

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG5950131

ชื่อโครงการ : การพัฒนาสมรรถนะการจัดการอย่างมีส่วนร่วมแหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อนกลุ่มท่องเที่ยว
อารยธรรมล้านนา

ชื่อนักวิจัย

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

E-mail Address: ranee.esi@stou.ac.th; esichai@gmail.com

ระยะเวลาโครงการ: 1 มิถุนายน 2559 ถึง 31 พฤษภาคม 2560

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

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

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

คำหลัก: การพัฒนาสมรรถนะ การจัดการอย่างมีส่วนร่วม แหล่งท่องเที่ยวพุน้ำร้อน กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

ABSTRACT

Project Code: RDG5950131

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

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

E-mail Address: ranee.esi@stou.ac.th; esichai@gmail.com

Project Duration: 1 June 2016-31 May 2017

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

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

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

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