถในการยอมรับข้อบกพร่องของบุคคลอื่น และพยายามทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่ทำให้เขาเป็นเช่นนั้น					
6	ท่านสามารถนั่ง ทรนรอ โดยไม่บ่น หรือกระวนกระวาย เมื่อท่านต้องการให้งานสามารถบรรลุเป้าหมายได้					
7	ด้านความซื่อสัตย์ ท่านสามารถแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ในการรักษาคำพูดที่ท่านได้ให้คำมั่นสัญญา					
8	ท่านสามารถให้การช่วยเหลือผู้อื่น อย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กล หนีฉล					

ข้อที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9	ท่านสามารถปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ มีความสุจริต ซื่อตรงต่อหน้าที่ การงาน ต่อตัวเองและต่อผู้อื่น โดยมีเจตนาที่บริสุทธิ์ไม่เอารัดเอาเปรียบ					
10	ท่านมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ ในการทำอะไรที่ไม่ใช่สำหรับชื่อเสียงตัวเองหรือเพื่อได้อำนาจ แต่ทำเพื่อรักษาส่วนรวม					
11	ท่านสามารถปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง และเป็นที่ยิ่งสำหรับผู้ที่อยู่รอบข้าง ต่อการไม่ยอมพ่ายแพ้แก่ความโลภ ความลึမ်ถ้วน และความริษยาแตกร้าวกัน					
12	ท่านสามารถตรงตามเวลานัดหมาย การประชุม/การอบรม/การสัมมนา หรือกับบุคคล					

แบบสอบถามเลขที่.....

.....

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์

## แบบสอบถามชุดที่ 6

เรื่อง

ความคาดหวังในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

## ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี (เกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)
3. ระดับการศึกษา  ระดับประถมศึกษา  ระดับมัธยมศึกษา  ระดับอนุปริญญา  
 ระดับปริญญาตรี  สูงกว่าระดับปริญญาตรี

## ตอนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อความต่อไปนี้แสดงถึงความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โปรดแสดงความคิดเห็นต่อข้อความทั้งหมด โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความคิดเห็นตรงกับความรู้สึกมากที่สุด (โดยใช้ความรู้สึกของตนเองก่อนใช้บริการนำเที่ยว)

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนใช้บริการนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านที่พัก					
1.1 ท่านได้คาดหวังกับลักษณะบ้านพักใน ระดับใด					
1.2 ท่านได้คาดหวังต่อความสะอาดและ สบายของที่พักและที่นอนในระดับใด					

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนใช้บริการนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.3 ท่านได้คาดหวังต่อความสะอาดของห้องสุขาและห้องอาบน้ำในระดับใด					
1.4 ท่านได้คาดหวังต่อสถานที่พักผ่อนภายในบ้านหรือบริเวณชุมชนในระดับใด					
<b>2. ด้านอาหาร</b>					
2.1 ท่านได้คาดหวังต่อชนิดของอาหารและวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหารในระดับใด					
2.2 ท่านได้คาดหวังต่อความสะอาดของน้ำดื่มในระดับใด					
2.3 ท่านได้คาดหวังต่อความสะอาดของภาชนะที่บรรจุอาหารในระดับใด					
2.4 ท่านได้คาดหวังต่อความถูกสุขลักษณะของห้องครัวและอุปกรณ์ที่ใช้ในครัวระดับใด					
<b>3. ด้านความปลอดภัย</b>					
3.1 ท่านได้คาดหวังต่อการเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในระดับใด					
3.2 ท่านได้คาดหวังต่อการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในระดับใด					
<b>4. ด้านอรรถาศัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน</b>					
4.1 ท่านได้คาดหวังต่อการต้อนรับและสร้างความคุ้นเคยในระดับใด					
4.2 ท่านได้คาดหวังต่อการสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวิถีชีวิตของชุมชนในระดับใด					
<b>5. ด้านรายการนำเที่ยว</b>					
5.1 ท่านได้คาดหวังต่อการมีรายการนำเที่ยวที่ชัดเจนในระดับใด					



ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนใช้บริการนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2 ท่านได้คาดหวังต่อข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยวในระดับใด					
5.3 ท่านได้คาดหวังต่อเจ้าของบ้านเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหรือประสานให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นนำเที่ยวในระดับใด					
<b>6. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม</b>					
6.1 ท่านได้คาดหวังต่อแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนหรือบริเวณใกล้เคียงในระดับใด					
6.2 ท่านได้คาดหวังต่อการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวในระดับใด					
6.3 ท่านได้คาดหวังต่อแผนงานหรือมาตรการลดผลกระทบด้านลบทางสิ่งแวดล้อมในระดับใด					
<b>7. ด้านวัฒนธรรม</b>					
7.1 ท่านได้คาดหวังต่อการดำรงรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นในระดับใด					
7.2 ท่านได้คาดหวังต่อการรักษาวิถีชีวิตชุมชนคงไว้เป็นกิจวัตรปกติในระดับใด					
<b>8. ด้านรายได้เสริมและการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน</b>					
8.1 ท่านได้คาดหวังต่อผลผลิต/ผลิตภัณฑ์จากชุมชนเพื่อเป็นของที่ระลึกหรือของฝากในระดับใด					
<b>9. ด้านการบริหารของกลุ่มชาวบ้าน</b>					
9.1 ท่านได้คาดหวังต่อการรวมกลุ่มของชาวบ้านในระดับใด					
9.2 ท่านได้คาดหวังต่อคณะกรรมการกลุ่มของชาวบ้านในระดับใด					

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนใช้บริการนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.3 ท่านได้คาดหวังต่อระบบการจอง การลงทะเบียน และการมัดจำล่วงหน้าในระดับใด					
9.4 ท่านได้คาดหวังต่อรายละเอียดของค่าธรรมเนียมและบริการต่างๆ ในระดับใด					
<b>10. ด้านประชาสัมพันธ์</b>					
10.1 ท่านได้คาดหวังต่อ เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ การท่องเที่ยวในระดับใด					
10.2 ท่านได้คาดหวังต่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในระดับใด					

แบบสอบถามเลขที่.....

.....  
วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์

## แบบสอบถามชุดที่ 7

เรื่อง

ความพึงพอใจในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี (เกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)
3. ระดับการศึกษา  ระดับประถมศึกษา  ระดับมัธยมศึกษา  ระดับอนุปริญญา  
 ระดับปริญญาตรี  สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อความต่อไปนี้แสดงถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ  
โปรดแสดงความคิดเห็นต่อข้อความทั้งหมด โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความความคิดเห็นตรงกับความรู้สึกมากที่สุด (โดยใช้ความรู้สึกของตนเองหลังใช้บริการนำเที่ยว)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในบริการนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านที่พัก					
1.1 ท่านพึงพอใจต่อลักษณะบ้านพักในระดับใด					
1.2 ท่านพึงพอใจต่อความสะอาดและสบายของที่พักและที่นอนในระดับใด					

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในบริการนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.3 ท่านพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องสุขาและห้องอาบน้ำในระดับใด					
1.4 ท่านพึงพอใจต่อสถานที่พักผ่อนภายในบ้านหรือบริเวณชุมชนในระดับใด					
<b>2. ด้านอาหาร</b>					
2.1 ท่านพึงพอใจต่อชนิดของอาหารและวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหารในระดับใด					
2.2 ท่านพึงพอใจต่อความสะอาดของน้ำดื่มในระดับใด					
2.3 ท่านพึงพอใจต่อความสะอาดของภาชนะที่บรรจุอาหารในระดับใด					
2.4 ท่านพึงพอใจต่อความถูกสุขลักษณะของห้องครัวและอุปกรณ์ที่ใช้ในครัวระดับใด					
<b>3. ด้านความปลอดภัย</b>					
3.1 ท่านพึงพอใจต่อการเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในระดับใด					
3.2 ท่านพึงพอใจต่อการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในระดับใด					
<b>4. ด้านอภัยภัยไมตรีของเจ้าของบ้านและสมาชิกในครัวเรือน</b>					
4.1 ท่านพึงพอใจต่อการต้อนรับและสร้างความคุ้นเคยในระดับใด					
4.2 ท่านพึงพอใจต่อการสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวิถีชีวิตของชุมชนในระดับใด					
<b>5. ด้านรายการนำเที่ยว</b>					
5.1 ท่านพึงพอใจต่อการมีรายการนำเที่ยวที่ชัดเจนในระดับใด					

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในบริการนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2 ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยวในระดับใด					
5.3 ท่านพึงพอใจต่อเจ้าของบ้านเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหรือประสานให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นนำเที่ยวในระดับใด					
<b>6. ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม</b>					
6.1 ท่านพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนหรือบริเวณใกล้เคียงในระดับใด					
6.2 ท่านพึงพอใจต่อการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวในระดับใด					
6.3 ท่านพึงพอใจต่อแผนงานหรือมาตรการลดผลกระทบด้านลบทางสิ่งแวดล้อมในระดับใด					
<b>7. ด้านวัฒนธรรม</b>					
7.1 ท่านพึงพอใจต่อการดำรงรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นในระดับใด					
7.2 ท่านพึงพอใจต่อการรักษาวิถีชีวิตชุมชนคงไว้เป็นกิจวัตรปกติในระดับใด					
<b>8. ด้านการเชื่อมโยงกับธุรกิจชุมชน</b>					
8.1 ท่านพึงพอใจต่อผลผลิต/ผลิตภัณฑ์จากชุมชนเพื่อเป็นของที่ระลึกหรือของฝากในระดับใด					
<b>9. ด้านการบริหารของกลุ่มชาวบ้าน</b>					
9.1 ท่านพึงพอใจต่อการรวมกลุ่มของชาวบ้านในระดับใด					
9.2 ท่านพึงพอใจต่อคณะกรรมการกลุ่มของชาวบ้านในระดับใด					



## แบบสอบถามชุดที่ 8

## แบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ชื่อแหล่งท่องเที่ยว.....
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ/ผู้ดูแล.....
ที่อยู่.....
หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
ที่ตั้งพิกัดทางภูมิศาสตร์.....
.....
ผู้ประเมิน (ชื่อ-นามสกุล).....
(หน่วยงาน).....
ประเมินเมื่อ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

## ส่วนที่ 1 ด้านที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว

- เป็นพื้นที่ธรรมชาติ หรือเป็นพื้นที่ที่ยังคงความเป็นธรรมชาติที่มีวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง
- การใช้พื้นที่ไม่สอดคล้องกฎหมาย

## ส่วนที่ 2 การประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ลักษณะการจัดการด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่ธรรมชาติ

- เป็นพื้นที่ธรรมชาติที่ยังไม่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว
- เป็นพื้นที่ธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในปัจจุบัน

## 1. สักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### 1.1 จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ

หมายเหตุ แหล่งธรรมชาติที่จะจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศต้องมีสิ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้าไปเที่ยวชมได้เป็นอย่างดีและจุดดึงดูดดังกล่าวต้องก่อให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องระบบนิเวศสร้างความภาคภูมิใจความหวงแหนและจิตสำนึกในการที่จะรักษาสิ่งนั้นให้คงอยู่ตลอดไป เช่น การมีสัตว์หรือพืชที่มีลักษณะ โดดเด่น หายาก ใกล้เคียงสูญพันธุ์ เป็นต้น

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
- แหล่งธรรมชาติไม่มี สัตว์ พืชหรือธรณีสัณฐานประเภทใดที่เป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว	0	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานเป็นประเภทที่สามารถพบได้ทั่วไปในประเทศไทย	1	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานที่พบได้ในแหล่งธรรมชาติบางแห่งใน ประเทศไทย	2	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานประเภทที่พบได้น้อยแห่งในประเทศไทยแต่โอกาสที่จะพบเห็นมีน้อย	3	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานประเภทที่พบได้น้อยแห่งในประเทศไทยแต่โอกาสที่จะพบเห็นมีปานกลาง	4	2	
- แหล่งธรรมชาติมี สัตว์ พืช หรือธรณีสัณฐานประเภทที่พบได้น้อยแห่งในประเทศไทยแต่โอกาสที่จะพบเห็นมีมาก และนักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะไปชมสิ่งดังกล่าว	5	2	
คะแนน			



### 1.2 ความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติ

หมายเหตุ แหล่งธรรมชาติควรที่จะคงสภาพความเป็นธรรมชาติดั้งเดิมไว้ได้มากที่สุด และมีการรบกวนโดยมนุษย์น้อยที่สุด แหล่งธรรมชาติที่ถูกบุกรุกหรือทำลายโดยมนุษย์จนไม่เหลือสภาพเดิมจะทำให้การเรียนรู้ระบบนิเวศและ การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ลดลงไปด้วย

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
- แหล่งธรรมชาติดั้งเดิมถูกทำลายไปหมดและมีสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ของมนุษย์เข้ามาแทนที่	0	2	
- แหล่งธรรมชาติเดิมถูกทำลายเป็นส่วนใหญ่คงเหลือเพียงบางจุดเล็กที่ยังคงสภาพธรรมชาติเดิม	1	2	
- แหล่งธรรมชาติเดิมถูกทำลายเป็นส่วนใหญ่แต่มีบางจุดที่มีขนาดพื้นที่มากพอ และยังคงธรรมชาติเดิม	2	2	
- แหล่งธรรมชาติคงสภาพเดิมในระดับปานกลางโดยกึ่งหนึ่งของพื้นที่มีการรบกวนหรือตัดแปลงจากการกระทำของมนุษย์	3	2	
- แหล่งธรรมชาติคงสภาพเดิมเป็นส่วนใหญ่ และมีร่องรอยการรบกวนโดยมนุษย์เพียงส่วนน้อย	4	2	
- แหล่งธรรมชาติคงสภาพเดิมและไม่ถูกรบกวนโดยมนุษย์	5	2	
คะแนน			

### 1.3 ความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ

หมายเหตุ ความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นจะมีส่วนสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน ในการอยู่ร่วมกับธรรมชาติ ซึ่งชุมชนควรมีลักษณะเป็นชุมชนดั้งเดิมที่อาศัยอยู่ในแหล่งธรรมชาติ และยังคงรักษาวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิมไว้ได้ เช่น ชุมชนผีตองเหลือง หรือชุมชนชาวเขาเผ่าเล็ก ๆ หรือแหล่งธรรมชาตินั้นอาจมีหลักฐานชัดเจนที่แสดงถึงการตั้งถิ่นฐานและการเป็นแหล่งวัฒนธรรมในอดีต เช่น ภาพเขียนฝาผนังถ้ำหรือบริเวณหน้าผา เป็นต้น

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
- แหล่งธรรมชาติไม่มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนและไม่มีหลักฐานการค้นพบการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์	0	2	
- แหล่งธรรมชาติไม่มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิต แต่พื้นที่ส่วนหนึ่งของธรรมชาติเคยมีประวัติการตั้งถิ่นฐานหรือใช้ประโยชน์โดยชุมชนในอดีต	1	2	
- แหล่งธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนที่อาศัยอยู่โดยรอบน้อย	2	2	
- แหล่งธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนในระดับปานกลาง โดยชุมชนใช้ทรัพยากรส่วนหนึ่งจากธรรมชาติและส่วนหนึ่งจากภายนอก	3	2	
- แหล่งธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนค่อนข้างมาก โดยที่ชุมชนยังใช้ทรัพยากรจากภายนอกอยู่บ้าง แต่อยู่ในระดับน้อย	4	2	
- แหล่งธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของชุมชนอย่างเห็นได้ชัด โดยชุมชนมีวิถีชีวิตที่ต้องพึ่งพาธรรมชาติในบริเวณนั้นเป็นหลัก อาจเป็นชุมชนที่อยู่มาดั้งเดิมในพื้นที่ หรือมีหลักฐานการตั้งถิ่นฐานและเป็นแหล่งวัฒนธรรมในอดีต	5	2	
คะแนน			

#### 1.4 ความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว

หมายเหตุ โดยจะพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดอันตรายจากตัวพื้นที่เองในบริเวณเส้นทางท่องเที่ยว เช่น แผ่นดินไหว สึนามิ น้ำป่า ดินถล่ม หน้าผาสูงชัน กระแสน้ำรุนแรง สัตว์ดุร้าย มาลาเรีย และปัจจัยภายนอก เช่น ภัยจากโจรสลัด โรคระบาดอื่น ๆ เป็นต้น

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตรายบ่อยตลอดปี	0	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตรายในบางฤดูกาล หรือเพียงบางช่วงของปี	1	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตราย 1-2 ครั้งต่อปี	2	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตราย 1-2 ครั้ง ในรอบ 3 ปี	3	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตราย 1-2 ครั้ง ในรอบ 5 ปี	4	2	
- มีสถิติการเกิดเหตุอันตราย 1-2 ครั้ง ในรอบ 10 ปี หรือนานกว่า	5	2	
คะแนน			
คะแนนรวม			

## 2. การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

### 2.1 การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของตัวแหล่งท่องเที่ยว

หมายเหตุ การพิจารณาจะต้องประกอบด้วยด้านๆ ดังนี้

- ก. การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์พื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวเช่น มีการแบ่งเขตพื้นที่สงวนพื้นที่นันทนาการและพื้นที่พักอาศัย
- ข. การกำหนดช่วงเวลาในการเข้าพื้นที่ที่เหมาะสมตามช่วงเวลาของวันและฤดูกาล
- ค. การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว ให้พอเหมาะกับศักยภาพของพื้นที่และการบริการ

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. ไม่มีการจัดการในข้อ ก ข และ ค	0	1	
2. มีการจัดการในข้อ ก ข และ ค น้อยมากและ ไม่เป็นระบบ	1	1	
3. มีการจัดการในข้อ ก ข และ ค น้อยและไม่เป็น ระเบียบ มีการวางระบบไว้บ้างแต่การปฏิบัติมี ข้อบกพร่องสูง	2	1	
4. มีการจัดการที่เป็นระบบหรือได้มาตรฐาน อย่างน้อย 1 ข้อ	3	1	
5. มีการจัดการที่เป็นระบบหรือได้มาตรฐาน 2 ข้อ	4	1	
6. มีการจัดการที่เป็นระบบหรือได้มาตรฐานครบ 3 ข้อ			
คะแนน			

## 2.2 การจัดการด้านการบริการนักท่องเที่ยว

หมายเหตุ การประเมินในดัชนีนี้จะพิจารณาจากการดำเนินงานด้านการให้บริการขั้นพื้นฐานจากการท่องเที่ยวโดยมีการจัดการที่เหมาะสมให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่คุ้มค่ากับการมาท่องเที่ยว

หากไม่มีคุณสมบัติตรงให้ 0 คะแนน หากมีคุณสมบัติตรง ให้ 1 คะแนน

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. จำนวนบุคลากรด้านบริการมีเพียงพอที่จะให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่	0,1	1	
2. มีระบบเตือนภัยนักท่องเที่ยว และระบบรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว	0,1	1	
3. มีการจัดการด้านสิ่งก่อสร้างและสาธารณูปโภค เช่น ถนน น้ำ ไฟฟ้า ห้องสุขา สถานปฐมพยาบาล ที่ เหมาะสมและกลมกลืนกับสภาพพื้นที่	0,1	1	

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
4. มีการจัดการด้านอาหารและโภชนาการที่ถูกต้อง สุขลักษณะ มีการจัดเก็บ และ กำจัดของเสียอย่างถูกวิธี	0,1	1	
5. มีการจัดการด้านที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวอย่าง เหมาะสม เช่น มีการออกแบบและใช้วัสดุก่อสร้างที่ กลมกลืนกับธรรมชาติ ประหยัดพลังงาน และมีระบบ กำจัดของเสียที่ได้มาตรฐาน	0,1	1	
คะแนน			

### 2.3 การจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ

หากไม่มีคุณสมบัติตรงให้ 0 คะแนน หากมีคุณสมบัติตรง ให้ 1 คะแนน

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. กิจกรรมการท่องเที่ยวไม่มีผลกระทบต่อพื้นที่ที่มี ความเปราะบางทางนิเวศวิทยา เช่น พื้นที่ที่ผุพังอยู่ใน ระยะสืบพันธุ์ กำลังสร้างรัง วางไข่	0,1	1	
2. กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นที่ยอมรับของคนใน ท้องถิ่น ไม่รบกวนความสงบสุขของคนส่วนใหญ่ใน พื้นที่ และไม่ขัดต่อกฎหมายศีลธรรมอันดี หรือ วัฒนธรรมของชาติ	0,1	1	
3. มีการศึกษา วิจัย สถานภาพของ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ และนำข้อมูลมาวาง แนวทางที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศ	0,1	1	
4. มีการศึกษา วิจัย เกี่ยวกับวัฒนธรรมในท้องถิ่น และนำข้อมูลมาวางแนวทางการดำเนินการท่องเที่ยวที่ ไม่เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตประเพณีของคนในท้องถิ่น	0,1	1	
5. กิจกรรมการท่องเที่ยวไม่ทำให้แหล่งธรรมชาติเกิด ความเสื่อมโทรม เช่น ไม่ทำให้เกิดปริมาณขยะและ ของเสียที่ขัดต่อทัศนียภาพ	0,1	1	
คะแนน			

#### 2.4 การจัดการด้านการติดตามและการประเมินการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. ไม่มีแผนการติดตามและการประเมินการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่	0	1	
2. มีแผนการดำเนินงาน	1	1	
3. มีแผนการดำเนินงาน และมีการเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ตามแผนการดำเนินงาน	2	1	
4. มีแผนการดำเนินงาน มีการเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ตามแผนการดำเนินงาน และมีการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบ	3	1	
5. มีแผนการดำเนินงาน มีการเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ตามแผนการดำเนินงาน มีการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบ และมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยว	4	1	
6. มีแผนการดำเนินงาน มีการเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ตามแผนการดำเนินงาน มีการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบ มีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการท่องเที่ยว และมีการปฏิบัติด้านการติดตามการประเมินผลอย่างต่อเนื่องทุกปี	5	1	
คะแนน			
คะแนนรวม			

### 3. การจัดการด้านการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึก

3.1 มีศูนย์บริการที่ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว หากไม่มีคุณสมบัติตรงให้ 0 คะแนน หากมีคุณสมบัติตรงให้ 1 คะแนน

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. มีศูนย์บริการหรือมีการกำหนดพื้นที่เพื่อเป็นศูนย์บริการอย่างชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่ประจำ	0,1	1	
2. มีสื่อหลากหลายประเภทในการให้ข้อมูล ข่าวสารในศูนย์บริการแก่นักท่องเที่ยว ก่อนการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ นิทรรศการ	0,1	1	
3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีอรรถาธิบายดี และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้	0,1	1	
4. สื่อมีความน่าสนใจ และเป็นข้อมูลปัจจุบัน	0,1	1	
5. ภาษาที่ใช้ในสื่อประเภทต่าง ๆ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ			
คะแนน			

3.2 มีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในด้านการประหยัดพลังงานและการกำจัดของเสียอย่างถูกวิธี หากไม่มีคุณสมบัติตรงให้ 0 คะแนน หากมีคุณสมบัติตรงให้ 1 คะแนน

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. มีสื่อในการรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวช่วยกันประหยัดน้ำ และพลังงาน	0,1	1	
2. มีสื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดจิตสำนึกที่ไม่ทำให้นักท่องเที่ยวทิ้งขยะในแหล่งธรรมชาติ	0,1	1	
3. จัดระบบการทิ้งขยะที่มีการแยกประเภท	0,1	1	
4. มีการแจกแจงปริมาณการใช้น้ำ ไฟฟ้า ขยะ ให้นักท่องเที่ยวทราบ	0,1	1	
5. มีการรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการเก็บและนำขยะออกจากพื้นที่	0,1	1	
คะแนน			

3.3 มีการให้ความรู้ถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์กับพนักงานนำเที่ยว นักท่องเที่ยว และชุมชนที่อยู่โดยรอบพื้นที่ หากไม่มีคุณสมบัติตรงให้ 0 คะแนน หากมีคุณสมบัติตรงให้ 1 คะแนน

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. มีการจัดอบรมพนักงาน ผู้ประกอบการ และชุมชน เกี่ยวกับคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์ เป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม	0,1	1	
2. มีการจัดเส้นทางศึกษาธรรมชาติและป้ายสื่อความหมายบนเส้นทางเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว	0,1	1	
3. มีการจัดกิจกรรมด้านการศึกษาธรรมชาติให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน เช่น กิจกรรมการดูนก การศึกษาพันธุ์ไม้ ฯลฯ เป็นครั้งคราว	0,1	1	
4. มีการเผยแพร่ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศ	0,1	1	
5. มีการเผยแพร่ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	0,1	1	
คะแนน			

3.4 มีบุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบนิเวศ และการอนุรักษ์ให้บริการด้านความรู้แก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และชุมชน

หมายเหตุ บุคลากรที่ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวควรที่จะมีความรู้ในเรื่องระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์ ซึ่งอาจได้รับความรู้มาจากประสบการณ์ การบอกเล่า การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การฝึกอบรม หรือการศึกษาในระดับปริญญาด้านสิ่งแวดล้อม นิเวศวิทยา หรือด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้บุคลากรให้บริการด้านความรู้ควรที่จะสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ



ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศ และการอนุรักษ์ให้ความรู้	0	1	
2. มีบุคลากรที่มีความรู้บ้าง ในเรื่องระบบนิเวศ และการอนุรักษ์ โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ และการบอกเล่า	1	1	
3. มีบุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบนิเวศ และการอนุรักษ์ โดยการเรียนรู้จากการศึกษาและค้นคว้าด้วยตนเองจากเอกสารที่เชื่อถือได้	2	1	
4. มีบุคลากรที่ผ่านการอบรมความรู้ด้านระบบนิเวศ และการอนุรักษ์	3	1	
5. มีบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาด้าน สิ่งแวดล้อม นิเวศวิทยา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง	4	1	
6. มีบุคลากรที่มีความรู้ระดับปริญญาด้าน สิ่งแวดล้อม นิเวศวิทยา หรือด้านที่เกี่ยวข้อง และสามารถสื่อสาร และให้ความรู้โดยใช้ภาษาอังกฤษได้	5	1	
คะแนน			
คะแนนรวม			

#### 4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมการท่องเที่ยว

4.1 ชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว หากไม่มีคุณสมบัติตรงให้ 0 คะแนน หากมีคุณสมบัติตรงให้ 1 คะแนน

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. มีตัวแทนของชุมชนในวางแผนหรือบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0,1	2	
2. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ท่องเที่ยว	0,1	2	
3. ชุมชนมีส่วนร่วมในการรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่น	0,1	2	
4. กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นที่ยอมรับของคนในท้องถิ่น	0,1	2	
5. มีการก่อตั้งองค์กรหรือโครงการอนุรักษ์ต่างๆ ที่เกิดจากท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0,1	2	
คะแนน			

4.2 ชุมชนมีรายได้จากการท่องเที่ยว หากไม่มีคุณสมบัติตรงให้ 0 คะแนน หากมีคุณสมบัติตรงให้ 1 คะแนน

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
1. ชุมชนมีรายได้จากการขายอาหารและสินค้าพื้นเมือง	0,1	2	
2. ชุมชนมีรายได้จากการนำเที่ยวและให้บริการในกิจกรรมการท่องเที่ยว	0,1	2	

ดัชนี	คะแนน (A)	ค่าน้ำหนัก (B)	ค่าคะแนน (A*B)
3. ชุมชนมีรายได้หรือเงินเดือนจากการถูกจ้างงาน โดยบริษัทนำเที่ยวหรือเจ้าของพื้นที่	0,1	2	
4. ชุมชนมีรายได้จากการให้บริการด้านที่พัก เช่น การจัดโฮมสเตย์	0,1	2	
5. ชุมชนมีรายได้จากการแสดงศิลปะพื้นเมือง	0,1	2	
คะแนน			
คะแนนรวม			
คะแนนรวมทั้งหมด			



ภาคผนวก ข

ชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กฎระเบียบและข้อบังคับของชมรมพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา  
ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

หมวดที่ 1

ชื่อประเภทและที่ตั้งสำนักงาน

ข้อที่ 1 ชื่อประเภทและที่ตั้งสำนักงาน

ชื่อ ชมรมพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา

ประเภท ชมรม

ที่ตั้งสำนักงาน บ้านเลขที่ 2 หมู่ที่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ท้องที่ดำเนินการ บ้านเลขที่ 2 หมู่ที่ 5 ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

หมวดที่ 2

วัตถุประสงค์

ข้อที่ 2 วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของสมาชิกโดยวิธีร่วมกันดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ร่วมกัน ในข้อต่อไปนี้

1. เพื่อให้สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
2. เพื่อให้สมาชิกมีความภาคภูมิใจในถิ่นที่อยู่อาศัย วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติในบ้านเกิดของตนเอง
3. เพื่อให้สมาชิกได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินการที่นำเอาทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมชุมชนมาพัฒนาเป็นธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และให้มีบริการอนุรักษ์บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป
4. เพื่อให้สมาชิกได้รับการแบ่งปันผลที่ได้จากการดำเนินการจากชมรม อย่างยุติธรรม
5. เพื่อธำรงไว้ซึ่งความรักและสามัคคีของมวลสมาชิกในชมรมและชาวบ้านหัวเลา

หมวดที่ 3

ด้านการเงิน

ข้อที่ 3 ทูน ชมรมอาจหาเงินเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. การร่วมกันออกหุ้นของสมาชิก
2. เงินอุดหนุนจากภายนอก
3. เงินสะสมสำรอง

- ข้อที่ 4 การออกหุ้น ชมรมออกหุ้นได้ตั้งแต่ 1 หุ้น แต่ไม่เกิน 20 หุ้น ต่อสมาชิก 1 คน โดยมีมูลค่าหุ้นละ 10 บาท
- ข้อที่ 5 การชำระหุ้น ชมรมจะชำระค่าหุ้นเป็นจำนวนเงินเท่านั้น
- ข้อที่ 6 ใบหุ้น ชมรมจะออกใบหุ้นให้แก่สมาชิกเมื่อส่งชำระค่าหุ้นครบมูลค่าแล้ว (1 หุ้น 1 คน ต่อ 1 ใบ
- ข้อที่ 7 การถอนหุ้นคืน จะถอนคืนหุ้นในระหว่างที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ไม่ได้
- ข้อที่ 8 การปันผล ระยะเวลาการปันผล ปีละ 1 ครั้ง โดยคิดเปอร์เซ็นต์ตามจำนวนหุ้น
- ข้อที่ 9 การถือหุ้นของสมาชิก สมาชิกจะถือหุ้นได้ต้องเป็นสมาชิกชมรมก่อน
- ข้อที่ 10 รายงานการเงิน การบัญชี และตรวจสอบบัญชี ทำทุกๆ 1 เดือน
- ข้อที่ 11 เงินค่าตอบแทน มีการจ้างงานสมาชิกในชมรมโดยพิจารณาในการจ้างและกำหนดอัตราค่าตอบแทน

#### หมวดที่ 4

#### ด้านบุคลากร

- ข้อที่ 12 สมาชิก สมาชิกชมรม คือผู้ที่มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายการชื่อการเป็นสมาชิกของชมรม ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท ดังนี้
1. สมาชิกกิตติมศักดิ์ คือสมาชิกที่ให้ความอนุเคราะห์ หรือให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ แก่ชมรมหรือเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กับชมรมในทุกๆด้านและเป็นผู้ถือหุ้นในชมรมด้วย
  2. สมาชิกทั่วไป คือชาวบ้านในชุมชนที่สมัครอยู่ในชมรมและมีคุณสมบัติตามที่ชมรมบังคับ
- ข้อที่ 13 คุณสมบัติของสมาชิก ต้องมีคุณสมบัติดังนี้
1. เป็นผู้เห็นชอบในวัตถุประสงค์ของชมรมนี้
  2. ไม่เป็นใคร่ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ วิดกจริต หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ
  3. เป็นผู้ประพฤติดี และมีนิสัยดีงาม
  4. ต้องมีที่อยู่ในหมู่บ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
  5. บุคคลที่คณะกรรมการดำเนินการพิจารณาให้เป็นสมาชิกกิตติมศักดิ์ หรือที่ปรึกษาของชมรม

**ข้อที่ 14 การสมัครเป็นสมาชิกของชมรม**

1. การสมัครเข้าชุดแรก ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมแรกเข้า
2. ผู้สมัครหลังจากนั้น ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมแรกเข้าตามที่คณะกรรมการดำเนินการ

กำหนด

**ข้อที่ 15 การขาดจากการเป็นสมาชิก ด้วยสาเหตุดังนี้**

1. ตาย
2. ลาออก
3. ถูกให้ออก
4. ขาดคุณสมบัติของการเป็นสมาชิกตามข้อที่ 13

**ข้อที่ 16 ที่ปรึกษา** คณะกรรมการดำเนินการ อาจเชิญสมาชิกหรือบุคคลภายนอก ซึ่งทรงคุณวุฒิ และมีความสามารถ โดยมีความเหมาะสมที่จะเป็นที่ปรึกษาได้ สามารถให้ความคิดเห็น แนะนำ ในการดำเนินงานทั่วไปของชมรม

**ข้อที่ 17 ผู้ตรวจสอบกิจการของชมรม**

ที่ประชุมใหญ่มอบให้สมาชิกเลือกเอง ตามความเหมาะสม

**หมวดที่ 5**

**ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ**

**ข้อที่ 18 คณะกรรมการดำเนินการของชมรม มีตำแหน่งต่างๆดังนี้**

1. ประธาน
  - 1.1 เป็นประธานในที่ประชุม
  - 1.2 ควบคุมการดูแลการดำเนินงานทั่วไปของชมรม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และอยู่ในวัตถุประสงค์ของชมรม
  - 1.3 ลงลายมือชื่อในเอกสารต่าง ๆ ในนามของชมรม
  - 1.4 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ ภายใต้ข้อบังคับ

ระเบียบ หรือคำสั่งของชมรม

2. รองประธาน

- 2.1 ปฏิบัติการในอำนาจหน้าที่ของประธาน เมื่อประธานไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติ

หน้าที่ได้

- 2.2 ปฏิบัติตามที่ประธานมอบหมายให้

2.3 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ ภายใต้อำนาจข้อมติ  
ระเบียบ หรือคำสั่งของชมรม

### 3. เลขานุการ

3.1 จัดทำรายงานประชุมใหญ่ และรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินการ  
ทุกครั้ง

3.2 ดูแลรักษาเอกสาร และรายงานการประชุมของชมรมให้เรียบร้อย

3.3 แจก นิตยสาร ไปยังสมาชิกหรือกรรมการดำเนินการแล้วแต่กรณี

3.4 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้ ภายใต้อำนาจข้อมติ  
ระเบียบ หรือคำสั่งของชมรม

### 4. เภรัณูญิก

4.1 จัดทำบัญชีการรับ-จ่ายเงินต่าง ๆ ของชมรมให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

4.2 ดำเนินการในเรื่องของการฝากเงินของชมรม

4.3 ดำเนินการในเรื่องการชำระค่าหุ้น การออกใบหุ้น ตลอดจนการจ่ายคืนค่าหุ้น

4.4 จัดทำรายงานการเงินทุกประเภท ทุกครั้งที่มีการประชุม

### 5. ประชาสัมพันธ์

5.1 จัดทำโฆษณา และการตลาดการท่องเที่ยว

5.2 เป็นศูนย์กลางติดต่อ สำหรับนักท่องเที่ยวที่จะมาหาข้อมูลการท่องเที่ยวบ้านหัวเลา

5.3 จัดพิมพ์หรือผลิตสื่อเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวบ้านหัวเลา

5.4 เป็นแหล่งข้อมูลของหมู่บ้านและจัดเจ้าหน้าที่ของที่ระลึก

5.5 ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการมอบหมายให้กรรมการ

## ข้อที่ 19 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

คณะกรรมการดำเนินการมีอำนาจหน้าที่ ดำเนินกิจการทั้งปวงของชมรมให้เป็นไปตาม  
ข้อมติ ระเบียบและมติแห่งที่ประชุมใหญ่ และทำให้เกิดความเจริญแก่ชมรมทุกประการ ซึ่ง  
รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

1. ดำเนินการในเรื่องรับสมาชิกใหม่ และสมาชิกออกจากชมรม ตลอดจนดูแลให้  
สมาชิกปฏิบัติตามกฎต่าง ๆ ตามข้อมติ ระเบียบของชมรม

2. พิจารณาให้สมาชิกถือหุ้น การชำระค่าหุ้น การออกใบหุ้น ตลอดจนการจ่ายคืนค่าหุ้น

3. ควบคุมเรื่องการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการเก็บรักษาเงินให้เป็นไปตามข้อมติ  
และระเบียบของชมรม



4. ควบคุมการจัดทำบัญชีและทะเบียนต่าง ๆ ของชมรมให้ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
5. กำหนดและดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมใหญ่และเสนองบดุลกับรายงานประจำปี แสดงผลการดำเนินงานของชมรมต่อที่ประชุมใหญ่
6. เชิญสมาชิกหรือบุคคลภายนอกที่เห็นสมควร เป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการ
7. กำหนดระเบียบต่าง ๆ ของชมรมเพื่อเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ลงมติเห็นชอบ
8. พิจารณาจัดให้มีสถานที่ สำนักงาน ร้าน และอุปกรณ์ในการดำเนินงานของชมรม พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เถา
9. กำหนดนโยบายและควบคุมดูแลกิจการทั่วไป ในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการของชมรม
10. พิจารณาจ้างและกำหนดค่าตอบแทนแก่พนักงาน ลูกจ้างของชมรม
11. เสนอการจัดสรร การปันผล กำไรสุทธิประจำปีต่อที่ประชุมใหญ่
12. จัดให้มีการดูแลให้เรียบร้อยซึ่งบรรดาทะเบียน สมุดบัญชีและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ และอุปกรณ์ดำเนินการของชมรม
13. พิจารณาให้ความเที่ยงธรรมแก่สมาชิกของชมรม
14. พิจารณาอนุมัติงบประมาณรายจ่าย
15. พิจารณารายงานของคณะกรรมการอื่น ๆ หรือความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับ กิจการของชมรม
16. พิจารณาดำเนินการในเรื่องการฝาก หรือลงทุนเงินของชมรม
17. เสนอแผนงานและเป้าหมายในการดำเนินงานรวมทั้งประมาณรายจ่ายประจำปีให้ที่ประชุมใหญ่ทราบ
18. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ
19. พิจารณาแต่งตั้งกรรมการดำเนินการเป็นผู้แทนของชมรมประชุมกับชมรมหรือองค์กรต่าง ๆ
20. ดำเนินกิจการอื่นๆตามวัตถุประสงค์ของชมรมและตามที่ได้เห็นสมควรเพื่อให้เกิดความเจริญแก่ชมรมภายในขอบเขตของข้อบังคับ ระเบียบของชมรม
21. สำหรับอัตราค่าตอบแทนของคณะกรรมการดำเนินการนั้นจะได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบเบี้ยประชุม

### ข้อที่ 20 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการ

ถ้ากรรมการดำเนินการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระทำโดยประมาท เลินเล่อจนเป็นเหตุให้ชมรมได้รับความเสียหาย คณะกรรมการดำเนินงานต้องรับผิดชอบชดใช้ ค่าเสียหายให้แก่ชมรมพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เถา

1. ตรวจสอบเอกสาร บัญชี การเงินตลอดจนทรัพย์สิน หนี้สินของชมรม เพื่อทราบฐานะและข้อเท็จจริงของชมรมที่เป็นอยู่จริง
  2. ตรวจสอบหลักฐานและความถูกต้อง ของการดำเนินงานของชมรม เพื่อประเมินผล และอาจให้ข้อเสนอแนะคณะกรรมการดำเนินงานของชมรมทั้งทางวิชาการและทางปฏิบัติ
  3. ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนและการใช้จ่ายเงิน
  4. ติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการเพื่อพิจารณาหาทางปรับปรุงแผนงาน
- ข้อบังคับ ระเบียบ ตลอดจนมติต่างๆของคณะกรรมการดำเนินการ
5. ตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งของชมรม

### หมวดที่ 6

#### เรื่องเกี่ยวกับเวลา

ข้อที่ 21 กำหนดเวลาอยู่ในตำแหน่ง ให้กรรมการดำเนินการอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี แล้วจัดให้มีการเลือกตั้งกรรมการชุดใหม่โดยให้สมาชิกเป็นผู้พิจารณาเลือก

ข้อที่ 22 การพ้นตำแหน่ง กรรมการดำเนินการ จะพ้นจากตำแหน่งเพราะสาเหตุดังนี้

1. ตาย
2. ออกตามวาระ
3. ลาออก
4. ถูกให้ออก

ข้อที่ 23 การประชุม คณะกรรมการดำเนินการประชุมเดือนละ 1 เดือน

ข้อที่ 24 การประชุมใหญ่ คณะกรรมการดำเนินการจะเรียกประชุมเมื่อใดก็สุดแต่จะเห็นความสมควรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## หมวดที่ 7

### ด้านกระบวนการดำเนินการ

- ข้อที่ 25 ตราชมรม เมื่อมีใบสั่งจ่ายเงิน ใบรับเงินหรือการออกเอกสารสำคัญต้องมีการประทับตราของชมรมเป็นสำคัญ
- ข้อที่ 26 เครื่องแบบ สมาชิกของชมรมต้องสวมเครื่องแบบของชมรมในขณะปฏิบัติหน้าที่
- ข้อที่ 27 ติดตั้งป้ายชื่อของชมรม ต้องมีความชัดเจนอ่านง่าย
- ข้อที่ 28 เจ้าหน้าที่เวรยาม
- ข้อที่ 29 เจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาลและหน่วยกู้ภัย หากมีเหตุอันตรายเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว
- ข้อที่ 30 การจ้างงานของสมาชิก มีการทำงานระบบหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันไป
- ข้อที่ 31 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทุกฝ่าย จะต้องได้รับเงินส่วนแบ่งจากชมรมเป็นค่าตอบแทนในแต่ละครั้งที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เงินที่จะได้รับนั้นให้เป็นไปตามอัตราที่ชมรมกำหนดไว้
- ข้อที่ 32 ร้านค้าและสถานที่จัดกิจกรรม จัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด หากเป็นร้านอาหารต้องจัดทำอาหารให้ถูกสุขลักษณะไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค ร้านค้าอื่น ๆ ที่บริการนักท่องเที่ยวจะต้องแบ่งรายได้จากการบริการให้แก่ชมรม ทั้งนี้ ส่วนแบ่งจากรายได้ให้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างร้านค้ากับชมรมอย่างยุติธรรม

## หมวดที่ 8

### ระเบียบข้อบังคับ

ระเบียบของชมรมพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านหัวเลา ว่าด้วยกฎและระเบียบข้อบังคับในการบริหารจัดการชมรม ซึ่งมีระเบียบและข้อบังคับ ดังนี้

- ข้อที่ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบชมรมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านหัวเลา” ว่าด้วยวินัย การสอบสวน และการลงโทษสำหรับสมาชิกชมรม
- ข้อที่ 2 ระเบียบนี้ใช้บังคับตั้งแต่ 8 เมษายน 2552 เป็นต้นไป
- ข้อที่ 3 สมาชิกต้องรักษาวินัยโดยเคร่งครัดอยู่เสมอ ผู้ใดฝ่าฝืน ให้ถือว่าผู้นั้นกระทำผิดวินัยจะต้องได้รับโทษตามที่กำหนดไว้ในข้อ 5
- ข้อที่ 4 สมาชิกชมรมต้องมีวินัยในการปฏิบัติตน ดังต่อไปนี้
1. ต้องรักษาความลับของชมรม จะไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อกระบวนการของชมรม
  2. ต้องให้การต้อนรับ ให้คำชี้แจง ความสะดวก ความเป็นธรรมแก่ผู้มาติดต่อในกิจการของชมรม โดยมีชักช้า ต้องสุภาพเรียบร้อยต่อผู้มาติดต่อ หรือนักท่องเที่ยวหรือประชาชนทั่วไปมิให้ดูหมิ่นเหยียดหยามบุคคลใด ๆ

3. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์เที่ยงธรรม และประพฤติตนอยู่ในความสุจริต ห้ามมิให้กดขี่ข่มเหง หรือเบียดเบียนผู้ใด และห้ามมิให้อาศัยงานในหน้าที่ของตน ไม่ว่าในทางตรงหรือทางอ้อม หาผลประโยชน์แก่ตนและผู้อื่น
4. ต้องขวนขวายปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดสาหะ และรวดเร็วให้ผลดีและความก้าวหน้าแก่ชมรมและสมาชิกชมรม ทั้งเอาใจใส่ระมัดระวังผลประโยชน์ของชมรม
5. ต้องไม่รายงานเท็จหรือเสนอความคิดที่ไม่สุจริตต่อชมรม
6. ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง แบบแผนและวิธีการปฏิบัติของชมรม
7. ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่กิจการของชมรม จะละทิ้งหน้าที่ไม่ได้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่และดำรงตำแหน่งในชมรมใดชมรมหนึ่งเพียงแห่งเดียวเท่านั้น
8. ต้องสุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง และไม่แสดงความกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งในกิจการของชมรมโดยชอบในการปฏิบัติกิจการของชมรม ห้ามมิให้กระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตนเว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปสั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษเป็นครั้งคราว
9. ต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าประพฤติชั่ว ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง เช่น ประพฤติตนเป็นคนเสเพล เสพสุรา หรือของมีนเมาอย่างอื่นจนไม่สามารถครองสติได้ เสพยาเสพติดให้โทษ เล่นการพนัน
10. ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เชื่อฟังผู้อาวุโสและยอมรับในสิ่งที่ผู้อาวุโสตั้งเตือน
11. หากปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ไม่แน่ใจว่าถูกหรือผิดให้นำเรื่องนั้นปรึกษาหารือคณะกรรมการ หรือประธานชมรม
12. ต้องไม่เสพสุราหรือของมีนเมาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นอันขาด
13. ต้องร่วมมือช่วยเหลือในกิจการของชมรม ต้องรักษาความสามัคคี ไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุก่อให้เกิดการแตกแยกในการดำเนินงานของชมรม
14. ต้องร่วมมือประสานงานด้วยดี กับส่วนราชการหรือสถาบันอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกัับกิจการของชมรม
15. ห้ามเรียกร้อยเอาค่าบริการพิเศษจากนักท่องเที่ยว
16. ต้องรักษาสิ่งแวดล้อมรอบบ้านให้สะอาด
17. ห้ามนำของป่าขายให้นักท่องเที่ยว
18. การแต่งกายต้องสุภาพเรียบร้อย

**ข้อที่ 5** การกล่าวโทษ การสอบสวนและการลงโทษ หากมีการกล่าวหาหรือกล่าวโทษไม่ว่ากรณีใด ๆ ให้คณะกรรมการชมรมพิจารณาดังนี้

1. การกล่าวโทษ ผู้ใดที่กระทำผิดกฎระเบียบของชมรมในข้อ 4 ผู้กล่าวโทษต้องแจ้งต่อกรรมการชมรมภายใน 2 วัน เพื่อให้คณะกรรมการสอบสวนผู้ถูกกล่าวหา
2. การสอบสวนและการลงโทษของคณะกรรมการให้ยึดหลักดังนี้
  - 2.1 หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการผิดวินัยที่ไม่ร้ายแรงให้ตักเตือน 3 ครั้ง หากไม่เชื่อฟังให้ออกจากชมรม
  - 2.2 หากเป็นเรื่องที่ทำให้ชมรมเสียหาย เช่น เมาสูรา อาละวาดในงานหรือชุมชนให้ตักเตือนหากไม่เชื่อฟังให้ขังกรง
  - 2.3 หากเรื่องใดที่เกี่ยวกับการทุจริตเล็กน้อย ๆ ให้มีการสาบานต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในอุโบสถวัดหัวเลา
  - 2.4 หากมีการทุจริตโดยเจตนาและเสียหายแก่ชมรมมาก ให้มีการชดใช้ และให้ออกจากสมาชิก หากไม่ยินยอมทั้ง 2 อย่าง ให้ใช้กฎหมายมาดำเนินการอย่างผู้กระทำผิดทั่วไป

ประกาศใช้ ณ วันที่ 8 เมษายน 2552

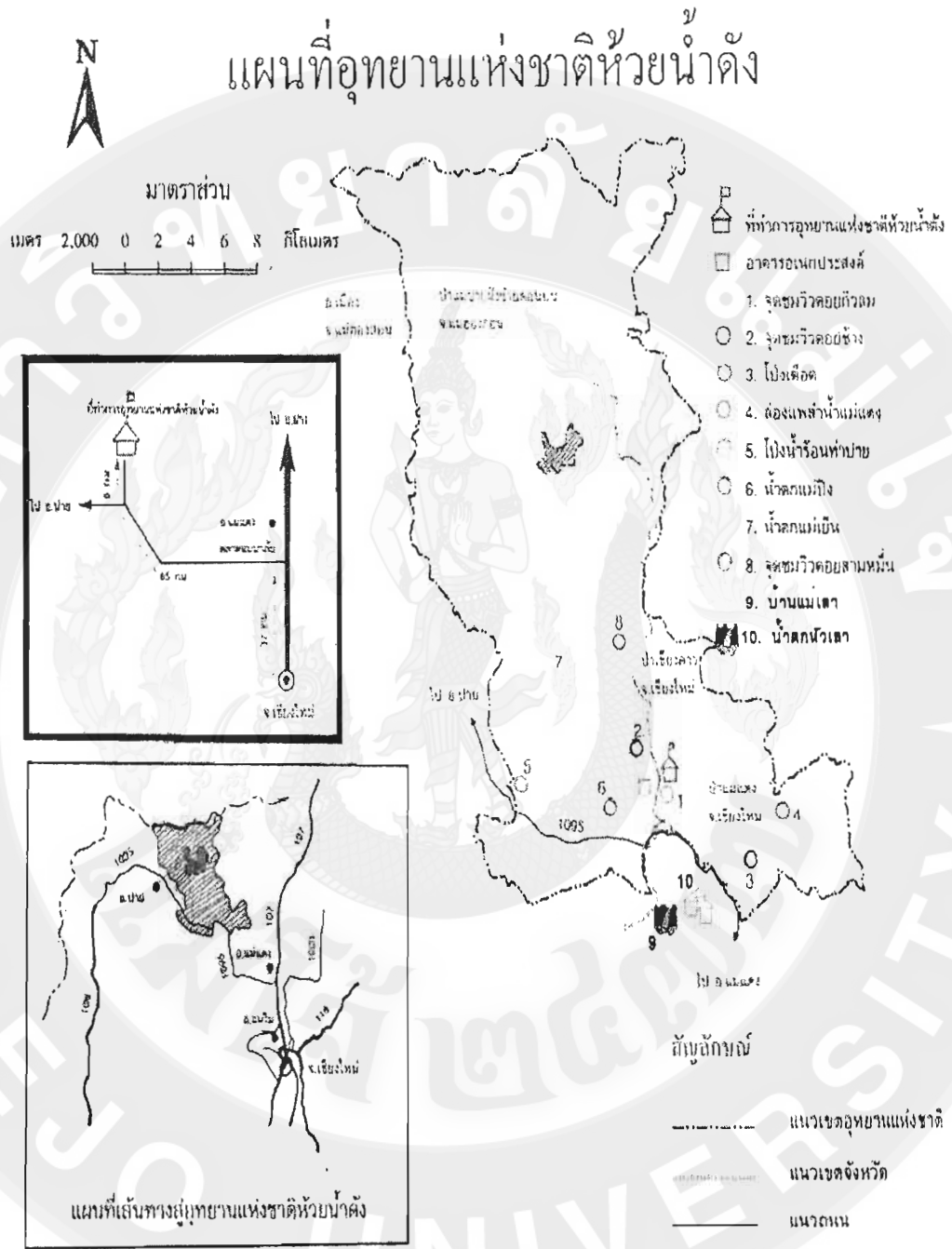
นายยุทธศิลป์ เผอคำ

ประธานชมรมพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา



ภาคผนวก ค

แผนที่แหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง



ภาพผนวก 1 แผนที่อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง



ภาคผนวก ง

ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ



## ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

### 1. จุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวและเรียนรู้ของแหล่งธรรมชาติ

1.1 พืชพรรณ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขา มีป่าไม้อุดมสมบูรณ์ พื้นที่บางส่วนตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดังและบางส่วนอยู่ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแม่เถา-แม่สะ โดยมีความหลากหลายของพืชพรรณที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ จึงทำให้เกิดสังคมพืชหลากหลายชนิด ประกอบด้วย ชนิดป่าแตกต่างกันออกไปตามลักษณะความสูงของพื้นที่ จำแนกได้ดังนี้ คือ

1.1.1 ป่าดิบชื้น พบบริเวณริมห้วยใหญ่ มีน้ำไหลตลอดปี เช่น ห้วยแม่ยะ ห้วยแม่เถา ห้วยแม่สา ห้วยแม่จอก มีไม้ขนาดใหญ่ และกล้วยไม้ป่าชนิดหายากหลายชนิด เช่น ไทรกฤษณา ตงขี้มอด กุ่มน้ำ ไก่อรง ไคร้หน้า



(A) ต้นไทร



(B) ต้นกฤษณา

ภาพผนวก 2 ตัวอย่างพรรณไม้ของป่าดิบชื้น ในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

(A) ต้นไทร

(B) ต้นกฤษณา

1.1.2 ป่าดิบเขา พบโดยทั่วไปตามภูเขาสูงตั้งแต่ระดับทะเล ตั้งแต่ 800 เมตรขึ้นไป ไม้ชั้นล่างพวกต้นเมี่ยงและพวกหญ้าต่าง ๆ พรรณไม้ที่พบ เช่น กระทุ่มนา กัดลิ้น ก่อขาว กำลั้งเสือ โคร่ง ตะคร้ำ เปล้าใหญ่



(A) กระทุ่มนา



(B) กัณลิน

ภาพผนวก 3 ตัวอย่างพรรณไม้ของป่าดิบเขา ในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

(A) กระทุ่มนา

(B) กัณลิน

1.1.3 ป่าเบญจพรรณพบบริเวณตอนใต้ของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าและทางด้านทิศเหนือติดต่อกับเขต รักษาพันธุ์สัตว์ป่าลุ่มน้ำปาย พบไม้สัก พรรณไม้ที่พบ เช่น กระบอ กัดแดง กัดดำ ตะคร้อ ตะแบกใหญ่ ตั้วขาว เพกา



(A) ต้นกัดแดง



(B) ต้นตะแบกใหญ่

ภาพผนวก 4 ตัวอย่างพรรณไม้ของป่าเบญจพรรณ ในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

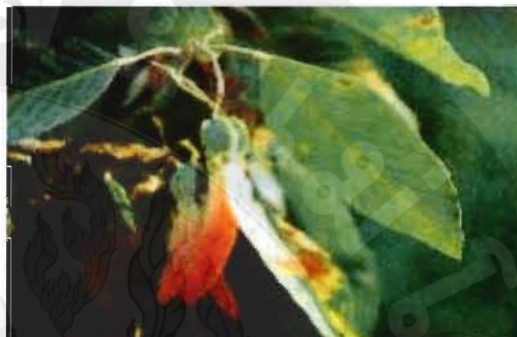
(A) ต้นกัดแดง

(B) ต้นตะแบกใหญ่

1.1.4. ป่าสนเขาและป่าเต็งรัง พบตอนบนของพื้นที่ที่มีความสูงมาก ๆ ตามเทือกเขา เป็นสนสองใบ สนสามใบ เต็ง-รัง พบพรรณไม้ เช่น ก่อเงาะ ก่อแงะ ก่อพะยะ เต็ง (แงะ) ทองกวาว มะตูม ยางนา ยางพลวง



(A) ต้นสนสองใบเต็ง



(B) ต้นยางนา

ภาพผนวก 5 ตัวอย่างพรรณไม้ของป่าสนเขาและป่าเต็งรัง ในตำบลป่าเป๋ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่

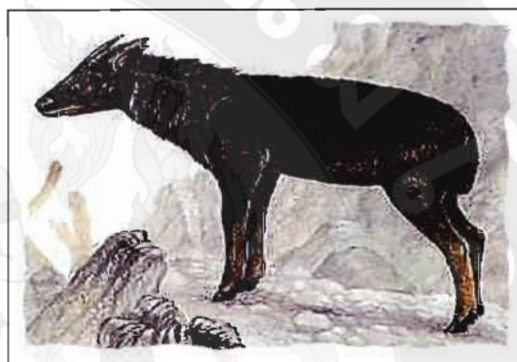
(A) ต้นสนสองใบเต็ง

(B) ต้นยางนา

1.2 สัตว์ป่า มีสัตว์ป่าหลายชนิดทั้งสัตว์ป่าสงวนและสัตว์ป่าคุ้มครอง สำหรับสัตว์ป่าสงวนมี 2 ชนิด คือ กวางผา และเลียงผา พบบริเวณยอดดอยม่อนเฒ่า นอกจากนี้ในพื้นที่ยังสำรวจพบ สัตว์สงวนหลายชนิด ซึ่งเป็นสัตว์ที่พบในป่าธรรมชาติได้ยากในปัจจุบัน เช่น เต่าปูลู ไก่ฟ้าหางลายขวาง ชะนี ลิง ที่สำคัญพบร่องรอยช้างป่า สำหรับสัตว์ป่าชนิดอื่นสำรวจพบ คือ กวางป่า อีเก้ง หรือฟาน หมูป่าหรือหมิ่นคน ลิงวอก นกแซงแซวหางปลา นกกระรอกดำ



(A) กวางผา



(B) เลียงผา เขือง กูร์รา โคร่า



(C) ไก่ฟ้า



(D) กวางป่า

ภาพผนวก 6 ตัวอย่างสัตว์ป่าที่พบในตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

- (A) กวางผา
- (B) เลียงผา เขือง กูร์รา โคร่า
- (C) ไก่ฟ้า
- (D) กวางป่า

## 2. ความอุดมสมบูรณ์ของแหล่งธรรมชาติโป่งเดือด

อยู่บนคอกแม่สะเซ่ เข้าทางถนนสายแม่มาลัย - ปาย ประมาณ 42 กม. และแยกจากถนนเข้าไปอีกประมาณ 8 กม. อยู่ในความดูแลของกรมป่าไม้ มีบ่อน้ำพุร้อน จะร้อนตลอดปี โดยมีกลิ่นกำมะถันเพียงเล็กน้อย และห่างจากบ่อน้ำพุร้อนประมาณ 200 เมตร จะมีธารน้ำ ไหลมาจากบ่อน้ำพุร้อน เป็นสถานที่สำหรับให้ผู้ที่ไปเยี่ยมชม ได้อาบน้ำอุ่นจากโป่งเดือด



ภาพผนวก 7 โป่งเดือด ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

### 3. ความเกี่ยวข้องของวัฒนธรรมท้องถิ่นกับแหล่งธรรมชาติ

สภาพแวดล้อมเป็นพื้นที่ที่เป็นภูเขาสูงชัน เป็นแหล่งต้นน้ำธรรมชาติที่สำคัญ มีทางน้ำธรรมชาติหลายสายไหลผ่าน ทั้งยังเป็นแหล่งน้ำสำคัญของแม่น้ำปิง แม่น้ำแม่แตง และแม่น้ำปาย มีการกระจายตัวการตั้งถิ่นฐานอยู่ในบริเวณพื้นที่ป่าไม้ที่แบ่งออกเป็นพื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่อยู่อาศัย และแหล่งน้ำ โดยมีลักษณะชาติพันธุ์ประชากร 9 กลุ่ม คือ กระเหรี่ยง มูเซอ ลีซอ อีก้อ (อาข่า) ม้ง (แม้ว) ตองสู จินฮ่อ ไทยใหญ่และคนไทยพื้นเมือง โดยกลุ่มกระเหรี่ยงมีมากที่สุด ประมาณครึ่งหนึ่งของชาติพันธุ์ทั้งหมด และมีการกระจายตัวของชาติพันธุ์ปะปนกัน



ภาพผนวก 8 วัฒนธรรมท้องถิ่นในแหล่งธรรมชาติของตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

#### 4. ความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว

มีการสัมภาษณ์ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าเป๋ กำนันตำบลป่าเป๋ และผู้ใหญ่บ้านหมู่ 5 ตำบลป่าเป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว



ภาพผนวก 9 การสัมภาษณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว  
กับปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน และผู้ใหญ่บ้านหมู่ 5  
ตำบลป่าเป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่



ภาคผนวก จ  
โครงสร้างหลักสูตร



## เนื้อหาหลักสูตร (Workshop Description)

องค์กรใดก็ตามที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ย่อมมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ได้ดีกว่าองค์กรที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพต่ำ การที่องค์กรจะมีทรัพยากรที่มีคุณภาพสูงได้นั้น ก็ต้องอาศัยระบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะเสมือนเบ้าหลอมพฤติกรรมให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น หลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้ จึงได้ออกแบบและการพัฒนาขึ้นเพื่อให้สมาชิกชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ตามแบบขีดความสามารถ (competency model) ที่กำหนด และเหมาะสมในการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

หลักสูตรนี้ ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หลักสูตร ตามโครงสร้างฝ่ายต่าง ๆ ในชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ บ้านแม่เลา ตำบลป่าเป๋ อำเภอมะเดียง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

หลักสูตรที่ 1 การพัฒนาขีดความสามารถหลักในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

หลักสูตรที่ 2 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไปในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทักษะการบริหารจัดการ และคุณลักษณะความเป็นผู้นำ

หลักสูตรที่ 3 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับความรู้ทางด้านการบริการ ทักษะการสื่อสารและประสานงาน และคุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ

หลักสูตรที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยวในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ ความรู้ทางด้านการตลาด ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

## วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (Workshop Objectives)

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

หลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้รับการอบรมมีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อันประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์เฉพาะ

หลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้รับการอบรมจะสามารถ

1. พัฒนาขีดความสามารถหลัก ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้
2. พัฒนาขีดความสามารถฝ่ายบริหารทั่วไปในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้
3. พัฒนาขีดความสามารถฝ่ายประสานงานและบริการในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้
4. พัฒนาขีดความสามารถฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้

### โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีรายละเอียดเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาขีดความสามารถหลักในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
  - 1.1 ความรู้ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (1 ชั่วโมง)
  - 1.2 ทักษะการทำงานเป็นทีม (1.15 ชั่วโมง)
  - 1.3 คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ (1.30 ชั่วโมง)
2. การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายบริหารทั่วไป ในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
  - 2.1 ความรู้ทางการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (1 ชั่วโมง)
  - 2.2 ทักษะการบริหารจัดการ (1 ชั่วโมง)
  - 2.3 คุณลักษณะความเป็นผู้นำ (1.15 ชั่วโมง)

3. การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายประสานงานและบริการ ในการจัดการ  
ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

3.1 ความรู้ทางด้านการบริการ (1 ชั่วโมง)

3.3 ทักษะการสื่อสารและประสานงานในที่ทำงาน (1.15 ชั่วโมง)

3.4 คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ (1.15 ชั่วโมง)

4. การพัฒนาขีดความสามารถของงานฝ่ายจัดการและดำเนินการท่องเที่ยว ในการ  
จัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

4.1 ความรู้ทางด้านการตลาด (1.15 ชั่วโมง)

4.2 ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (45 นาที)

4.3 คุณลักษณะด้านความอดทนและชื่อเสียง (1.15 ชั่วโมง)

#### ตารางฝึกอบรม

#### ตารางฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร “การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ”

ณ ศาลาประชาคม บ้านแม่เลา ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

วันที่ 1	
8.00-8.45 น.	ลงทะเบียนรับเอกสาร
8.45-9.00 น.	พิธีเปิด โดย นายกองค้การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
9.00 – 10.15 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม/ความคาดหวัง/การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม
10.30-11.00 น.	ภาพแห่งชีวิต
11.00-12.00 น.	ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
13.00-14.15 น.	ทักษะการทำงานเป็นทีม
14.30-16.00 น.	คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์
16.00–16.30น.	สรุปผลการอบรม/การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม

<b>วันที่ 2</b>	
8.30-9.00 น.	การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม
9.00 – 10.15 น.	ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
10.30-11.00 น.	การประเมินสไตส์การบริหารของตน
11.00-12.00 น.	ทักษะการบริหารจัดการ
13.00-14.15 น.	พัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้นำ
14.30-15.00 น.	สรุปผลการอบรม/การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม

<b>วันที่ 3</b>	
8.30-9.00 น.	การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม
9.00 – 10.15 น.	ความรู้ทางด้านการบริการ
10.30-12.00 น.	ทักษะการสื่อสารและประสานงานในที่ทำงาน
13.00-14.15 น.	คุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ
14.30-15.00 น.	สรุปผลการอบรม/การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม

<b>วันที่ 4</b>	
8.30-9.00 น.	การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม
9.00 – 10.15 น.	ความรู้ทางทางการตลาด
10.30-12.00 น.	ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น
13.00-14.15 น.	คุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์
14.30-15.00 น.	สรุปผลการอบรม/การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม

\*\*\*\*\*ตารางการฝึกอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม\*\*\*\*\*

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา 10.15 น. และ 14.15 น.

พักรับประทานอาหารกลางวัน เวลา 12.00 น.– 13.00 น.

**แผนเนื้อหาารวมของหลักสูตร (Workshop Plan)**

ชื่อ หลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถหลักในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

Name of Course/ Workshop

วัตถุประสงค์ : หลังการฝึกอบรมแล้วผู้เข้ารับการอบรมมีการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ดียิ่งขึ้น

Workshop Objectives

วัตถุประสงค์เฉพาะ :

(Specific Objectives)

หลังการฝึกอบรมแล้ว ผู้รับการฝึกอบรมจะสามารถ

1. พัฒนาความรู้ความเข้าใจทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
2. พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม และคุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์
3. พัฒนาความรู้ความเข้าใจทางด้านการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
4. การประเมินสไตล์การบริหารและการเป็นผู้นำของตนเองได้
5. การพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการและคุณลักษณะความเป็นผู้นำ
6. กระตุ้น จูงใจให้สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. พัฒนาความรู้ความเข้าใจทางด้านการบริการ
8. พัฒนาทักษะการสื่อสารและประสานงานในที่ทำงานและคุณลักษณะด้านจิตสำนึกการบริการ
9. พัฒนาความรู้ความเข้าใจทางทางการตลาด
10. พัฒนาทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นและคุณลักษณะด้านความอดทนและซื่อสัตย์

ตอน (Session)	เนื้อหา (Coverage)	เวลา (นาที) (Time Minutes)	วิธีการฝึกอบรม (Training Method)	เอกสาร/อุปกรณ์ (Training Aids)	การวัดและ ประเมินผล (Evaluation)
1. ละลายพฤติกรรม	- สร้างความคุ้นเคยและความเป็นกันเอง - กิจกรรมการสร้างหัวใจ	25	กิจกรรม	แผ่น Zopp/ ฟลิปชาร์ต/ทาว	แบบสังเกต
2. ความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สรุปเนื้อหา การฝึกอบรมประเมินความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	- รวบรวมความคาดหวังของผู้เข้าอบรม เพื่อนำมาประเมินให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และเนื้อหาการฝึกอบรม	10	ตั้งคำถาม/บรรยาย/ อภิปราย	แผ่น Zopp/ แผ่นใส	แบบสัมภาษณ์
3. รายละเอียดการฝึกอบรม	- นำเสนอรายละเอียดของการฝึกอบรม สิ่งที่ต้องทำและไม่ควรทำตลอดการ ฝึกอบรม	10	บรรยาย	แผ่น Zopp	
4. การประเมินผลก่อนการ ฝึกอบรม	- การประเมินตนเองของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมเกี่ยวกับขีดความสามารถในการ จัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	30	ตอบแบบสอบถาม	แบบฟอร์ม	แบบทดสอบ
5. ภาพแห่งชีวิต	- ประเมินจุดแข็งจุดอ่อนของตนเองและ เห็นความสำคัญของการรู้จักและเข้าใจ ตนเอง	30	กิจกรรม	กระดาษ A 4	แบบสัมภาษณ์

ตอน (Session)	เนื้อหา (Coverage)	เวลา (นาที) (Time Minutes)	วิธีการฝึกอบรม (Training Method)	เอกสาร/อุปกรณ์ (Training Aids)	การวัดและ ประเมินผล (Evaluation)
6. ความรู้ทางด้านการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	- ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	60	บรรยาย	เอกสาร/power point	แบบทดสอบ
7. ทักษะการทำงานเป็นทีม	- กิจกรรมหนีบถั่วเขียว - การสร้างทีมงาน เทคนิคการทำงาน เป็นทีมการแก้ไขความขัดแย้ง	30 45	กิจกรรม บรรยาย	แผ่น Zopp เอกสาร/power point	แบบสังเกต แบบทดสอบ
8. คุณลักษณะด้านมนุษย สัมพันธ์	- กิจกรรมเส้นทางปริศนา - แนวทางการพัฒนาตนเองให้เป็นนัก มนุษยสัมพันธ์ ศิลปะในการสร้างมนุษย สัมพันธ์	30 60	บรรยาย กิจกรรม	เอกสาร/power point แผ่น Zopp	แบบสังเกต แบบทดสอบ
9. ปรบมือคังสโลแกน	- สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	15	กิจกรรม	ฟลิปชาร์ต	แบบสังเกต
10. ความรู้ทางด้านการ จัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิง นิเวศ	- ความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	60	บรรยาย	เอกสาร/power point	แบบทดสอบ

ตอน (Session)	เนื้อหา (Coverage)	เวลา (นาที) (Time Minutes)	วิธีการฝึกอบรม (Training Method)	เอกสาร/อุปกรณ์ (Training Aids)	การวัดและ ประเมินผล (Evaluation)
11. การประเมินสไตล์การ บริหารของตน	- การประเมินสไตล์การจัดการของตน - กิจกรรม “ก่อสร้าง”	30	กิจกรรม	แบบฟอร์ม ไม้ เชือก คัดเตอร์	แบบประเมิน
12. ทักษะการบริหารจัดการ	- ทักษะที่จำเป็นสำหรับการบริหาร จัดการ	60	บรรยาย	เอกสาร/ powerpoint	แบบทดสอบ
13. พัฒนาคุณลักษณะความ เป็นผู้นำ	- คุณลักษณะผู้นำที่พึงปรารถนา หลักการเป็นผู้นำที่ดี แนวทางการพัฒนา ความยอมรับและศรัทธาในตัวผู้นำ	30	บรรยาย	เอกสาร/ powerpoint	แบบทดสอบ
	- การพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้นำ	45	กิจกรรม		
14. การสร้างแรงจูงใจ	- โครงการสร้างแรงจูงใจ	15	กิจกรรม	ลูกปัด และ อุปกรณ์ในการ ร้อยลูกปัด แบบฟอร์ม	แบบสังเกต
15. ความรู้ทางด้านการ บริการ	- ความรู้ทางด้านการบริการ	60	บรรยาย	เอกสาร/power point	แบบทดสอบ



ตอน (Session)	เนื้อหา (Coverage)	เวลา (นาที) (Time Minutes)	วิธีการฝึกอบรม (Training Method)	เอกสาร/อุปกรณ์ (Training Aids)	การวัดและ ประเมินผล (Evaluation)
16. ทักษะการสื่อสารและ ประสานงานในที่ทำงาน	- การสื่อสารผ่านการพูด การฟังและการ สื่อสารไร้ศัพท์ การสื่อสารในองค์กร ประเภทของการประสานงาน	30	บรรยาย	เอกสาร/power point	แบบทดสอบ
	- กิจกรรมเพิ่มพลัง “กระซิบบกระซิบ”	45	กิจกรรม	อุปกรณ์ทุกอย่างที่ มีอยู่ในห้องอบรม	แบบสังเกต
17. คุณลักษณะด้านจิตสำนึก การบริการ	- คุณลักษณะผู้ปฏิบัติงานการบริการ	45	บรรยาย	เอกสาร/power point	แบบทดสอบ
	- กิจกรรมการบริการที่ดีทำอย่างไร	30	กิจกรรม		แบบสังเกต
18. ความรู้ทางทางด้าน การตลาด	- ความรู้ทางทางด้านการตลาด	75	บรรยาย	เอกสาร/power point	แบบทดสอบ
19. ทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ ท้องถิ่น	- บทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ ทักษะ การเป็นมัคคุเทศก์	45	บรรยาย	เอกสาร/ powerpoint	แบบทดสอบ
	- การพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำของ มัคคุเทศก์	30	กิจกรรม	กระดาษ A4 ปากกามาร์กเกอร์ กระดาษโปสเตอร์	แบบสังเกต

ตอน (Session)	เนื้อหา (Coverage)	เวลา (นาที) (Time Minutes)	วิธีการฝึกอบรม (Training Method)	เอกสาร/อุปกรณ์ (Training Aids)	การวัดและ ประเมินผล (Evaluation)
20. คุณลักษณะด้านความ อดทนและชื่อเสียง	- พัฒนาคุณลักษณะความอดทนและ ชื่อเสียง	75	บรรยาย/คู่มือทัศน	เอกสาร/power point/ทัศน	
21. การสรุปหลักสูตรเพื่อ การจบการฝึกอบรม	- สรุปกิจกรรม เนื้อหาฝึกอบรม เปรียบเทียบเนื้อหากับความคาดหวัง การ บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	30	บรรยาย	แผ่นใส แผ่น Zopp ชาร์ทความ คาดหวังของ ผู้เข้าอบรม	
22. การประเมินผลหลังการ ฝึกอบรม	- ประเมินตนเองของผู้เข้ารับการการ ฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ คุณลักษณะของขีดความสามารถในการ จัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหลัง การฝึกอบรม	30	ตอบแบบทดสอบ	แบบทดสอบ	



ภาพผนวก 10 ประชุมชี้แจงการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้านแม่เลา ร่วมกับกำนันตำบลป่าเป๋ และผู้ใหญ่บ้านแม่เลา



ภาพผนวก 11 เวทีประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกันวิเคราะห์ SWOT



ภาพผนวก 12 พิธีเปิดการฝึกอบรม โดยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ กำนันตำบลป่าแป๋ และผู้ใหญ่บ้านแม่เตา



ภาพผนวก 13 บรรยากาศการฝึกอบรม



ภาคผนวก ฉ  
โปรแกรมนำเที่ยว

## โปรแกรมการท่องเที่ยวบ้านแม่เลา

### วันที่ 1 ตุลาคม 2552

07.00 น.	ออกเดินทางมุ่งสู่บ้านแม่เลา
08.30 น.	แวะพักซื้อของที่ตลาดแม่มาลัย
09.00 น.	แวะพักโป่งน้ำร้อน โป่งเดือด <ul style="list-style-type: none"> <li>- เส้นทางศึกษาธรรมชาติโป่งเดือด ระยะทาง 1,550 เมตร</li> <li>- อาบน้ำแร่เพื่อสุขภาพ</li> </ul>
14.00 น.	ออกเดินทางต่อ
15.00 น.	ถึงบ้านหัวเลา ตัวแทนชาวบ้านกล่าวต้อนรับ แนะนำตัวทำความรู้จักกัน พร้อมทั้งแนะนำความเป็นมาของ กะเหรี่ยงบ้านหัวเลา
16.00 น.	เดินเที่ยวรอบหมู่บ้าน ดูการทอผ้า เข้าที่พัก
18.00 น.	รับประทานอาหารเย็น
19.00 น.	การแสดงการละเล่นและดนตรีพื้นบ้าน และแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นของคนต่างวัฒนธรรมกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรม ชาติของชุมชน
21.00 น.	เข้านอน

### วันที่ 2 ตุลาคม 2552

07.00 น.	รับประทานอาหารเช้า เตรียมสัมภาระไปเดินป่า
08.30 น.	ออกเดินทางจากหมู่บ้าน ไปน้ำตกหัวเลา ระหว่างทางดูรูปแบบการปลูกข้าวโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น
12.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน ที่น้ำตกหัวเลา
13.00 น.	เดินทางศึกษาธรรมชาติ
14.00 น.	กลับถึงหมู่บ้านแม่เลา
15.00 น.	เดินทางออกจากหมู่บ้าน
18.00 น.	ถึงที่พักโดยสวัสดิภาพ



ภาพผนวก 14 เส้นทางศึกษาธรรมชาติโป่งเดือด



ภาพผนวก 15 พิธีเรียกขวัญนักท่องเที่ยว



ภาพผนวก 16 ชมการสาธิตวิธีการทอผ้าด้วยมือของชนเผ่ากะเหรี่ยง



ภาพผนวก 17 เจิงดาบกระเหรี่ยง (เพื่อนเจิง)





ภาคผนวก ช

ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพัทธ์ธีรา รชตะไพโรจน์	
เกิดเมื่อ	12 มีนาคม 2512	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2529	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทรลำพูน จังหวัดลำพูน
	พ.ศ. 2534	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
	พ.ศ. 2544	รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2549	เข้ารับการอบรม Tourism & Development Management Program ที่ School of Business & Leadership, University of Puget Sound, Tacoma, Washington, U.S.A.
	ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2534-2535
	พ.ศ. 2536-2551	ครูใหญ่ โรงเรียนเลาหจิตร วิทยา จังหวัดลำพูน
	พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ โรงเรียนเลาหจิตร วิทยา จังหวัดลำพูน