



## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการอย่างยั่งยืน  
ในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

**Human Resource Development for Facilitation of Sustainable Tourism Activities  
and Services at Nang Lae Municipality, Chiangrai Province ,Thailand.**

โดย

อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรลูประสิทธิ์ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง  
อาจารย์จิราภา วงษ์ท้าว สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน

ประจำปีงบประมาณ 2552-2553

## กิตติกรรมประกาศ

การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการอย่างยั่งยืนในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ระยะที่ 1-2 ได้รับงบประมาณสนับสนุนการศึกษาจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2552-2553

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ เทศบาลตำบลนางแล ที่ให้คำปรึกษาเชิงพื้นที่ และอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการดำเนินกิจกรรมตามแผนการศึกษา และประชาชนในเทศบาลตำบลนางแลทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและร่วมกิจกรรมการศึกษาตลอดกระบวนการศึกษา

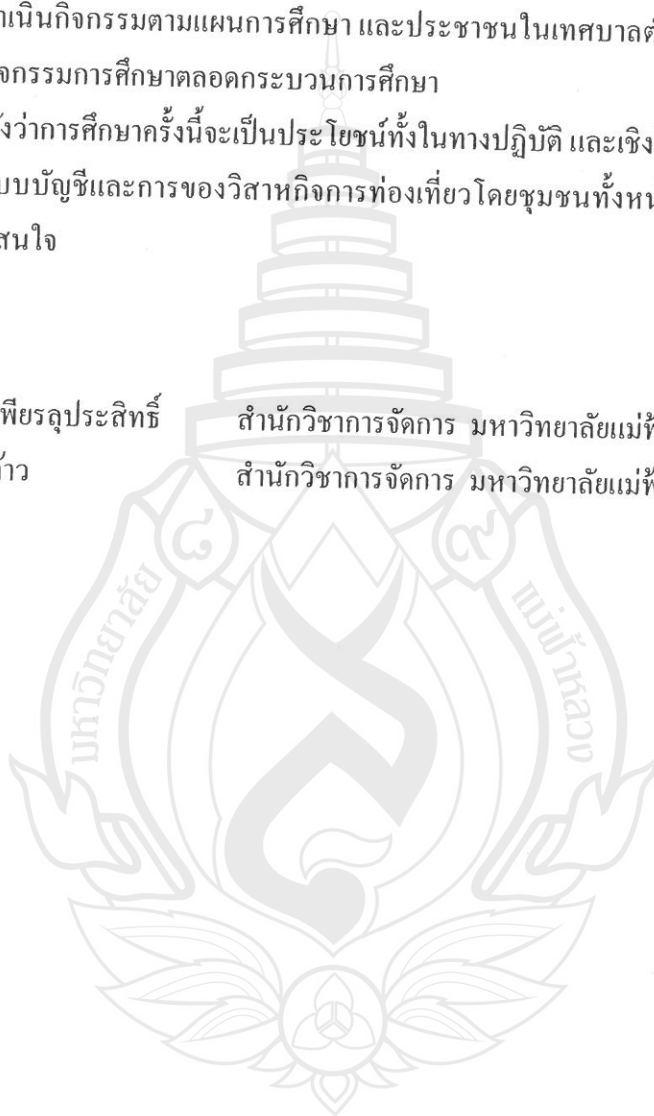
สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางปฏิบัติ และเชิงวิชาการแก่ภาคีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบัญชีและการของวิสาหกิจการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน นักศึกษาและผู้สนใจ

อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรอุปประสิทธิ์

อาจารย์จิราภา วงษ์ท้าว

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง





## บทสรุปผู้บริหาร

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของชุมชนและภาคีที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

1. ศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
2. ศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
4. ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
5. กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

ระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การจัดการประชุมอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย การใช้แบบสอบถาม การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงาน และการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์และการอภิปรายกลุ่ม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และใช้เทคนิควิธีสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปและอธิบายข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการศึกษานำเสนอตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

### 1. บริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจากทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้าง ได้แก่ น้ำตก ป่าไม้ ป่าสงวน วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประเพณี เทศกาลประจำปี พิพิธภัณฑ

การบริการทางการท่องเที่ยวมีการบริการยานพาหนะรับ-ส่ง อาหารและเครื่องดื่ม ที่พักแรม การแสดงเพื่อความเพลิดเพลินสนุกสนาน

จากทรัพยากรการท่องเที่ยวทำให้เทศบาลตำบลนางแลเกิดบริบทกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการซึ่งประกอบด้วย 1) กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการทางธรรมชาติ ที่สามารถจับต้องได้ (รูปธรรม) ได้แก่ น้ำตกป่าไม้ และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ ชาติพันธุ์ ชนเผ่า และ 2) กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่มนุษย์สร้างขึ้นที่ไม่สามารถจับต้องได้ (นามธรรม) ได้แก่ การประกอบอาชีพ ประเพณี วัฒนธรรม

## 2. ศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

จากการสำรวจศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 2) ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว 3) ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว 5) ด้านทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ 6) ด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรมีศักยภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว

ส่วนด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว และ ด้านทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง

## 3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

จากศักยภาพของบุคลากรในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวของบุคลากรในเทศบาลตำบลนางแลดังกล่าว จำเป็นต้องจัดกิจกรรมการศึกษาดูงานและการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การอบรมเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ

กิจกรรมที่ 1 ระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวในเทศบาลตำบลนางแล

กิจกรรมที่ 2 ระบุกิจกรรมที่สามารถทำได้

กิจกรรมที่ 3 ระบุสถานะของกิจกรรม และระบุปัญหาและอุปสรรค

กิจกรรมที่ 4 การกำหนดความพร้อมหรือความถนัดของกิจกรรม

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการโดยการวัดผลด้วยแบบทดสอบความรู้ ซึ่งพบว่าผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

## 4. ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก (5Es) ตามลำดับ คือ 1) ด้านการศึกษาเรียนรู้ (Education) 2) ด้านความตื่นเต้น (Excitements) 3) ด้านประสบการณ์ที่ได้รับ (Experience) 4) ด้านการให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) 5) ด้านความสนุกสนานในกิจกรรมการท่องเที่ยว (Entertainment)

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจ (3Ss) องค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว ตามลำดับคือ 1) ด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service) 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการจัดกิจกรรม 4) ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (Safety) 5) ด้านสุขอนามัย (Sanitation)

#### 5. กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

จากการศึกษาบริบทพื้นที่ ศักยภาพของบุคลากร และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ สามารถนำมาบูรณาการเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลนางแล กำหนดให้มีแนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว

แนวทางที่ 2 การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

แนวทางที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

แนวทางที่ 4 การวางแผนพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว

แนวทางที่ 5 การพัฒนาทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ

แนวทางที่ 6 การสร้างความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน



## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ 52203060024/53203050010

ชื่อโครงการ การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการอย่างยั่งยืนในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้วิจัย อาจารย์ ดร.ปิยธิดา เพียรอุปประสิทธิ์ สำนักวิชาการจัดการ  
อาจารย์จิราภา วงษ์ท้าว สำนักวิชาการจัดการ

E-mail Address:

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณแผ่นดิน สำนักงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2552-2553  
ระยะเวลาทำการวิจัย 2 ปี ตั้งแต่ 16 เมษายน 2552 ถึง 15 ตุลาคม 2553

การพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการอย่างยั่งยืนในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อ

1. ศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
2. ศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
4. ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
5. กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

ระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การจัดการประชุมอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาคุณงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และใช้เทคนิควิธีสถิติพรรณนา ส่วนแบบสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน ใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

ผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลเกิดขึ้นจากทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งมีทั้งรูปแบบที่สามารถจับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ โดยบุคลากรมีศักยภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว ส่วนด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูล

ในชุมชน ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และ ด้านทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง

จากศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นดังกล่าว จึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมการศึกษาดูงานและการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวให้แก่กลุ่มเป้าหมายโดยเนื้อหาการอบรมการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ กิจกรรมที่ 1 ระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวในเทศบาลตำบลนางแล กิจกรรมที่ 2 ระบุกิจกรรมที่สามารถทำได้ กิจกรรมที่ 3 ระบุสถานะของกิจกรรมและระบุปัญหาและอุปสรรค และกิจกรรมที่ 4 การกำหนดความพร้อมหรือความถนัดของกิจกรรม

ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่าผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นต้นแบบในการดำเนินการปฏิบัติจริงในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ 1) ด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service) 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการจัดกิจกรรม 4) ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (Safety) 5) ด้านสุขอนามัย (Sanitation)

จากผลการศึกษาที่ค้นพบทั้งหมดข้างต้น สามารถนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล ดังนี้

- แนวทางที่ 1 การพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
- แนวทางที่ 2 การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว
- แนวทางที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน
- แนวทางที่ 4 การวางแผนพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว
- แนวทางที่ 5 การพัฒนาทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ
- แนวทางที่ 6 การสร้างความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

## ABSTRAC

The purpose of the research titled Human Resource Development for Facilitation of Sustainable Tourism Activities and Services at Nang Lae Municipaity, Chiangrai Province Thailand were:

1. to explore the context of tourism activities and services in Nang Lae sub-district
2. to study the potentiality of local human resources on tourism activities and services management in Nang Lae sub-district
3. to develop the competency of local human resources on tourism activities and services management in Nang Lae sub-district in order to strengthen the community's competitiveness.
4. to assess the level of tourists' satisfaction toward tourism activities and services in Nang Lae sub-district
5. to suggest guideline on human resources development by applying the local wisdom to support tourism activities and services in Nang Lae sub-district

The methodologies adopted for data collection were: interviews, observation, participatory meeting with stakeholders, focus groups and questionnaires, training and field-trip. The content analysis was used for qualitative approach whereas Statistic Package of Social Science (SPSS) was used for quantitative analysis

The finding revealed the context of tourism activities and services in Nang Lae sub-district were originated from available natural and man- made resources in the community. The format of activities and services were both tangible and intangible. The competency of local human resources were at high level on tourism activities and services management in Nang Lae sub-district especially the knowledge of sustainable tourism , the readiness to plan tourism activities, the skill to organize the tourism for special interest tourists and the skill to develop the database. However, the experience to organize the tourism activities and knowledge of local human resources on service quality were at moderate level.

From above information on the competency of local human resources, it was necessary to organize field trips and trainings for local human resources in order to enhance their competency related to tourism activities and services management. There were 4 training activities: Activity 1: to specify the tourism activities and services at Nang Lae Municipaity. Activity 2: to specify the format of tourism activities and services at Nang Lae Municipaity Activity3: to analyze the problems and threats

of tourism activities and services at Nang Lae Municipality Activity 4: to specify the readiness and skills of tourism activities and services personnel at Nang Lae Municipality

The result of the trainings revealed that participants gained more knowledge and had a better understanding. Moreover, it also showed that participants could apply the knowledge from trainings to the implementation of the tourism activities and services management in Nang Lae sub-district

The study of the level of tourists' satisfaction toward tourism activities and services in Nang Lae sub-district revealed that tourists were satisfied at high level especially knowledge gained from activities, skills of local experts, excitement, experience and enjoyment from participating in provided activities and services. The finding also showed that tourists were satisfied with the supporting factors sanitation and security as well.

From the overall finding, guideline on human resource development is proposed as follows:

1. Development on service quality for tourists
2. Development on knowledge and experience on tourism activities and services
3. Development on community's database system
4. Planning the tourism development scheme
5. Development of skill in management special tourism markets
6. Knowledge management on sustainable tourism development



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อ	จ
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความสำคัญและที่มา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	4
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 คำนิยามศัพท์	5
1.6 ทฤษฎี สมมติฐาน และกรอบแนวคิดของโครงการวิจัย	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย	7
2.2 การท่องเที่ยวบนฐานเศรษฐกิจพอเพียง	13
2.3 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว	15
2.4 แนวคิดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>27</b>
3.1 ขั้นตอนก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม	27
3.2 ขั้นตอนระหว่างการดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม	27
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>34</b>
4.1 บริบทชุมชนและสถานการณ์ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลประวัติความเป็นมาของตำบลและหมู่บ้าน	34
4.1.1 บริบทพื้นที่	34
4.1.2 กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล	40
4.2 ศักยภาพของบุคคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล	45



## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
4.3 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาลตำบลนางแล	53
4.4 ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล	58
4.5 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล	71
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ</b>	<b>73</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา	73
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	80
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา	88
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>90</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	94
ภาคผนวก ข แบบสอบถามศักยภาพของบุคลากรในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	96
ภาคผนวก ค การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาลตำบลนางแล	103
ภาคผนวก ง การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลบริการในเทศบาลตำบลนางแล	110

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.1	การบริการทางการท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล	39
ตารางที่ 4.2	การสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล	40
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลส่วนบุคคล	45
ตารางที่ 4.4	ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	46
ตารางที่ 4.5	คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว	47
ตารางที่ 4.6	ด้านความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	48
ตารางที่ 4.7	ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว	49
ตารางที่ 4.8	ทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ	51
ตารางที่ 4.9	ทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน	51
ตารางที่ 4.10	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล กับ สถานภาพด้านเพศ	52
ตารางที่ 4.11	ข้อมูลส่วนบุคคล	58
ตารางที่ 4.12	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านความสนุกสนาน (Entertainment)	60
ตารางที่ 4.13	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านประสบการณ์ (Experience)	60
ตารางที่ 4.14	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise)	61
ตารางที่ 4.15	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการศึกษาเรียนรู้ (Education)	62
ตารางที่ 4.16	ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านความตื่นเต้น (Excitements)	63
ตารางที่ 4.17	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ กับ สถานภาพด้านเพศ	64
ตารางที่ 4.18	ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านสุขอนามัย (Sanitation)	65
ตารางที่ 4.19	ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการรักษาความปลอดภัย	66
ตารางที่ 4.20	ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการจัดกิจกรรม	66

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.21	ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
ตารางที่ 4.22	ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service)	68
ตารางที่ 4.23	ข้อเสนอแนะจากการท่องเที่ยว	69
ตารางที่ 5.1	กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	74



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มา

การท่องเที่ยวในประเทศไทยเริ่มมีบทบาทต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 5.5 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นประมาณหนึ่งแสนล้านบาทในปีสุดท้ายของแผนคือปี พ.ศ. 2534 เกือบยี่สิบปีให้หลังกล่าวคือในปีพ.ศ.2548 มูลค่าของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย คือ คิดเป็นประมาณร้อยละสิบของจีดีพี โดยมูลค่ารวมของการท่องเที่ยวทั้งจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติประมาณเจ็ดแสนล้านบาท (ETAT Journal, 2550, [http://www.etatjournal.com/upload/166/25501\\_4.pdf](http://www.etatjournal.com/upload/166/25501_4.pdf)) ในขณะที่มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product:GDP) มีมูลค่าประมาณเจ็ดล้านล้านบาท ([www.bot.or.th](http://www.bot.or.th)) จะเห็นได้ว่า ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงานและสร้างอาชีพทั้งในภาคการท่องเที่ยวและบริการโดยตรงและกระจายไปยังภาคอุตสาหกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับชุมชนยังช่วยให้มีการกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่น ดังนั้นในภาพรวมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการนำไปสู่ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเข้มแข็งและมีเสถียรภาพของประเทศยิ่งไปกว่านั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการก่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพของสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวถือเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคน

การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีภาพลักษณ์เป็นที่รู้จักและยอมรับว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำในด้านความสะดวกในการเข้าถึงมีความพร้อมในการจัดกิจกรรมต่างๆขณะที่ระดับราคาหลากหลายอย่างสมเหตุสมผลแต่จุดอ่อนคือในช่วงสองถึงสามปีที่ผ่านมาจากพัฒนาในเชิงอนุรักษ์ และการจัดการที่ยั่งยืน มีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม เป็นต้น ต้นปี พ.ศ.2550 ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (พริศรี มโนหาญ) ตั้งเป้าในการยกระดับการท่องเที่ยวไทย โดยใช้กลยุทธ์สร้างความต่างของแบรนด์ประเทศไทย โดยมีแผนการดำเนินงานคือ กำหนดภาพลักษณ์ประเทศเป็นแหล่งท่องเที่ยวประทับใจและเป็นที่ยอมรับ โดยเน้นการผสมผสานความทันสมัยและมรดกวัฒนธรรมล้ำค่า ธรรมชาติป่าเขา หาดทรายที่สวยงาม อาหาร กีฬาและสินค้าหัตถกรรมเป็นหลัก และมียุทธศาสตร์กระจายการท่องเที่ยวอย่างสมดุลในเชิงพื้นที่ วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มสัดส่วนนักท่องเที่ยว กระจายผลประโยชน์การเติบโตทางการท่องเที่ยวสู่ธุรกิจเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงในการใช้ประโยชน์ของการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยั่งยืน ทั้งนี้จำเป็นต้องเสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเพิ่มช่องทางจัดจำหน่ายสู่ผู้บริโภคโดยตรงเช่นการพัฒนาตลาดออนไลน์ สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรและกลุ่มธุรกิจเชื่อมโยงเช่น สายการบิน บริษัทนำเที่ยว มีการจัดทำฐานข้อมูลและวิจัยตลาด โดยเฉพาะกลุ่มตลาดใหม่เพื่อพัฒนาตลาดเฉพาะและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก

ต้องมีการส่งเสริมให้เอกชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว สังคมและสภาพแวดล้อม ส่งเสริมบุคลากรในอุตสาหกรรมนักท่องเที่ยวทุกระดับ สนับสนุนผู้รับผิดชอบให้ใช้มาตรการจำกัดนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับพื้นที่ ทั้งนี้ต้องมีการส่งเสริมแนวคิดต่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ให้ท้องถิ่นเห็นคุณค่าทรัพยากรทางวัฒนธรรม ปลุกฝังให้คนไทยเข้าใจการท่องเที่ยววิถีการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ชุมชนท้องถิ่นเข้าใจการบริหาร รับผิดชอบต่อพื้นที่เพิ่มขึ้น และมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว<sup>1</sup>

การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนควรมุ่งเน้นการสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างงาน สร้างรายได้ ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่นด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการเตรียมความพร้อมด้านการบริหารจัดการ โดยใช้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยกระดับความรู้ของชุมชน และมีการสืบสานอนุรักษ์ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคนซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาขับเคลื่อนชุมชน ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งเป็นแกนหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทยฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 ถึง พ.ศ.2554)

หากพิจารณาจากกรอบแนวคิดการสร้างความสุขให้กับนักท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ใช้จุดแข็งของสินค้าทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยแบ่งเป็นเจ็ดกลุ่ม คือ 1) วิถีไทย หัวใจแผ่นดิน (The World's Friendliness Culture) 2) มรดกแห่งแผ่นดิน (Land of Heritage and History) 3) หลากหลายทะเลไทย (Sun Surf and Serenity) 4) ชีวิตร่วมสมัย ความสุขใจที่ต่างกัน (Your Senses with Unique Trends) 5) รักษ์ ห่วงใย ใส่ใจธรรมชาติ (The Beautiful Natural Wonders) 6) สุขภาพนิยม (The Beauty of Wellness and Wellbeing) และ 7) เทศกาลความสุขและสี่ต้นพรรษา (The Land of Year Round Festivities)

จังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดที่อยู่เหนือสุดในสยามประเทศ มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้านถึง 2 ประเทศ เช่นสหภาพเมียนมาร์และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ชายแดนที่ยาวไกลล้วนช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวและการค้าชายแดนไม่น้อย นับว่าเป็นความโชคดีของจังหวัดเชียงรายอีกเช่นกันที่มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาทำให้มีอากาศที่เย็นสบายในพื้นที่สูงมีการปลูกชาและพืชเศรษฐกิจเมืองหนาว ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่นไม่แพ้ธรรมชาติที่สวยงามของเชียงรายก็คือ ความหลากหลายทางชาติพันธุ์ ซึ่งประกอบไปด้วยชาวล้านนา และชาวเขาเผ่าต่างๆ ซึ่งแต่ละกลุ่มล้วนมีเสน่ห์ทางวัฒนธรรมที่สามารถดึงดูดทางการท่องเที่ยวได้ไม่น้อย ยิ่งไปกว่านั้นการเป็นจังหวัดหน้าด่านเสมือนเป็นประตูเชื่อมโยงสู่ประเทศในกลุ่มอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขง ทำให้จังหวัดเชียงรายมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูงไม่แพ้ที่อื่น ๆ ในประเทศ

<sup>1</sup> <http://www.bangkokbizweek.com/>

ตำบลนางแลเป็นตำบลที่แยกมาจากตำบลบ้านดู่ ประมาณ พ.ศ. 2417 และได้รับการยกฐานะเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539 ตำบลนางแลมีชื่อเสียงในด้านสับปะรด เพราะรสชาติอร่อย มีรสหวาน มีกลิ่นหอมแตกต่างจากสับปะรดที่ปลูกในพื้นที่อื่น จนเป็นที่กล่าวขานของผู้ที่ได้ชิมสับปะรดนางแล ตำบลนางแลอยู่ระหว่างอำเภอเมือง กับอำเภอแม่จัน สภาพพื้นที่อยู่ในเขตของ แผนการพัฒนาสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ เหมาะแก่การลงทุนทางด้านธุรกิจต่าง ๆ ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ติดทางหลวงหมายเลข 1 เป็นเส้นทางสายหลักและห่างจากจังหวัดเชียงราย ประมาณ 15 กม. พื้นที่ ตำบลนางแลมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 55 ตร.กม. หรือประมาณ 34,375 ไร่ สภาพภูมิประเทศ สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลนางแล มีความลาดเอียงจากทิศตะวันตกมาทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นที่ราบลุ่มระหว่างภูเขา ด้านทิศตะวันตกเป็นป่าสงวนแห่งชาติ ป่าดอยถ้ำผาดอง ป่าดอยสันป่า ก้อยและป่าน้ำแม่งาม บริเวณตอนกลางของตำบลจะเป็นพื้นที่สำหรับอยู่อาศัย และเป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร บริเวณตอนกลางของตำบลจะมีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญตัดผ่าน ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 1 และอุโมงค์ของตำบลนางแลเฉลี่ยต่ำสุด 8 องศา สูงสุด 33.9 องศา มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้ ทิศเหนือ ติดกับตำบลท่าสุด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทิศตะวันออก ติดกับตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทิศตะวันตก ติดกับตำบลแม่ยาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทิศใต้ ติดกับตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เขตการปกครององค์การบริหารส่วนตำบลนางแล มีหมู่บ้านที่อยู่ใน เขตการปกครอง จำนวน 14 หมู่บ้าน ดังนี้ จำนวนประชากรทั้งหมด 9,553 คน 2,239 ครัวเรือน แยกเป็น ชาย 4,654 คน หญิง 4,899 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 173.69 คนต่อ ตารางกิโลเมตร สภาพเศรษฐกิจและ สังคม อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลนางแล ประมาณร้อยละ 90 ประกอบอาชีพ ทางด้านการ เกษตรกรรมเป็นหลัก ผลผลิตที่สำคัญได้แก่ ข้าว สับปะรด ลำไย ลิ้นจี่ มะม่วง ข้าวโพด ถั่วเหลือง มันสำปะหลัง โดยเฉพาะสับปะรด คือ “สับปะรดนางแล” เป็นพืชผลทางการเกษตรที่มีชื่อเสียงของตำบล ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และระดับประเทศ การทำการเกษตรในตำบลเป็นลักษณะแบบดั้งเดิม โดย อาศัยแหล่งน้ำจากธรรมชาติเป็นสำคัญ

ตำบลนางแลเหมาะกับการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและการให้บริการในรูปแบบ “The World’s Friendliness Culture” โดยมีกิจกรรมที่สื่อถึงความเป็นตัวตนของคนไทย วิถีชีวิตที่เป็นรากเหง้า ที่มีความเรียบง่าย สงบเป็นเสน่ห์ของประเทศไทย เช่นอาหารไทย เทศกาลประเพณีและแหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิต หรือ ในรูปแบบ “รักษ์ ห่วงใย ใส่ใจธรรมชาติ The Beautiful Natural Wonders” ได้แก่กิจกรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ การท่องเที่ยวแบบประหยัดพลังงานเพื่อให้นักท่องเที่ยวยอมรับประเทศไทยในฐานะผู้ห่วงใยธรรมชาติและเกิดความเข้าใจคุณค่าของการเป็นผู้ห่วงใยสิ่งแวดล้อม หรือรูปแบบ “สุขภาพ นิยม The Beauty of Wellness and Wellbeing” ซึ่งให้บริการในด้านความสุขทางกายและทางใจ เช่น สปา สมุนไพร และการแพทย์ที่ทันสมัย

ด้วยเหตุนี้คณะผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาบริบทกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ตลอดจนศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นเพื่อกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและบริการ ให้บริการที่เหมาะสม มุ่งเน้นการสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรท้องถิ่นด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยเสริมสร้างมูลค่าของทุนทางวัฒนธรรม มีการเตรียมความพร้อมด้านการบริหารจัดการ การเป็นเจ้าบ้านที่ดีและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว และมีคุณภาพเพื่อนำไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล
2. ศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
4. ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ตำบลนางแล ประกอบด้วย 16 หมู่บ้าน คือ หมู่ 1 บ้านป่าห้า หมู่ 2 บ้านนางแล หมู่ 3 บ้านนางแลเหนือ หมู่ 4 บ้านม่วงคำ หมู่ 5 บ้านเด่น หมู่ 6 บ้านป่าอ้อ หมู่ 7 บ้านนางแลใน หมู่ 8 บ้านป่ารวก หมู่ 9 บ้านคอยกัว หมู่ 10 บ้านป่าซางวิวัฒน์ หมู่ 11 บ้านดาวดิ่งสี่ หมู่ 12 บ้านขัวและ หมู่ 13 บ้านแม่ปุคา และหมู่ 14 บ้านร่องปลาข้าว หมู่ 15 บ้านใหม่ม่วงคำ และหมู่ 16 บ้านสันตันขาม

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาเพื่อพัฒนาพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล ครอบคลุมเนื้อหา บริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล โดยใช้หลักการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 3Ss และ 5Es ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัย (Security) สุขอนามัย (Sanitation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และ ความสนุกสนาน (Entertainment) ประสบการณ์ (Experience) ความรู้จากการท่องเที่ยว (Education) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) ความตื่นเต้น (Excitements) เพื่อให้



สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของกระแสด้านการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

#### 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ได้แนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

#### 1.5 คำนิยามศัพท์

บุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึง กลุ่มตัวแทนของ 16 หมู่บ้านในเทศบาลตำบลนางแลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว เจ้าของแหล่งท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชนแหล่งท่องเที่ยว

ศักยภาพของบุคลากร หมายถึง ศักยภาพของบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยครอบคลุม 1) ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 2) คุณภาพการให้บริการบริการนักท่องเที่ยว 3) ด้านความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว 5) ทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ และ 6) ทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

หลักการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ หลักการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 5Es ครอบคลุมประเด็น 1) ความสนุกสนาน (Entertainment) 2) ประสบการณ์ (Experience) 3) ความรู้ (Education) 4) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) 5) ความตื่นเต้น (Excitements) และหลักการให้บริการ 5Ss ครอบคลุมประเด็น 1) ความปลอดภัย (Security) 2) สุขอนามัย (Sanitation) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การรักษาความปลอดภัย (Safety) 5) การให้บริการ (Service)

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

#### 1.6 ทฤษฎี สมมุติฐาน และกรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

##### ทฤษฎีหรือแนวคิดที่ใช้

ก. แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ข. แนวคิดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

##### กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

การศึกษากิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล เริ่มจากการศึกษาบริบททั่วไปของกิจกรรมการท่องเที่ยว 5E's ที่ให้ความสนุกสนาน (Entertainment) ประสบการณ์ (Experience) ความรู้ (Education) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) และ ความตื่นเต้น (Excitements) รวมถึงการให้บริการ 5S's ที่มีความปลอดภัย (Security) สุขอนามัย (Sanitation) ความพึง



พอใจ (Satisfaction) การรักษาความปลอดภัย (Safety) และการให้บริการ (Service) ร่วมกับการวิเคราะห์ศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยครอบคลุม 1) ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 2) คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว 3) ด้านความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว 5) ทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ และ 6) ทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

เมื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ แล้วทำการสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงาน และให้นักท่องเที่ยวประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่จัดขึ้นในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลดังกล่าวต่อไป

#### กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและพึ่งตนเองได้ ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้ทบทวนและศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแนวทางการศึกษาให้เกิดความชัดเจน ซึ่งสามารถจำแนกประเด็นของแนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานการศึกษาได้ 6 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. นโยบายและมาตรการท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง
3. แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

แผนปฏิบัติการส่งเสริม SMEs ปี 2550-2554

กรอบแผนปฏิบัติการส่งเสริม SMEs กำหนดยุทธศาสตร์ การดำเนินงานรวม 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. การสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการ
2. การเพิ่มผลิตภาพและขีดความสามารถทางนวัตกรรมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคการผลิต
3. การเพิ่มประสิทธิภาพและลดผลกระทบในภาคการค้า
4. การส่งเสริมภาคบริการในการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม
5. การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภูมิภาคและท้องถิ่น และ
6. การพัฒนาปัจจัยเอื้อในการดำเนินธุรกิจ

สำหรับแผนปฏิบัติการฯ นี้ มุ่งเน้นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องต่อจากแผนเดิมระหว่างปี 2545-2549 ซึ่งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ SMEs ให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน มุ่งเน้นในด้านการสร้างฐานความรู้ โดยมีแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาสารสนเทศและฐานความรู้สำหรับ SMEs การพัฒนาระบบที่เลี้ยงและระบบที่ปรึกษา การเสริมสร้างนวัตกรรมสำหรับ SMEs รวมทั้งระบบบ่มเพาะผู้ประกอบการ SMEs ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในการเป็นผู้ประกอบการและการพัฒนาผู้ประกอบการ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ศูนย์บริการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (SMEs) และการสร้างเครือข่ายส่งเสริมการนำนวัตกรรมไปใช้ในเชิงพาณิชย์

## แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554)

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจในการพัฒนาประเทศไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ของประเทศไทย: มุ่งพัฒนาประเทศสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Green And Happiness Society) คนไทยมีคุณธรรมนำความรอบรู้เท่าทันโลก ครอบครัวยั่งยืน ชุมชนเข้มแข็ง สังคมสันติสุข เศรษฐกิจมีคุณภาพ เสถียรภาพ และเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพและทรัพยากร ธรรมชาติยั่งยืน อยู่ภายใต้ระบบบริหารจัดการประเทศที่มีธรรมาภิบาล ดำรงไว้ซึ่งระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และอยู่ในประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี”

พันธกิจ: 4 ประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการพัฒนาเพื่อให้ประเทศไทยมี “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” ภายใต้แนวปฏิบัติของ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”

1. พัฒนาคอนให้มีคุณภาพ คุณธรรมนำความรู้อย่างเท่าทัน มีสุขภาวะที่ดีอยู่ในครอบครัวที่อบอุ่น ชุมชนที่เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีภายใต้ดุลยภาพของความหลากหลายทางวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เสริมสร้างเศรษฐกิจให้มีคุณภาพ เสถียรภาพ และเป็นธรรม มุ่งปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันได้ มีภูมิคุ้มกันความเสี่ยงจากความผันผวนของสภาพแวดล้อมในยุคโลกาภิวัตน์ บนพื้นฐานการบริหารเศรษฐกิจส่วนรวมอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับการออมที่พอเพียง มีการปรับโครงสร้างการผลิตและบริการบนฐานความรู้และนวัตกรรม ใช้จ่ายเงินของหลากหลายทางชีวภาพและเอกลักษณ์ความเป็นไทยควบคู่กับการเชื่อมโยงกับต่างประเทศ และการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและ โลจิสติกส์ พลังงาน กฎกติกา และกลไกสนับสนุนการแข่งขันและกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม
3. ดำรงความหลากหลายทางชีวภาพ และสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรธรรมชาติและคุณภาพสิ่งแวดล้อม สร้างความสมดุลระหว่างการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน เป็นธรรมและมีการสร้างสรรค์คุณค่า สนับสนุนให้ชุมชนมีองค์ความรู้และสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อคุ้มครองฐานทรัพยากร คุ้มครองสิทธิและส่งเสริมบทบาทของชุมชนในการบริหารจัดการทรัพยากร ปรับแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนรักษาผลประโยชน์ของชาติจากข้อตกลงตามพันธกรณีระหว่างประเทศ
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการประเทศให้เกิดธรรมาภิบาล ภายใต้ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มุ่งสร้างกลไกและกฎระเบียบที่เอื้อต่อการกระจายผลประโยชน์จากการพัฒนาสู่ทุกภาคี ควบคู่กับการเสริมสร้างความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม รับผิดชอบต่อสาธารณะ มีการกระจายอำนาจและกระบวนการที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สู่ความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และการใช้ทรัพยากร

โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลักสำหรับพัฒนาประเทศในช่วง พ.ศ. 2550-2554 เป็น 5 ด้าน คือ

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้
2. ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมเป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ
3. ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพและการสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศ

จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ดังกล่าว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจะต้องนำยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนฯ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของการพัฒนาประเทศ ซึ่งยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้แก่

**1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ให้มีความสำคัญกับ**

- การพัฒนาคนให้มีคุณธรรมนำความรู้ เกิดภูมิคุ้มกัน โดยพัฒนาจิตใจควบคู่การพัฒนา การเรียนรู้ของคนทุกกลุ่มทุกวัยตลอดชีวิต เริ่มตั้งแต่วัยเด็กให้มีความรู้พื้นฐานเข้มแข็ง มีทักษะชีวิต พัฒนาสมรรถนะ ทักษะของกำลังแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการพร้อมก้าวสู่โลกของการทำงานและการแข่งขันอย่างมีคุณภาพ สร้างและพัฒนากำลังคน ที่เป็นเลิศโดยเฉพาะในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและองค์ความรู้ ส่งเสริมให้คนไทยเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตจัดการองค์ความรู้ทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น และองค์ความรู้สมัยใหม่ ตั้งแต่ระดับชุมชนถึงระดับประเทศ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

- การเสริมสร้างสุขภาวะคนไทยให้มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ มีความสัมพันธ์ทางสังคม และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ เน้นการพัฒนาระบบสุขภาพอย่างครบวงจร มุ่งการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน การฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ เสริมสร้างคนไทยให้มีความมั่นคงทางอาหารและการบริโภคอาหารที่ปลอดภัย ปลอดภัย เลิกพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ

- การเสริมสร้างคนไทยให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติสุข โดยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของคนในสังคมตั้งแต่ระดับครอบครัวให้มีความแข็งแรง พัฒนาระบบการคุ้มครองทางเศรษฐกิจและสังคมที่หลากหลายและครอบคลุมทั่วถึง สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งทุน ส่งเสริมการค้าวิถีที่มีความปลอดภัย น่าอยู่ บนพื้นฐานของความยุติธรรมในสังคม เสริมสร้างกระบวนการยุติธรรมแบบบูรณาการ และการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง ควบคู่กับการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านสิทธิหน้าที่ของพลเมือง และความตระหนักถึงคุณค่าและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์เพื่อลดความขัดแย้ง

## 2. ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน ให้มีความสำคัญกับ

- การปรับโครงสร้างการผลิตเพื่อเพิ่มผลิตภาพและคุณค่าของสินค้าและบริการบนฐาน ความรู้ และความเป็นไทย โดยใช้กระบวนการพัฒนาคลัสเตอร์และห่วงโซ่อุปทานรวมทั้งเครือข่ายชุมชนบน รากฐานของความรู้สมัยใหม่ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมไทย และความหลากหลายทางชีวภาพ เพื่อ สร้างสินค้าที่มีคุณภาพและมูลค่าสูง มีตราสินค้าเป็นที่ยอมรับของตลาด รวมทั้งสร้างบรรยากาศการ ลงทุนที่ดี เพื่อดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ และส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศ ตลอดจนพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ การปฏิรูปองค์กร การปรับปรุงกฎระเบียบและพัฒนาระบบ มาตรฐานในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างการผลิต

- การสร้างภูมิคุ้มกันของระบบเศรษฐกิจ โดยการบริหารเศรษฐกิจส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจให้มั่นคง และสนับสนุนการปรับ โครงสร้างการผลิตโดยการระดมทุน ไปสู่ภาคการผลิตที่มีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการออมอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นแหล่งระดมทุนและเป็น หลักประกันในชีวิตของประชาชน และการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการพัฒนาแหล่ง พลังงานทางเลือก เพื่อลดการพึ่งพิงการนำเข้าพลังงานและประหยัดเงินตราต่างประเทศ

- การสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม และการกระจายผลประโยชน์จากการพัฒนาอย่าง เป็นธรรม โดยส่งเสริมการแข่งขันการประกอบธุรกิจในระบบได้อย่างเสรีและเป็นธรรม การกระจายการ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไปสู่ภูมิภาคอย่างสมดุลและเป็นธรรม เพิ่มประสิทธิภาพและความครอบคลุม ของการให้บริการของระบบการเงินฐานราก ให้สามารถสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพชุมชนและ เศรษฐกิจฐานรากด้วยการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร ให้สามารถบริหารจัดการเงินทุนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ พัฒนากลไกการเงินชุมชนให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล และใช้สถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็น กลไกในการระดมทุน รวมทั้งดำเนินนโยบายการคลังเพื่อส่งเสริมการกระจายรายได้ด้วยการกระจาย อำนาจการจัดเก็บภาษี การจัดทำงบประมาณ การเบิกจ่าย และการก่องหนี่ภายใต้กรอบการรักษาวินัย ทางการคลัง

### กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้มีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากการท่องเที่ยว ปี พ.ศ.2551-2554 เพื่อที่จะสามารถสนองตอบต่อนโยบายด้านการท่องเที่ยวและกีฬา และสอดคล้องกับสถานการณ์ด้านการ ท่องเที่ยวและกีฬาของโลกและประเทศ ดังนี้

### ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน

#### กลยุทธ์

- สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากร
- พัฒนาสมรรถนะบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อภารกิจของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
- การจัดระบบบริหารงานบุคคลให้มีความ โปร่งใส เป็นธรรม มีตัวชี้วัดการทำงานที่ชัดเจน

## ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยวและกีฬาให้เข้มแข็ง

### กลยุทธ์

- จัดการบูรณาการแผนงาน/โครงการในการปฏิบัติงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- พัฒนาระบบการกำหนดนโยบายและแผนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยว และกีฬา
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬาอย่างเป็นเอกภาพ
- พัฒนาศักยภาพด้านการบริหารและปฏิบัติราชการของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด

## ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวและกีฬาในระดับชาติและนานาชาติ

### กลยุทธ์

- พัฒนาระบบประสานความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวและกีฬาระหว่างประเทศ
- ส่งเสริมความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวและกีฬาระหว่างประเทศ

## ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวและกีฬา

### กลยุทธ์

- ปรับบทบาทการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น
- เน้นการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและบริการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของกระทรวง
- เพิ่มบทบาทของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดให้เป็นแกนหลักในการประชาสัมพันธ์งานของกระทรวงในระดับท้องถิ่น
- ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

## ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

### กลยุทธ์

- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
- บริหารจัดการองค์กรแบบบูรณาการ
- สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร
- บำรุงดูแลรักษาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ



#### กรอบนโยบายของคณะกรรมการ ททท. พ.ศ. 2550–2554

1. ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีบทบาทในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของไทย และเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการสร้างงานและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศ
2. ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเน้นการขยายฐานตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ ทั้งในพื้นที่ใหม่และในตลาดเฉพาะกลุ่ม ภายใต้การสร้างความเข้มแข็งของตราสินค้า (Brand) ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนไทย โดยเน้นการประสานงานระหว่างเครือข่ายภาครัฐกับภาคเอกชน กระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และการสร้างสรรค์ประโยชน์ทั้งต่อสถาบันครอบครัวและต่อสังคมโดยรวม อันจะนำไปสู่การสร้างและกระตุ้นจิตสำนึกรักษาสิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้เกิดความรักและภาคภูมิใจในเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทย
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กระจายตัวสู่แหล่งท่องเที่ยวรองมากขึ้น เพื่อสร้างสมดุล ระหว่างพื้นที่ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มจังหวัดและข้ามภูมิภาค
5. ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยการทำการตลาดร่วมกัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวทั้งภายในภูมิภาคและภายนอกภูมิภาค อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และช่วยเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของภูมิภาคนี้ในตลาดท่องเที่ยวโลก
6. มุ่งพัฒนาองค์กร ระบบบริหารจัดการ และเสริมสร้างบุคลากรให้มีทักษะและขีดความสามารถทางการตลาดท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการขับเคลื่อน (Driving Force) ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีศักยภาพทางการแข่งขันระดับนานาชาติภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมทั้งพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรในบทบาทเชิงวิชาการและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการตลาด
7. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (E - Tourism) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประเทศไทย และเสริมสร้างศักยภาพในการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อสารสนเทศ
8. ส่งเสริมการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยประสานความร่วมมือและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

## 2.2 การท่องเที่ยวบนฐานเศรษฐกิจพอเพียง

รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวบนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เป็นการนำปรากฏการณ์ที่เป็นกระแสหลักในสังคมไทย คือ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งได้รับการตอบสนองถึงขั้นเป็นวาระแห่งชาติ และระบุในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550–2555) อันมีรากฐานจากแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่พระราชทานให้แก่พสกนิกรชาวไทย ซึ่งมีปรากฏอยู่ในโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริทุกโครงการมาเป็นเวลาช้านาน ดังเห็นได้จาก พระราชดำรัสเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ.2517 ความว่า “การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องทำตามลำดับขั้น ต้องสร้างพื้นฐาน คือ ความพอมีพอกิน พอใช้ของประชาชนส่วนใหญ่ เป็นเบื้องต้น โดยใช้วิธีการและอุปกรณ์ที่ประหยัดและถูกต้องตามหลักวิชาการ เมื่อได้พื้นฐานมั่นคงพร้อมพอสมควร และปฏิบัติได้แล้ว จึงค่อยเสริมสร้างความเจริญและฐานะเศรษฐกิจขั้นที่สูงขึ้นโดยลำดับต่อไป หากแต่จะทุ่มเทสร้างความเจริญยกเศรษฐกิจขั้นให้รวดเร็วแต่ประการเดียวโดยไม่ให้แผนปฏิบัติ การสัมพันธ์กับสภาวะของประเทศและประชาชนโดยสอดคล้องด้วย ก็จะเกิดความไม่สมดุลในเรื่องต่างๆ ขึ้น ซึ่งอาจกลายเป็นความยุ่งยาก สัมหลวได้ในที่สุด”

### กรอบความคิดเศรษฐกิจพอเพียง

กรอบความคิดเศรษฐกิจพอเพียงมี 3 ประการ คือ พอเพียงในความเป็นอยู่ หมายถึง ให้แต่ละคนพอมีพอกินพอเพียงในแนวคิด หมายถึง ให้หันหน้าปรึกษาหารือกัน เป็นการให้ปัญญา และพอเพียงในจิตใจ หมายถึง พอเพียงในความต้องการ ไม่โลภมาก กล่าวโดยสรุปได้ว่า การพอมีพอกิน พอใช้ ก็คือการมีดุลยภาพระหว่างการบริโภค การผลิต และการดำรงชีวิตเป็นการมองโลกเชิงระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มุ่งเน้นการรอดพ้นจากภัยและวิกฤต เพื่อความมั่นคง และความยั่งยืนของการพัฒนา เน้นการพัฒนาคนให้มีคุณธรรมนำความรอบรู้ รู้เท่าทันโลก ชุมชนเข้มแข็ง สังคมสันติสุข เศรษฐกิจมีคุณภาพ เสถียรภาพ เป็นธรรม สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพ ทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน ซึ่งนิยาม ความหมาย ความพอเพียงจะต้องประกอบด้วย 3 คุณลักษณะดังนี้

ความพอประมาณ หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไป และไม่มากเกินไป โดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่นการผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ

ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้นๆ อย่างรอบคอบ

การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล การตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้อยู่ในระดับพอเพียงนั้นต้องอาศัยทั้งความรู้และคุณธรรมเป็นพื้นฐาน โดยมีเป้าประสงค์คือ เชื่อมโยงวิถีชีวิตเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การเมือง สร้างสมดุล มั่นคง เป็นธรรม ยั่งยืน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (คณะกรรมการการอุตสาหกรรมและการ



ท่องเที่ยว สถาบันบัญญัติแห่งชาติและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ม 2550: 10-38)

จากหลักการพื้นฐานดังกล่าว เมื่อนำมาเป็นกรอบการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยที่เดิมมุ่งเน้นเรื่องเศรษฐกิจทุนนิยมเป็นหลัก ตามแนวคิดการพัฒนาแบบโลกาภิวัตน์มาเป็นการพัฒนาบนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า มีความซับซ้อนและมีความขัดแย้งกันอยู่ในตัว ดังนั้น จุฑามาศ บาระมีชัย และคณะ (2550: 58-70) จึงเห็นว่า จำเป็นที่จะต้องหาความสมดุลในกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การขับเคลื่อนของอุปสงค์ อุปทาน และพลังทางการตลาด มาเป็นการหาความพอดีที่จะไม่ละเลยความเปลี่ยนแปลง ในขณะที่เดียวกันต้องถนอมรักษาฟื้นฟูแหล่งนํารายได้ระบบเศรษฐกิจพอเพียงเป็นการใช้ปัญญาในการขับเคลื่อน พัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระแสนุรักษ์ แสวงหาความสมดุลระหว่างการพัฒนาและการอนุรักษ์ ทำให้การท่องเที่ยวไม่ใช่เรื่องของการบินเทิง หรือการบริโภคสิ่งต่างๆ แต่เพียงด้านเดียว แต่ยังหมายถึงความเรียบง่ายที่จะหาได้จากสภาพแวดล้อมที่สมดุลพอดีพอประมาณ เน้นเรื่องสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม มากกว่ามิติทางเศรษฐกิจ รักษาคุณภาพของสิ่งต่างๆ ระหว่างการแสวงหากำไร เพียงให้มีรายได้พอประมาณ แต่ให้มีความสุขเสมอและไม่กระทบถึงการใช้จ่ายประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมมากเกินไป

#### เศรษฐกิจพอเพียงกับการท่องเที่ยว

คณะกรรมการการอุตสาหกรรมและการท่องเที่ยว สถาบันบัญญัติแห่งชาติ และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2550: 1-48) และชัยอนันต์ สมุทวณิช (2550: 15-40) กล่าวว่า แนวคิดการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจพอเพียงกับการท่องเที่ยว และทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวว่า ต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายการสร้างสมดุล ยั่งยืน และแข่งขันได้นั้น จะต้องมีแนวทางในการพัฒนาหลักโดยให้ความสำคัญด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการ ด้านชุมชนท้องถิ่น ด้านการตลาด/นักท่องเที่ยว และด้านการสร้างเครือข่ายทางสังคม ได้แก่

1. การพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างพอเพียง (Sufficiency Tourism Development) และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Environmental & Conservation) โดยจะต้องสร้างคุณค่าและมูลค่าแก่สินค้าและบริการการท่องเที่ยว มีการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน ชิดความสามารถในการรองรับ Carrying Capacity ปัจจัยสู่ความยั่งยืนและพอเพียง

2. การพัฒนารูทกิจบริการด้านการท่องเที่ยว (Sufficiency Tourism Business) ได้แก่ การมุ่งเน้นเรื่องการทำธุรกิจบริการอย่างมีคุณธรรม

3. การส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวอย่างพอเพียง (Sufficiency Tourism Marketing) เศรษฐกิจพอเพียง จำเป็นต้องปรับฐานคิดเรื่องตัวชี้วัด เช่น ไม่เน้นความสำเร็จจากปริมาณนักท่องเที่ยว แต่เน้นที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ การกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวที่สามารถจะทำให้แหล่งท่องเที่ยวรองรับได้ และสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวผู้มาเยือน ควรส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หรือ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวที่มีการนำชุมชนเป็นฐาน ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถ

สัมผัสถึงวัฒนธรรมและจิตวิญญาณมากกว่า

4. การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยว (Community – Based Tourism) การพัฒนาต้องมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในทุกกระบวนในการพัฒนา การพัฒนาคนเป็นปัจจัยสำคัญ มีการกระจายผลประโยชน์ไปสู่ท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม

5 การสร้างเครือข่าย พหุภาคี พันธมิตรด้านการท่องเที่ยว (Tourism Network) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และเรียนรู้บทเรียน และนำมาพัฒนาชุมชนเพื่อให้ชุมชนมีคุณธรรม ชุมชนมีวัฒนธรรม มีความสามารถที่ดีขึ้น มีศักยภาพที่ดีขึ้น

จากหลักการข้างต้นจะเห็นว่า รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวบนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมีความสอดคล้องกับรูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

### 2.3 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจของโลกมีผลต่อความเจริญทางเทคโนโลยี เป็นส่วนหนึ่งในความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเตรียมคนให้พร้อมในความเจริญที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลักสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ จะต้องให้ความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการ การฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัยรวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมควบคู่กันไป

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ

1. การออกแบบงาน คือการนำภารกิจขององค์กรมาแยกออกไปตามลักษณะเฉพาะของงานเพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน และง่ายต่อการจัดหาคนมาทำงาน ตามตำแหน่งเหล่านั้น
2. การวิเคราะห์งาน คือ การศึกษาค้นคว้าหารายละเอียดของตำแหน่งงานที่ออกแบบไว้นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ประสบการณ์ ตลอดจนคุณสมบัติเช่นไร จึงจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพ
3. การวางแผนกำลังคน เป็นการคำนวณหาปริมาณของพนักงานที่พอเหมาะที่จะมาปฏิบัติภารกิจที่มีอยู่ในแต่ละตำแหน่งงานทั้งปัจจุบันและในอนาคต
4. การสรรหาและคัดเลือก เป็นกระบวนการที่จะหาคนที่มีคุณสมบัติตรงตามลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ว่างดังกล่าวได้ครบถ้วนและตรงตามเวลาที่ต้องการ

5. การบรรจุแต่งตั้ง ปฐมนิเทศ และทดลองงาน เป็นกระบวนการรับพนักงานใหม่ขององค์กร ที่จะต้องทำสัญญาว่าจ้างให้เข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ว่าง พร้อมกับให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร และทดลองทำงานชั่วคราวระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่จะทำหรือไม่ก่อนบรรจุเข้าเป็นพนักงานประจำขององค์กรต่อไป
6. การสร้างแรงจูงใจ คือ การกระตุ้นให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงาน อย่างเต็มที่ เต็มใจเต็มความสามารถ โดยใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาการทำงานมาใช้กับพนักงาน ให้เหมาะสมตามลักษณะของแต่ละบุคคล
7. มนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารในองค์กร เป็นการนำเอาความรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารของบุคคลมาอบรมพนักงาน เพื่อให้มีความชำนาญในการติดต่อกับบุคคลและสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
8. การสร้างทีมงาน คือ ความพยายามของผู้บริหารที่จะทำให้พนักงานทุกคนได้มีความเข้าใจรักใคร่ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และช่วยกันทำงาน ด้วยความเต็มใจ และมีความสุขกับการทำงานร่วมกัน
9. การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่จะตรวจสอบความสามารถในการทำงานของพนักงาน เพื่อการปรับปรุงแก้ไข การทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
10. การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการให้พนักงานเข้าฝึกอบรม ในโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม และต่อเนื่อง
11. การพิจารณาความดีความชอบ การโยกย้ายและการให้พ้นจากงาน เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการเพื่อตอบแทนให้กับพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กร ด้วยการพิจารณาเพิ่มค่าจ้าง เงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ส่วนการโยกย้ายเป็นไปตามความเหมาะสม ความจำเป็นของหน่วยงาน และการให้พ้นจากงานเป็นไปตามระเบียบการพ้นจากงานขององค์กร
12. การจ่ายค่าตอบแทน เป็นกระบวนการคิดอัตราค่าจ้างตอบแทน และผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นธรรมและเกิดประสิทธิภาพในการจูงใจบุคคลภายนอกให้อินดีจะเข้าร่วมงาน และกระตุ้นให้พนักงานภายในเต็มใจที่จะทำงาน
13. การบำรุงรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย เป็นการดูแลรักษาสุขภาพอนามัยของพนักงานให้มีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุของการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน
14. การควบคุมด้านวินัยและการลงโทษ เป็นการฝึกฝนให้พนักงานมีความสามารถในการควบคุมตนเองให้อยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร หากผู้ใดฝ่าฝืนก็ดำเนินการลงโทษตามความเหมาะสม
15. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ เป็นการให้ความรู้แก่นายจ้างและลูกจ้างที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการว่าจ้างแรงงาน

แนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีแตกต่างกันหลายวิธี บางองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มักจะใช้หลายวิธีควบคู่กัน การฝึกอบรมเป็นวิธีที่นิยมค่อนข้างมากขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นสำคัญ นอกจากนั้นยังขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ทำการอบรม และของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม และยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ควรพิจารณาประกอบด้วย เช่น จำนวนผู้เข้าอบรม ตลอดจนระดับที่ทำการอบรม เวลาและค่าใช้จ่าย ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนกำหนดในการอบรม

วิธีการอบรมที่สำคัญมีดังต่อไปนี้คือ

1. On the Job Training (OJT) วิธีนี้การอบรมจะกระทำโดยให้ผู้บังคับบัญชา หรือโดยพนักงานอาวุโส เป็นผู้รับผิดชอบในการให้การอบรมแก่พนักงานโดยตรง

ลำดับแรกที่จะต้องทำ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการสอนงาน คือ

1) กำหนดและตัดสินใจว่าจะให้คนงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและถูกต้องแล้ว เขาจะต้องได้รับการสอนในเรื่องอะไรบ้าง

2) จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุและวัตถุดิบ จัดที่ทำงานให้ถูกต้องเหมาะสม และให้เป็นรูปแบบเดียวกับที่ต้องการ หรือหวังที่จะให้คนงานรักษาให้อยู่ในสภาพที่กำหนดตลอดเวลา

จากนั้นให้ลงมือสอนงานแก่คนงาน โดยต้องเตรียมการ เกี่ยวกับตัวผู้อบรมอยู่ในสภาพที่พร้อม และกระตุ้นให้เขามีความสนใจและต้องการที่จะเรียนรู้งานให้มากไว้ การแสดงให้ดู โดยวิธีบอกกล่าวชี้ให้เห็น อธิบาย และตั้งคำถาม เพื่อที่จะให้ความรู้ใหม่ และวิธีทำงานใหม่ที่ต้องการ ให้มีการทดลองทำเอง และการติดตามผล

2. ฝึกอบรมด้วยการจัดประชุมหรืออภิปราย (Conference or Discussion) วิธีนี้นับว่าเป็นวิธีให้การอบรมแบบเฉพาะตัว ซึ่งส่วนใหญ่มักจะใช้กับพนักงานเสมียน หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านวิชาชีพ พนักงานด้านเทคนิค ตลอดจนหัวหน้างาน ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องอบรมโดยมีการถ่ายทอดความนึกคิดระหว่างกัน การถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานและมาตรฐานของงานด้านต่างๆ การอบรมตามวิธีนี้ผู้เข้าอบรมส่วนมากมักจะต้องมีพื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยตรงก่อน และจะต้องมีความชำนาญในเรื่องเฉพาะด้านที่จำเป็น เช่น ทางด้านการพิมพ์ หรือการใช้เครื่องมือสำนักงาน ซึ่งในการอบรมก็จะการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการทำงานต่างๆ

3. การอบรมงานช่างฝีมือ (Apprenticeship Training) วิธีนี้เป็นระบบของการฝึกอบรม ซึ่งพนักงานใหม่ที่เข้ามาจะได้รับคำแนะนำ และให้มีการทดลองฝึกหัดทำงานชำนาญ การจัดฝึกอบรมตามวิธีนี้จะมีการจัดทั้งในหน้าที่งานและในชั้นเรียน แผนการจัดฝึกอบรมช่างฝีมือนี้ ส่วนใหญ่มักจะกระทำโดยความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย คือฝ่ายจัดการและฝ่ายแรงงาน ตลอดจนตัวแทนอุตสาหกรรมและรัฐบาล รวมถึงบริษัทและโรงเรียนช่างฝีมือต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. การอบรมในห้องบรรยาย (Class-Room Training Method) มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะให้สามารถทำการอบรมแก่ผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มใหญ่ๆ โดยอาศัยครูผู้สอน วิธีนี้มักจะเหมาะสมกับเรื่องที่จะต้องทำการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบอกกล่าวให้ทราบถึงข้อมูล ตลอดจนให้คำแนะนำต่างๆ ซึ่งอาจจะกระทำ

โดยวิธีบรรยายหรือวิธีแสดงหรือทดลองทำให้ดู หรืออาจใช้วิธีการฉายภาพยนตร์หรือการใช้เครื่องมือช่วยในการเรียน

5. การจัดแผนการศึกษา (Program Instruction) อาจจะทำโดยการจัดเตรียมเอกสารในรูปแบบของหนังสือคู่มือ ซึ่งเป็นเครื่องช่วยสอนที่จะช่วยให้เรียนรู้ได้สะดวกขึ้น เรื่องราว ที่จัดขึ้นเป็นการศึกษานี้วิธีการจัดทำมักจะพยายามที่จะแตกเรื่องให้แยกย่อยเป็นหัวข้อต่างๆ โดยมีการแยกแยะและจัดเป็นระเบียบตามหลักการของเหตุผล ซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมมีการติดตามและแยกแยะเรื่องราวได้ตามลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่ของเนื้อหาอันนี้มักจะมีการสรุปเรื่องราวไว้สั้นๆ เป็นระยะๆ แล้วให้ทำการฝึกอบรม โดยให้ทดลองตอบปัญหาโดยวิธีเขียนคำตอบในช่องว่าง หรือโดยวิธีให้ทดลองกลุ่มเครื่องจักร เป็นต้น

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้กำหนดให้มีแนวทางการดำเนินงานออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. การพัฒนาศักยภาพตนเอง โดยการเรียนรู้จากนักท่องเที่ยวและการฝึกปฏิบัติจริง มีการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองเข้ารับการอบรมและศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง
2. การพัฒนาทีมงาน มีการจัดตั้งกลุ่ม ชมรมหรือคณะทำงานเพื่อจัดการด้านการท่องเที่ยว มีการอบรมให้ความรู้แก่ทีมงาน เช่น ไปศึกษาดูงานในสถานที่ต่างๆ มีการเชิญหน่วยงานภายนอกเข้ามาถ่ายทอดและให้ความรู้กับบุคลากรในพื้นที่
3. การถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ในชุมชนปราชญ์ชาวบ้าน หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ไปสู่เยาวชนรุ่นหลังมีการถ่ายทอดจากผู้มีประสบการณ์และความรู้เฉพาะด้านไปสู่บุคลากรในชุมชน มีการสนับสนุนบุคลากรทดแทน มีการจัดประชาคมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มชุมชนที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว
4. การจัดทำฐานข้อมูลองค์ความรู้ในชุมชน โดยการถ่ายทอด การศึกษาค้นคว้า การศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่างพื้นที่ นำมาจัดทำเป็นมาตรฐานข้อมูลแห่งการเรียนรู้ชุมชน และจัดทำศูนย์ข้อมูลเรียนรู้ระดับท้องถิ่น
5. การวิจัยและประเมินผล โดยการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการให้บริการอันนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรเพื่อการให้บริการที่ดีขึ้น มีการศึกษาวิจัยเฉพาะด้านเพื่อจัดการท่องเที่ยวที่ดีขึ้น

บุคลากรที่ดำเนินงานบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในที่นี้ แท้จริงแล้วคือสมาชิกในชุมชนทุกคนซึ่งมีส่วนในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนด้วยการปรับเปลี่ยนบทบาทมาตอบสนองกิจกรรมการท่องเที่ยว อาจแบ่งประเภทของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชนได้ 3 ประเภทด้วยกันดังนี้

<sup>1</sup> <http://www3.suratthani.go.th>

1. สมาชิกในชุมชน เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งด้านบวกและด้านลบเมื่อสามารถรักษาสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติให้อยู่ในสภาพที่สมดุลสวยงาม น่าอยู่ จะทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวในชุมชนนั้น สมาชิกในชุมชนย่อมได้รับผลดีในเชิงเศรษฐกิจไปด้วย
2. ผู้มีหน้าที่นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว จึงเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวมากที่สุดมัคคุเทศก์จึงมีบทบาทสำคัญในการที่จะช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวตามธรรมชาติได้เป็นอย่างดี การให้คำแนะนำที่ถูกต้องในระหว่างการนำนักท่องเที่ยวออกท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ควรจะแจ้งข้อมูล ทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยวชุมชน มีกิจกรรมยาทที่เรียบง่ายละมุนละม่อม มีการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมและเป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้และดูแลรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวตามธรรมชาติ
3. ผู้ดำเนินการกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชน เป็นบุคลากรสำคัญที่จะช่วยการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการท่องเที่ยว โดยการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว มีการจัดทำแผนการเดินทางและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะเกี่ยวกับสภาพพื้นที่ ข้อมูลทั่วไปประเพณีวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง แนะนำการปฏิบัติของนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับชุมชน ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศของพื้นที่ ตลอดจนแนะนำข้อควรระวังต่างๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และตัวนักท่องเที่ยวเอง

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาได้กำหนดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยครอบคลุมประเด็น 1) ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 2) คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว 3) ด้านความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว 5) ทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ และ 6) ทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

#### 2.4 แนวคิดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ<sup>2</sup>

กิจกรรม (Activities) หมายถึง สิ่งดึงดูดและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดหรือสร้างขึ้นโดยมุ่งที่จะให้บริการต่อการท่องเที่ยว นันทนาการและพักผ่อนหย่อนใจ เช่น กอล์ฟ สวนสนุก ศูนย์การบันเทิง เรือชมสัตว์ พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ สวน รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ ในจุดหมายทางการท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้ผู้เยี่ยมชมมีส่วนร่วมในกิจกรรมเป็นต้นว่า กีฬา การจับจ่ายซื้อของ หรือแม้แต่กิจกรรมทางธุรกิจ เกษตรกรรมและอุตสาหกรรม

<sup>2</sup> <http://angsila.cs.buu.ac.th>



ในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.)<sup>3</sup> กล่าวว่า การจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวเป็นการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญประการหนึ่ง ในฐานะเป็นทรัพยากรหลักหรือ ทรัพยากรสนับสนุน ทั้งนี้ ในการจัดกิจกรรมจะต้องมีการกำหนดช่วงเวลา และเมื่อพ้นช่วงเวลาการจัดก็สามารถพัฒนากิจกรรมนั้นๆ ต่อไปได้ ทั้งนี้จะต้องมีแผนในด้าน Event Festival Activities ที่มีความต่อเนื่อง หลากหลาย น่าสนใจ และมีการส่งเสริมประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ

ทั้งนี้ ในการจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 อันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาการจัดและพัฒนา กิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่

1. การจัดกิจกรรมโดยคำนึงถึง “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การพัฒนาศักยภาพของคน และเพิ่มโอกาสการพัฒนา พร้อมทั้งกระจายรายได้และความเจริญสู่ภูมิภาคและชนบท เอื้อประโยชน์ต่อท้องถิ่น เสริมสร้างจิตใจคนในสังคมให้มีคุณธรรม จริยธรรม สมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน เสริมสร้างภูมิปัญญาและการเรียนรู้
2. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการรณรงค์ให้เกิดความรู้ สร้างทัศนคติ และจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
3. การจัดกิจกรรมที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่และเมือง รวมถึงการพัฒนาเมืองที่น่าอยู่
4. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวภายใต้กระบวนการที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาที่มีหลักการของการมีส่วนร่วม ระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน และภาคเอกชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการท่องเที่ยวและให้ความสำคัญต่อสิทธิมนุษยชน
5. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีส่วนส่งเสริมและพัฒนาให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ไทย เพราะการท่องเที่ยวมีฐานะในการช่วยเชื่อมโยงระหว่างมนุษยชาติ ทั้งในด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จริยธรรม ประเพณี ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สร้างความสมดุลและยั่งยืนในโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมไทย
6. กิจกรรมการพัฒนาที่คำนึงถึงกระแสการท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับ 3s คือ Security Sanitation Satisfaction ซึ่งต้องนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)
7. การจัดกิจกรรมต้องมุ่งส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิต สังคม และความเป็นอยู่ที่ดี นำประโยชน์มาสู่ท้องถิ่น

เมื่อกระแสการเปลี่ยนแปลงโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้ประเทศต่างๆ ต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) บนความร่วมมือ และการแข่งขันระหว่างประเทศบนเวทีการค้าโลก ภายใต้การเปิดเสรีการค้าและบริการ เป็นสิ่งที่ทำให้ต้องมีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ พฤติกรรมการบริโภคของประชาชน นักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพมาตรฐาน

<sup>3</sup> การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.) แผนปฏิบัติการกิจกรรมการท่องเที่ยว. รายงานฉบับสมบูรณ์.

ประสิทธิภาพ และการรักษาสิ่งแวดล้อม จึงเป็นความจำเป็นต่อพัฒนา ปรับปรุงและรักษามาตรฐานคุณภาพ การบริการไว้ให้อยู่ในระดับที่ติดต่อกันไป

อิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เน้นระบบบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ การใช้ความสำคัญต่อสิทธิมนุษยชน การที่เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนต่างผิว เพศ ภาษา ศาสนา มีสิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน กระแสนวัตกรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเปิดการค้าเสรีที่มีการปรับตัว และแข่งขันในการผลิตและบริการ การพัฒนาและปฏิรูปองค์กร ทำให้ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการ

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่การแข่งขันระดับประเทศมีความรุนแรงสูง และในระดับนานาชาติ ก็มีการกำหนดมาตรการต่างๆ อย่างเข้มงวด การปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพและการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานคุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมาก เป็นการทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

แผนปฏิบัติการกิจกรรมการท่องเที่ยว ปี 2547 ได้นำเสนอว่า การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว กิจกรรมเป็นส่วนสำคัญของการท่องเที่ยว เป็นการเรียนรู้ การเดินทางเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมและวิถีชีวิต โดยไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการเสื่อมสลายของวัฒนธรรม วิถีชีวิตชุมชน การเดินทางท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เทียวชมกิจกรรมประเพณีต่างๆ ควรเน้นการสร้างภูมิปัญญาพร้อมกับการเคารพต่อสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ดังนั้นการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวใดๆ ต้องคำนึงถึง “คน” เสริมสร้างจิตใจคนในสังคมให้มีคุณธรรม จริยธรรม สมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน เสริมสร้างภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยกระแสการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับ 3s คือ ความปลอดภัย (Security) สุขอนามัย (Sanitation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งต้องนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Development)

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้น จึงทำให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัย Safety โดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization = WTO) และ โครงการ โครงการสิ่งแวดล้อมแห่งสหประชาชาติ (United Nation Environment Program = UNEP) กล่าวว่า ผู้ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการเตรียมการด้านความปลอดภัยต่างๆ การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้เหมาะสมกับกิจกรรมหรือความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมไปถึงการฝึกอบรมบุคลากรให้ช่วยเหลือผู้ใช้บริการเมื่อประสบภัย และสามารถรักษา ปฐมพยาบาลได้ นอกจากนี้ควรมีการจัดทำประกันภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการด้วย นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้จัดทำแผนการท่องเที่ยวปี 2551 กล่าวถึงความสำคัญของการให้บริการ (Service) ไว้ว่า ผู้ให้บริการการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการแข่งขันกันในด้านราคา การให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



หรือการกระจายข่าวสาร บอกต่อให้เพื่อนนักท่องเที่ยวได้มาใช้บริการในโอกาสต่อไป โดยเน้นการสร้างมิตรภาพที่ดี ให้เกิดความประทับใจในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวให้มากที่สุดแต่อาจจะมีข้อจำกัดสำหรับผู้ให้บริการ โดยเฉพาะช่วงฤดูการท่องเที่ยว หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จึงอาจทำให้บริการไม่ทั่วถึง และไม่เกิดความประทับใจ โดยแนวความคิดการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เน้นการให้ความสำคัญในการได้รับบริการ โดยทั่วถึงทุกกลุ่มทั้งบุคคล ไม่แบ่งแยก การให้ความสำคัญต่อเด็ก สตรี ผู้ด้อยโอกาส คนชรา และคนพิการด้วย

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ทางการท่องเที่ยวในตลาดโลก ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) พบว่าในอนาคตนักท่องเที่ยวจะใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการค้นหาสิ่งที่ต้องการ แนวโน้มทางการท่องเที่ยวจะเพิ่มจำนวนครั้งต่อปีและระยะเวลาจะสั้นลง ค่าใช้จ่ายลดลง แต่ละประเทศจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็น อาวุธที่สำคัญในการชิงตลาดและนักท่องเที่ยวในอนาคตต้องการสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่มีสาระความรู้เพิ่มมากขึ้น ทำให้กระแส 3E กลายมาเป็นกระแสการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ โดยแนวทางในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ได้นำเสนอกรอบเครื่องมือในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ยั่งยืน โดยใช้หลัก 3E ซึ่งประกอบด้วย

1) ความสนุกสนาน (Entertainment) คือ กลุ่มผู้ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรจัดกิจกรรมที่มีความรู้ ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน ภายใต้สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติที่สมบูรณ์

2) ประสบการณ์ (Experience) คือ กลุ่มผู้ให้บริการควรจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้ประสบการณ์ใหม่ๆ โดยยึดหลักตามขนบธรรมเนียม แบบแผน จารีตประเพณี วัฒนธรรม เพื่อป้องกันและรักษาสภาพแวดล้อม

3) ความรู้ (Education) คือ การให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างถูกต้อง และเหมาะสม เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ได้ตระหนักถึงความสำคัญ และปฏิบัติตาม

ปีติพร จูปร่าง (2550)<sup>4</sup> ได้เพิ่มกรอบในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) คือ กลุ่มผู้ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในกิจกรรมนั้นๆ เพื่อความรู้ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมนั้นแก่นักท่องเที่ยวได้ และความตื่นเต้น E: Excitements คือ กลุ่มผู้ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการผจญภัยตื่นเต้นท้าทายกับธรรมชาติ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า จะมีนักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งที่นิยมชมชอบการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ยากลำบาก ความตื่นเต้น ท้าทาย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้และทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความเพลิดเพลินมากขึ้น ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่าเป็นกิจกรรมการ

<sup>4</sup>ปีติพร จูปร่าง. (2550). แนวทางการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

ท่องเที่ยวเสริม ถือเป็นกิจกรรมที่กระทำในพื้นที่ธรรมชาติ มีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวต่อกลุ่มกิจกรรมเพื่อไม่สร้างผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม กิจกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มนี้นับได้ว่าเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่นั้นเอง

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้นควรคำนึงถึงหลักการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 5Es คลอบคลุมประเด็น 1) ความสนุกสนาน (Entertainment) 2) ประสบการณ์ (Experience) 3) ความรู้ (Education) 4) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) 5) ความตื่นเต้น (Excitements) และหลักการให้บริการ 5Ss คลอบคลุมประเด็น 1) ความปลอดภัย(Security) 2) สุขอนามัย (Sanitation) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การรักษาความปลอดภัย (Safety) 5) การให้บริการ (Service) เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของกระแสการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่ผ่านมา มีประเด็นการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยว อรวรรณ พันธุ์เนตร (2541) พบว่า บุคลากรในท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีและต้องการพัฒนาทักษะ ความรู้ด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว สอดคล้องกับการศึกษาของ วรี สุโพธิ์ชัย (2533) ที่ว่าบุคลากรมีความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองสูงเช่นเดียวกัน และอาภารัตน์ ประทีปะเสน (2548) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการนักท่องเที่ยว พบว่า บุคลากรมีความต้องการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษเนื่องจากมีความจำเป็นในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร จารึก สถิตยวงศ์ (2535) มีแนวความคิดว่าจะต้องมีการกำหนดนโยบายการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างจริงจัง สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร คือ พัฒนาแนวคิดของบุคลากรในระดับบริหาร เพราะ การให้ผู้บริหารมีแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรย่อมส่งผลต่อการทำนโยบายและแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานที่ดีได้ มีแนวโน้มของการสรรหาบุคลากรที่เปิดโอกาสให้สำหรับผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา ได้พิสูจน์การทำงานของตนเองยอมทำให้องค์กรมีการพัฒนาบุคลากรตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนกระทั่งในระหว่างการทำงาน โดย สุภณัฐ วงศ์วิริยะธรรม (2537) พบว่าในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลวิธีการที่นิยมมากที่สุด คือ การฝึกอบรม ซึ่ง ศิริลักษณ์ ทองมาลัย (2546) มองว่า วิธีการฝึกอบรม เป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ดีที่สุด และมีหลายรูปแบบ เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การอบรมการสัมมนา และการสาธิต และการอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องไม่เสียค่าใช้จ่ายใด อีกทั้ง วสันต์ จันทร์ดา (2542) ยังพบปัญหาว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีความเต็มใจและไม่ให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานหาดใหญ่ (2552) ได้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวชุมชนเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน เสริมสร้างศักยภาพของชุมชนให้เห็นความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวและสร้างจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว และสร้างเครือข่ายด้านตลาดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน โดยกำหนดเนื้อหาวิชาการที่อบรม อยู่ 3 ประเด็น คือ (1) แนวคิดและการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนแบบยั่งยืน ชุมชนต้องมีการจัดการการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านความเสื่อมโทรมที่จะเกิดขึ้นกับ และความขัดแย้งในชุมชน (2) การส่งเสริมการตลาดในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน โดยชุมชนต้องคำนึงถึงปัจจัยพฤติกรรมและกระแสการบริโภคของนักท่องเที่ยว (3) การจัดรายการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน โดยวางแผนผังการท่องเที่ยว มีเส้นทางเชื่อมโยงการท่องเที่ยว การวางแผนประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม โดยใช้สื่อทุกช่องทาง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2551) ได้จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้กับผู้ประกอบการและตอบสนองกลยุทธ์เสริมสร้างศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งแบ่งหมวดวิชาเป็น 3 หมวด คือ หมวดที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักการบริหารการท่องเที่ยว หมวดที่ 2 การวางแผนและการจัดการตลาด และหมวดที่ 3 ความสามารถขั้นปฏิบัติการตลาดโดยเน้นการอบรมเชิงปฏิบัติการ

วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีอีกหลายแนวทาง ปรีชา เต็งศิริวัฒนา (2543) เสนอว่า นอกจากการฝึกอบรมแล้ว ยังต้องมีการศึกษาวิจัย เพิ่มความรู้และทักษะด้านการวิจัยให้แก่บุคลากร จัดหาทุนอุดหนุนทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีนโยบายสนับสนุนที่ อีกทั้ง สุชาติ แม้นโชติ (2542) ยังต้องการสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในสาขาที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรในระดับสูงขึ้นไป และจัดโครงการพัฒนาบุคลากรในแง่มุมต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมให้มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อีกทั้งส่งเสริมให้บุคลากรรับผิดชอบในหน้าที่การงานให้ดีที่สุด พร้อมทั้งศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สุภณัฐ วงศ์วิริยะธรรม (2537) พบปัญหาของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลยังขาดการติดตามและประเมินผลอย่างจริงจังเนื่องจากผู้บริหารระดับสูงยังไม่ให้ความสำคัญ อีกทั้ง ชูติพนธ์ เสือสุวรรณ (2542) ก็พบว่าองค์กรยังขาดงบประมาณที่มีอย่างจำกัด และบุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และควรส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง และด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อมขององค์กรมากกว่า

ส่วนการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว วัชรวิวัฒน์ ศศิผลิน (2549)<sup>5</sup> ได้ศึกษาการจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว: กรณีศึกษากิจกรรมถนนคนเดินในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มบุคคลที่ร่วมดำเนินการบริหารจัดการถนนคนเดิน ประกอบด้วย คนในพื้นที่ ผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่เทศกิจ เป็นผู้ควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำกิจกรรม โดยวิธีการบริหารจัดการถนนคนเดินมีข้อดีคือ ได้เปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ และผู้ประกอบการ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมกับหน่วยงานของภาครัฐ แต่ข้อด้อยคือ การประสานงานระหว่างกันยังไม่ดีเท่าที่ควร จึงทำให้การปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนกลุ่มคนที่เข้ามาทำกิจกรรมจะประกอบไปด้วย กลุ่มค้าขาย กลุ่มสันตนาการ กลุ่มผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ถนนคนเดิน กลุ่มนักท่องเที่ยวและคนท้องถิ่น

ภาวิดา รังษี (2550)<sup>6</sup> ได้ศึกษาหลักในการจัดกิจกรรมการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบภาครัฐและเอกชนคอยหนุนเสริม และต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ทางการพัฒนาซึ่งทำให้เกิดการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับสภาพชุมชน เนื่องจากชุมชนมีข้อจำกัดด้านการศึกษาและต้องส่งเสริมการสร้างกลุ่มผู้นำใหม่ในด้านทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อลดปัญหาการผูกขาดอำนาจและการขึ้นนำของผู้นำ อีกทั้งรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานให้เกิดการร่วมมือระหว่างเอกชนกับชุมชนในรูปภาคีเพื่อถ่วงดุลอำนาจรัฐและทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายจากเบื้องล่างเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว (วัชรวิวัฒน์ ศศิผลิน, 2549) พบว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวบนถนนคนเดินในจังหวัดเชียงใหม่ มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ได้แก่ กิจกรรมการจำหน่ายสินค้าท้องถิ่น กิจกรรมสันตนาการเพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ

ประโยชน์ของการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่า การจัดกิจกรรมได้ก่อให้เกิดผลดีในด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สร้างรายได้ให้แก่คนท้องถิ่น และเกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านสังคม ได้แก่ เกิดพื้นที่ท่องเที่ยวใหม่ เกิดพื้นที่นันทนาการ เกิดการใช้พื้นที่โล่งในเมืองให้เป็นประโยชน์ และสร้างความสัมพันธ์ในสังคม ด้านวัฒนธรรม ได้แก่ ช่วยในการอนุรักษ์วัฒนธรรม เป็นแหล่งถ่ายทอดความรู้ทางวัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สร้างพื้นที่ปลอดมลพิษอย่างไรก็ตามก็มีผลเสียจากการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ได้แก่ สร้างความลำบากในการเข้าออกและปัญหาเสียงดังให้กับผู้อาศัยในพื้นที่จัดกิจกรรมทำให้เกิดมลภาวะในพื้นที่ใกล้เคียง และเป็นการเพิ่มปริมาณการใช้พลังงาน

<sup>5</sup> วัชรวิวัฒน์ ศศิผลิน. (2549). การจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว: กรณีศึกษากิจกรรมถนนคนเดินในจังหวัดเชียงใหม่ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

<sup>6</sup> นางสาวภาวิดา รังษี. (2550). ความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐ เอกชนและชุมชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาบ้านแม่กำปอง กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองและการปกครอง). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปัญหาของการจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว คือ ไม่มีที่ทิ้งขยะ ห้องสุขา และสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ พื้นที่นั่งพักผ่อนและการจัดการแสดงบนเวทีมีน้อย ไม่มีกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกคณะกรรมการ มีการลอกเลียนแบบสินค้า มีการจำหน่ายสินค้าโรงงาน มีการจำหน่ายของมีนเมา พื้นที่จำหน่ายสินค้าคับแคบ เสี่ยงดังจากกิจกรรมการแสดง และเสียงประกาศตามสาย (วัชรวิวัฒน์ ศศิผลิน, 2549)

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า งานวิจัยหลายงานมุ่งเน้นศึกษาการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหลากหลายด้าน แต่มีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ได้ทำการศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ดังนั้นเพื่อให้ บุคลากรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและนักท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล เพื่อการท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นมีความยั่งยืน



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีศึกษา

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาลตำบลนางแลให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของชุมชนและภาคีที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบและวิธีการศึกษา ทั้งการศึกษาเชิงคุณภาพ และการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การสำรวจภาคสนาม และการใช้แบบสอบถาม

ในการดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานเป็น 2 ส่วน คือ ขั้นตอนก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม และขั้นตอนระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 3.1 ขั้นตอนก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือในนามสำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ถึง นายกเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมืองเชียงราย เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้

2. ผู้ศึกษาติดต่อและประสานงานกับผู้นำชุมชน เช่น นายกเทศบาลตำบลนางแล ผู้ใหญ่บ้าน ตัวแทนภาคเอกชน ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม รถเช่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้าน เพื่อประสานงานในการเข้าไปดำเนินงานวิจัยในพื้นที่ รวมถึงการแจ้งให้ชุมชนทราบเพื่อเป็นการขออนุญาตในการเข้ามาศึกษา ประชุมและร่วมกิจกรรมกับชุมชนเป็นระยะ

3. แนะนำตัวผู้ศึกษากับชุมชนอย่างเปิดเผยเพื่อแจ้งว่าผู้ศึกษาเป็นใคร เข้ามาทำอะไรในชุมชน และให้เหตุผลว่าทำไมถึงเลือกเข้ามาวิจัยและทำการศึกษาในพื้นที่นี้ และขออนุญาตเข้าร่วมประชุมประจำเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งเพื่อทราบความเคลื่อนไหวด้านการท่องเที่ยวและสร้างปฏิสัมพันธ์ที่กระหว่างผู้ศึกษาและผู้นำชุมชน

หลังจากนั้น ผู้ศึกษาได้มีกระบวนการดำเนินการศึกษาในแต่ละวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 3.2 ขั้นตอนระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม อธิบายตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ (ข้อมูลทุติยภูมิ) โดยเก็บรวบรวมจาก ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง หอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และข้อมูลจากระบบออนไลน์ เพื่อกำหนดขอบเขตหลักการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 5Es ได้แก่ 1) ความสนุกสนาน (Entertainment) 2) ประสบการณ์



(Experience) 3) ความรู้ (Education) 4) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) 5) ความตื่นเต้น (Excitements) และหลักการให้บริการ 5Ss ซึ่งครอบคลุมประเด็น 1) ความปลอดภัย (Security) 2) สุขอนามัย (Sanitation) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การรักษาความปลอดภัย (Safety) 5) การให้บริการ (Service)

2. การสำรวจเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา (Street Survey) เพื่อทราบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ โดยผู้ศึกษาเข้าไปสำรวจในฐานะนักท่องเที่ยว ใช้การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม การจัดการประชุมอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน (Participatory Community Meeting) การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย (Focus groups) ในกลุ่มประชากรที่เป็นตัวแทนภาครัฐ คือ เทศบาลตำบลนางแล ตัวแทนภาคเอกชน ผู้ประกอบการร้านอาหาร เครื่องดื่ม และรถเช่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้าน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนางแล ซึ่งเป็นระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นซึ่งนำไปใช้ประกอบการสร้างเครื่องมือการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์บุคคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในตำบลนางแล

3. กำหนดเนื้อหาแบบสัมภาษณ์บุคคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในตำบลนางแล (ภาคผนวก ก) ซึ่งประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิม กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต อุปสรรค ปัญหาในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว และความต้องการในการพัฒนาการท่องเที่ยว

4. การดำเนินการสัมภาษณ์ หลังจากการแนะนำตัวและโครงการศึกษาวิจัยแก่ชุมชนแล้ว ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะมีการโทรศัพท์นัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ นายกเทศบาลตำบลนางแล ผู้ใหญ่บ้านตัวแทนภาคเอกชน ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม รถเช่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้าน และสมาชิกชุมชนอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ล่วงหน้าซึ่งส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักสะดวก คือ ช่วงเวลาหลังเลิกงาน (17.00-20.00 น.) และช่วงเวลาว่างงาน (เสาร์-อาทิตย์) สถานที่ที่ใช้สัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ให้ข้อมูลหลัก เช่น ที่บ้านของผู้ให้ข้อมูลหลัก หรือ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน โดยผู้ศึกษาใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participatory Observation) ตลอดระยะเวลาการสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์ และผู้ศึกษาได้บันทึกเทปการสัมภาษณ์และจดบันทึก สรุปการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาในขั้นตอนต่อไป

5. การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้สถิติพรรณนา (Description Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลและนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล



## วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว (ข้อมูลทุติยภูมิ) โดยเก็บรวบรวมจาก ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง หอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และข้อมูลจากระบบออนไลน์ เพื่อกำหนดกรอบการศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งมีขอบเขตการศึกษาครอบคลุมประเด็น 1) ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 2) คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว 3) ด้านความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว 5) ทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ และ 6) ทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

2. การจัดการประชุมอย่างมีส่วนร่วมของชุมชน (Participatory Community Meeting) การจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย (Focus groups) ในกลุ่มประชากรที่เป็นตัวแทนภาครัฐ คือ เทศบาลตำบลนางแล ตัวแทนภาคเอกชน ผู้ประกอบการร้านอาหาร เครื่องดื่ม และรถเช่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชน กลุ่มแม่บ้าน ฅสำนักงานเทศบาลตำบลนางแล ซึ่งเป็นระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นซึ่งนำไปใช้ประกอบการสร้างเครื่องมือการศึกษา คือ แบบสอบถามศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

3. การสร้างแบบสอบถามศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล (ภาคผนวก ข) โดยกำหนดการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) แบบเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลนางแลที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 97 คน ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ

- 1) กลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 14 คน ได้แก่ รถเช่าสี่ล้อ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่พักแรม
- 2) เจ้าของแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน จำนวน 3 คน ได้แก่ พิพิธภัณฑ์บ้านดำ พิพิธภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาอดอยดินแดง หมู่บ้านกะเหรี่ยงคอยาว
- 3) กลุ่มอาชีพ จำนวน คน 27 ได้แก่ กลุ่มวันสับประรดนางแล กลุ่มแปรรูปถั่วสมุนไพรและขนมอบ กลุ่มสุรากลั่น กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านป่าซางวิวัฒน์ กลุ่มสตรีผลิตข้าวกล้อง น้ำข้าวกล้อง กลุ่มปุ๋ยอินทรีย์ กลุ่มผู้ปลูกลิ้นจี่ กลุ่มผักปลอดสารพิษ กลุ่มสับประรดนางแล-ภูแล กลุ่มกระชายใบสับประรด กลุ่มหัตถกรรมบ้านเด่น กลุ่มผลิตภัณฑ์กะลา กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าอุตสาหกรรม
- 4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 53 คน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแล ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลนางแล

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ องค์ประกอบสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ และหน่วยงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

4. ตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้เลือกทดสอบเครื่องมือในแหล่งท่องเที่ยวใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 20 ชุด แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9864

5. กำหนดคสเกลสำหรับการวิเคราะห์และการลงรหัส (Coding) เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์และอธิบายผลโดยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean)

ส่วนที่ 2 ศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการมีรูปแบบคำถามแบบเลือกตอบมาตราส่วนวัด (Rating Scale) กำหนดรหัสคำตอบไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1	=	มีศักยภาพน้อยที่สุด
2	=	มีศักยภาพน้อย
3	=	มีศักยภาพปานกลาง
4	=	มีศักยภาพมาก
5	=	มีศักยภาพมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต และการถ่วงน้ำหนักคะแนน ในการแปลผลข้อมูล โดยใช้คุณสมบัติของความต่อเนื่องของคะแนนเป็นเกณฑ์ในการเทียบผลการวิเคราะห์ค่าตัวกลางเลขคณิต โดยแบ่งกลุ่มตามช่วงคะแนนการแปลผล ดังนี้

ช่วงคะแนน	1 - 1.80	=	มีศักยภาพน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน	1.81 - 2.60	=	มีศักยภาพน้อย
ช่วงคะแนน	2.61 - 3.40	=	มีศักยภาพปานกลาง
ช่วงคะแนน	3.41 - 4.20	=	มีศักยภาพมาก
ช่วงคะแนน	4.21 - 5.00	=	มีศักยภาพมากที่สุด

ส่วนที่ 3-4 องค์ประกอบสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ และหน่วยงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ มีรูปแบบคำถามแบบเลือกตอบ วิเคราะห์และอธิบายผลโดยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean)

6. การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาโดยใช้สถิติพรรณนา (Description Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล และนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลต่อไป

**วัตถุประสงค์ที่ 3** การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

1. พิจารณาและสังเคราะห์ข้อมูลในวัตถุประสงค์ที่ 1-2 ตามหลักการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ร่วมกับศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อนำมากำหนดขอบเขตของเนื้อหาการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

2. จัดทำเนื้อหาการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมฯมีส่วนร่วมในกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อกระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ทั้งทางทฤษฎีและการปฏิบัติ ประกอบด้วยเนื้อหาของกิจกรรมการอบรม คือ การระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล การระบุกิจกรรมที่ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติได้จริง การระบุสถานะของกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการและปัญหาอุปสรรคของกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และการให้คะแนน ความพร้อม หรือความถนัดของกิจกรรม

3. จัดทำแบบทดสอบความรู้ผู้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการก่อนและหลังการเข้ารับการอบรมฯ

4. ดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการ (ภาคผนวก ก)

5. การศึกษาดูงาน ณ บ้านห่อชา อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย และ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยมีชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งภายหลังการศึกษาดูงานผู้ศึกษาได้จัดกระบวนการถอดบทเรียนจากการศึกษาดูงาน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ทบทวนและวิเคราะห์ความรู้ที่ได้รับ สำหรับใช้เป็นบทเรียนในการนำไปปฏิบัติในการบริหารจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเองต่อไป

**วัตถุประสงค์ที่ 4** การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 5Es ได้แก่ 1) ความสนุกสนาน (Entertainment) 2) ประสบการณ์ (Experience) 3) ความรู้ (Education) 4) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) 5) ความตื่นเต้น (Excitements) และหลักการให้บริการ 5Ss ซึ่ง

ครอบคลุมประเด็น 1) ความปลอดภัย(Security) 2) สุขอนามัย (Sanitation) 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4) การรักษาความปลอดภัย (Safety) 5) การให้บริการ (Service)

2. การสำรวจเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา (Street Survey) เพื่อทราบการดำเนินการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยงและบริการในพื้นที่ศึกษา โดยผู้ศึกษาเข้าไปสำรวจในฐานะนักท่องเที่ยว ใช้การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วมซึ่งเป็นระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นซึ่งนำไปใช้ประกอบการสร้างเครื่องมือการศึกษา คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยงและบริการในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

กำหนดการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) แบบเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การกำหนดขนาดกลุ่มประชากรนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลนางแล ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือเท่ากับ 0.05 ใช้สูตรการคำนวณ ของ Taro Yamane ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

การแทนค่าคือ

$$n = \frac{10,237}{1 + 10,237 (0.05)^2}$$

$$n = 398.85$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว จำนวน 400 ราย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป ศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยงและการบริการ องค์ประกอบสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยงและการบริการ และหน่วยงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยงและการบริการ

3. ตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้เลือกทดสอบเครื่องมือในแหล่งท่องเที่ยวใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 20 ชุด แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9864

4. กำหนดสเกลสำหรับการวิเคราะห์และการลงรหัส (Coding) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอำเภอเชียงแสน โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีรูปแบบคำถามแบบเลือกตอบ วิเคราะห์และอธิบายผลโดยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean)

ส่วนที่ 2-3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มีรูปแบบคำถามแบบเลือกตอบ (Rating Scale) กำหนดรหัสคำตอบไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1	=	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	=	ความพึงพอใจน้อย
3	=	ความพึงพอใจปานกลาง
4	=	ความพึงพอใจมาก
5	=	ความพึงพอใจมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต และการถ่วงน้ำหนักคะแนน ในการแปลผลข้อมูล โดยใช้คุณสมบัติของความต่อเนื่องของคะแนนเป็นเกณฑ์ในการเทียบผลการวิเคราะห์ค่าตัวกลางเลขคณิต โดยแบ่งกลุ่มตามช่วงคะแนนการแปลผล ดังนี้

ช่วงคะแนน	1 - 1.80	=	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน	1.81 - 2.60	=	ความพึงพอใจน้อย
ช่วงคะแนน	2.61 - 3.40	=	ความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงคะแนน	3.41 - 4.20	=	ความพึงพอใจมาก
ช่วงคะแนน	4.21 - 5.00	=	ความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการท่องเที่ยว มีรูปแบบคำถามแบบเลือกตอบ วิเคราะห์และอธิบายผลโดยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean)

5. การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาโดยใช้สถิติพรรณนา (Description Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล และนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดเชียงราย โดยให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่ชุมชนมีอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. บริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
2. ศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
5. แนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

#### 4.1 บริบทชุมชนและสถานการณ์ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

##### 4.1.1 บริบทพื้นที่

##### ประวัติเทศบาลตำบลนางแล

เดิมมีหมู่บ้านเล็กๆแห่งหนึ่ง เป็นชาวพื้นเมือง ตั้งอยู่ใกล้ต้นน้ำในป่าใหญ่ ชาวบ้านแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ชาวลัวะและชาวพื้นเมือง มีจำบ้านเป็นผู้ปกครอง จำบ้านมีลูกสาวหนึ่งคนที่มีรูปโฉมสวยงามยิ่ง ชาวพื้นเมืองทุกคนมีนิสัยรักสงบ ใจรักและศรัทธาในพระพุทธศาสนา มีความกลมเกลียวรักใคร่เหมือนญาติมิตร ส่วนชาวลัวะ มีนิสัยโหดร้ายทารุณ เป็นที่เกรงกลัวของชาวพื้นเมืองยิ่งนัก

ตำนานเล่าว่า อดีตมีพระสาวกของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้เสด็จมาโปรดชาวพื้นเมือง และแวะพักแรมบนดอยใกล้กับขุนน้ำหรือต้นน้ำนางแล เมื่อพักหลายวันจึงได้ชักจิวรตากไว้บนก้อนหินริมฝั่งแม่น้ำ หลังกจากตากเอาไว้ได้มีสัตว์ป่ามาเหยียบย่ำจิวรดังกล่าว และเกิดเป็นรอยเท้าสัตว์ขึ้นบนหิน ก้อนนั้นหลายรอย รอยที่เห็นชัดที่สุด คือ รอยฝ่าจิวรและรอยเท้าวัว ส่วนรอยอื่นๆ นั้นไม่เด่นชัด จึงเรียกสถานที่แห่งนี้ว่า “ผาราดรอยวัว” หลังจากนั้นพระสาวกรูปดังกล่าวก็เสด็จไปที่อื่น และในวันสุดท้ายนี้จำบ้านได้ประกาศให้ลูกบ้านนำข้าวปลาอาหารไปถวาย ส่วนฝ่ายลูกสาวจำบ้านก็ได้เตรียมข้าวต้มไปถวาย แต่นางก็ไปไม่ทันพระสาวกรูปดังกล่าวได้เสด็จไปที่อื่นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้นำข้าวต้มที่นางเตรียม



มาไปเทลงต้นน้ำทางทิศเหนือเกิดเป็น “ต้นน้ำแม่ข้าวต้ม” และได้หยาดน้ำลงบนต้นน้ำทางทิศใต้ จึงเกิดเป็น “ขุนน้ำแม่นางแล” จึงเป็นที่มาของชื่อ “นางแล” ตามกิริยาของลูกสาวจำบ้านที่ได้ดูแลพระสาวกรูปนั้น และนางได้อธิษฐานว่า หากบุญกุศลมีจริง ของให้นางได้พบพระสาวกนั้นเป็นครั้งสุดท้าย พอพุดจบพระสาวกจึงได้ปรากฏกายขึ้น และประทับรอยพระบาทเบื้องขวาเอาไว้ จนเกิดเป็น “โป่งพระบาท”

หลังจากนั้นเมื่อบ้านเมืองเจริญรุ่งเรืองตามกาลเวลา เกิดการขยายแยกย้ายหมู่บ้าน เป็นบ้านป่ารวม บ้านป่าซาง บ้านร่องปลาข้าว บ้านนางแลใน ชาวบ้านจึงรวมตัวกันเพื่อขับไล่ชาวลัวะ เนื่องจากชาวพื้นเมืองทนต่อพฤติกรรมการลักขโมย วัว ควาย เบ็ด ไก่ และฆ่าชาวพื้นเมืองไปหลายคน จนชาวลัวะหนีเข้าป่าไปอยู่ที่อื่น แต่ยังคงเหลือหลักฐานบางส่วนที่ตั้งปรากฏอยู่ถึงปัจจุบัน คือ คูเมือง เป็นผนังดินล้อมรอบ ระหว่างเขตติดต่อบ้านนางแลในและบ้านป่ารวม

### ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลนางแล เป็นตำบลที่แยกมาจากตำบลบ้านดู่ ประมาณ พ.ศ.2457 และได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อ 30 มกราคม พ.ศ. 2539 ตำบลนางแล และเลื่อนฐานะเป็นเทศบาลตำบลขนาดเล็ก เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา มีชื่อเสียงในด้านการเกษตร โดยเฉพาะ สับปะรดพันธุ์นางแล (พันธุ์น้ำผึ้ง) เพราะมีรสชาติไม่เหมือนสับปะรดพันธุ์อื่น ๆ เทศบาลตำบลนางแลยังเป็นเส้นทางผ่านไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดเชียงราย เช่น อำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และคอยแม่สะลอง เป็นต้น เหมาะแก่การลงทุน เพราะสภาพพื้นที่อยู่ในเขตของแผนพัฒนาสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ นอกจากนี้เป็นแหล่งเกษตรที่สำคัญของจังหวัดเชียงรายแล้ว เทศบาลตำบลนางแล ยังมีน้ำตกนางแลใน อันสวยงาม เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ปัจจุบัน เทศบาลตำบลนางแล ได้จัดงบประมาณไปดำเนินการปรับปรุงบางส่วนแล้วเพื่อจะให้มีที่สวยงาม และบริการนักท่องเที่ยวในอนาคตต่อไป

เทศบาลตำบลนางแล ห่างจากตัวเมือง จังหวัดเชียงราย ไปทางทิศเหนือ ประมาณ 15 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด ประมาณ 55 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 34,375 ไร่

สภาพภูมิประเทศ มีความลาดเอียงจากทิศตะวันตกมาทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นที่ราบลุ่มระหว่างภูเขา ด้านทิศตะวันออกเป็นป่าสงวนแห่งชาติ ป่าดอยถ้ำผาดอง ป่าดอยสันป่าก่อและป่าแม่งาม ด้านทิศตะวันตก บางส่วน เป็นป่าสงวนแห่งชาติ ป่าดอยนางแล ป่าดอยยาวและป่าดอยพระบาท บริเวณตอนกลางของตำบลจะเป็นพื้นที่ตัดผ่าน ได้แก่ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 ถนนพหลโยธิน โดยมีถนนสายหลัก 3 เส้นทาง คือ

1. ถนนลาดยางบ้านเด่น-ท่าข้าวเปลือก
2. ถนนลาดยางบ้านป่าห้า-บ้านสันลมจอย
3. ถนนลาดยางบ้านเด่น-บ้านนางแลใน



สภาพภูมิอากาศ อุณหภูมิของเทศบาลตำบลนางแลเฉลี่ยต่ำสุด 8 องศาเซลเซียส สูงสุด 33.9 องศาเซลเซียส มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลท่าสุค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลแม่ยาว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

#### ข้อมูลด้านการปกครอง และประชากร

จากฐานข้อมูลประชากร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (วันที่ 30 ธันวาคม 2549 ) มีประชากรทั้งหมด 10,237 คน เป็นเพศชาย 4,992 คน เพศหญิง 4,077 คน ในจำนวนนี้มีผู้ไม่ได้สัญชาติไทยแต่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน จำนวน 873 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 มีครัวเรือนทั้งหมด 3,926 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 4.7 คนต่อ 1 ตารางเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านป่าห้ำ	หมู่ที่ 2 บ้านนางแล
หมู่ที่ 3 บ้านนางแลเหนือ	หมู่ที่ 4 บ้านม่วงคำ
หมู่ที่ 5 บ้านเด่น	หมู่ที่ 6 บ้านป่าอ้อ
หมู่ที่ 7 บ้านนางแลใน	หมู่ที่ 8 บ้านป่ารวก
หมู่ที่ 9 บ้านดอยแก้ว	หมู่ที่ 10 บ้านป่าซางวิวัฒน์
หมู่ที่ 11 บ้านสันลมจอย	หมู่ที่ 12 บ้านข้าวแตะ
หมู่ที่ 13 บ้านแม่ปุกา	หมู่ที่ 14 บ้านร่องปลาข้าว
หมู่ที่ 15 บ้านใหม่ม่วงคำ	หมู่ที่ 16 บ้านสันต้นขาม

#### ด้านเศรษฐกิจ

ประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล มีอาชีพด้านการเกษตร ผลผลิตที่สำคัญได้แก่ ข้าว สับปะรด ลำไย ถั่วลิสง มะม่วง ข้าวโพด ถั่วเหลือง มันสำปะหลัง โดยเฉพาะสับปะรดคือ “สับปะรดนางแล” เป็นพืชผลทางการเกษตรที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศ การทำการเกษตรในตำบลเป็นลักษณะแบบดั้งเดิมและการผลิตเพื่อการค้าขาย โดยอาศัยแหล่งน้ำจากธรรมชาติเป็นสำคัญ นอกจากนั้นประชาชนยังประกอบอาชีพ เช่น รับจ้าง ค้าขาย และการบริการ

จากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ประจำปี 2550 ของเทศบาลตำบลนางแล ประชาชนมีรายได้เฉลี่ยประมาณ 36,442 บาท /คน/ปี

การประกอบธุรกิจในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล มีความหลากหลายเนื่องจากเป็นพื้นที่ใกล้ความเจริญ อยู่ใกล้ตัวเมืองเชียงราย เช่น ปั๊มน้ำมัน ปั๊มน้ำมัน โรงงานอุตสาหกรรม โกดังเก็บสินค้า โรงสี ร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง ร้านขายรถยนต์มือสอง โรงงานผลิตน้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านขายของชำ ร้านซ่อมรถ ร้านถ่ายรูปและธุรกิจหอพัก

กลุ่มอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ และพัฒนาทักษะด้านการประกอบการอาชีพให้สมาชิกของกลุ่มมีศักยภาพในการผลิตและได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากตลาด ประกอบด้วยกลุ่มอาชีพประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ กลุ่มวันสับประรดนางแล กลุ่มแปรรูปถั่วสมุนไพรรและขนมอบ กลุ่มสุรากลั่น กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านป่าซางวิวัฒน์ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนไข่เค็มสมุนไพรร กลุ่มอุตสาหกรรมรายย่อยแปรรูปเนื้อสัตว์ กลุ่มสตรีสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนบ้านป่าอ้อ (ข้าวกล้อง น้ำข้าวกล้อง) ประเภทกลุ่มทางการเกษตร ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจผู้เลี้ยงวัวบ้านป่าอ้อ กลุ่มปุ๋ยอินทรีย์บ้านนางแล กลุ่มผู้ปลูกลิ้นจี่ กลุ่มผักปลอดสารพิษ กลุ่มสับประรดนางแล ภูแล อุตสาหกรรม ประเภทกลุ่มเครื่องประดับตกแต่ง ได้แก่ กลุ่มกระดาษใยสับประรด กลุ่มพัฒนาอาชีพ สตรีคริสตจักรราชภัคคี กลุ่มหัตถกรรมบ้านเด่น กลุ่มผลิตภัณฑ์กะลา กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าอุตสาหกรรม บ้านป่าห้าว และ ประเภทกลุ่มทางการเงิน ได้แก่ กลุ่มกองทุนเงินล้าน กลุ่มพลัง 2000 กองทุนหมู่บ้าน และ โครงการแก้ไขปัญหาคความยากจน

### ด้านสังคม

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ มีวัด และสถานปฏิบัติธรรมหลายแห่ง นอกจากนี้ยังนับถือคริสต์ศาสนา มีโบสถ์คริสต์นิกายโปแตสแตนท์

การศึกษาถือเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาคน ดังนั้นเทศบาลตำบลนางแลประกอบด้วยสถานศึกษา คือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน โรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา และที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จากข้อมูลตัวชี้วัดความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ปี 2549 พบว่า เทศบาลตำบลนางแลผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัด เด็กได้รับการศึกษาภาคบังคับ จบการศึกษาภาคบังคับ ได้เรียนต่อ และได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพ

ด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลนางแลประกอบด้วย สถานีอนามัยประจำเทศบาลตำบลนางแล สถานพยาบาลเอกชน คลินิก และศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ที่ประชาชนเข้ารับการรักษา และมีสถานพยาบาลในตัวเมืองจังหวัดเชียงรายที่สามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวก

### วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาชาวบ้าน

ตำบลนางแลประกอบด้วยการผสมผสานทางวัฒนธรรม ประเพณีชาวล้านนา (คนพื้นเมือง) และวัฒนธรรมประเพณีชนเผ่า (เผ่าลาหู่และอาข่า) ที่เข้มแข็ง วัฒนธรรมงานประเพณีที่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากเทศบาลตำบลนางแลในการจัดกิจกรรมงานประเพณีที่สืบทอดกันมายาวนาน คือ ประเพณีผาลาดรอยวัว ซึ่งถือเป็นจารีตประเพณีที่ต้องบวงสรวงเจ้าแม่ นางแล การสืบชะตาแม่น้ำ การเลี้ยงผีขุนน้ำ โดยชาวตำบลนางแลให้ความเคารพและศรัทธา เนื่องจาก แม่น้ำนางแล ถือเป็นแหล่งน้ำที่มีคุณภาพประโยชน์ และมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตชาวตำบลนางแล นอกจากนี้ ยังมีประเพณีสงกรานต์ รดน้ำดำหัว ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณียี่เป็งลอยกระทง ประเพณีदानข้าวใหม่ ประเพณีสืบสองเป็ง และประเพณีदानกล้วยสลาก ส่วนวัฒนธรรมประเพณีชนเผ่าที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีกินวอ ประเพณีโล้ชิงช้า ของชน

เผ่าลาหู่และอาข่า โดยบางประเพณีก็มีการปรับประยุกต์ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน เช่น การแต่งกายชุดประจำเผ่า อาหารการกิน

#### ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลนางแล ได้แก่

- แหล่งน้ำ ประกอบด้วยแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ลำห้วย บึง หนอง และน้ำตก น้ำตกที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวคือ น้ำตกนางแลใน นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น ฝาย อ่างเก็บน้ำ บ่อน้ำโยก แบ่งเป็นน้ำที่ใช้ในการบริโภค อุปโภค

- ป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้ของเทศบาลตำบลนางแล ประกอบด้วยพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ คือ ป่าดอยถ้ำ ผาตอง ป่าดอยสันป่าก้อย ป่าน้ำแม่งาม ป่าดอยนางแล ป่าดอยยาวและป่าดอยพระบาท มีประโยชน์ในการเป็นที่อาศัยของสัตว์ป่า เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร เป็นแหล่งหาของป่า

#### การบริการทางการท่องเที่ยว

การบริการทางการท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล พบว่า ด้านยานพาหนะรับ-ส่งนักท่องเที่ยว มีการบริการรถประเภท รถยนต์มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 45.1) รองลงมาคือ รถตู้ (คิดเป็นร้อยละ 40.2) รถจักรยานยนต์ และแพ (คิดเป็นร้อยละ 7.3) ตามลำดับ

ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มประเภท อาหารพื้นเมืองมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 66.7) รองลงมาคือ อาหารตามสั่ง (คิดเป็นร้อยละ 21.0) ข้าวต้ม (คิดเป็นร้อยละ 7.4) ข้าวห่อ (คิดเป็นร้อยละ 4.9) ตามลำดับ

ด้านการบริการที่พักแรม มีการบริการที่พักแรมประเภท โฮมสเตย์ มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 51.9) รองลงมาคือ โรงแรมหรือรีสอร์ท (คิดเป็นร้อยละ 39.5) กางเต็นท์ (คิดเป็นร้อยละ 4.9) บ้านเช่า (คิดเป็นร้อยละ 3.7) ตามลำดับ

ด้านการแสดงให้นักท่องเที่ยวได้ชม มีการแสดงฟ้อนรำ เต็มมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 43.8) รองลงมาคือ การกีฬา (คิดเป็นร้อยละ 26.3) การละเล่นพื้นเมือง (คิดเป็นร้อยละ 15.0) การดนตรี (คิดเป็นร้อยละ 10.0) การเล่นละคร (คิดเป็นร้อยละ 5.0) ตามลำดับ

ดังข้อมูลในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การบริการทางการท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

n = 97	
การบริการทางการท่องเที่ยว	ร้อยละ
<b>รูปแบบการให้บริการยานพาหนะรับ-ส่งแก่นักท่องเที่ยว</b>	
รถยนต์	45.1
รถตู้	40.2
รถจักรยานยนต์	7.3
แพ	7.3
เกวียน/อีแต๋น	-
<b>รูปแบบการให้บริการบริการอาหารและเครื่องดื่ม</b>	
อาหารพื้นเมือง	66.7
อาหารตามสั่ง	21.0
ข้าวห่อ	4.9
ขันโตก	7.4
<b>รูปแบบการให้บริการที่พักแรม</b>	
โฮมสเตย์	51.9
โรงแรม/รีสอร์ท	39.5
บ้านเช่า	3.7
โรงเรียน/วัด	-
กางเต็นท์	4.9
<b>รูปแบบการจัดการแสดงให้นักท่องเที่ยวได้ชม</b>	
การฟ้อนรำ เต้น	43.8
การดนตรี	10.0
การละเล่นพื้นเมือง	15.0
การเล่นละคร	5.0
การกีฬา	26.3

#### การสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

การสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล พบว่า ชุมชนต้องการให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สำนักงานเชียงราย) เข้ามาให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 63.9) รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย (คิดเป็นร้อยละ 23.7) เทศบาลตำบลนางแล (คิดเป็นร้อยละ 8.2) ตามลำดับ

ความต้องการการสนับสนุน พบว่า ชุมชนต้องการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 70.1) รองลงมาคือ การพัฒนาศักยภาพตนเอง (คิดเป็นร้อยละ 12.4) การพัฒนาทีมงานเครือข่าย และการจัดทำฐานข้อมูลองค์ความรู้ในชุมชน (คิดเป็นร้อยละ 8.2) ตามลำดับ

## ดึงข้อมูลในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 การสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

n = 97

การสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	ร้อยละ
<b>หน่วยงานสนับสนุนทางการท่องเที่ยว</b>	
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (เชิงรับ)	63.9
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย	23.7
สถาบันการศึกษา โรงเรียน/มหาวิทยาลัย	4.1
เทศบาลตำบลนางแล	8.2
<b>เรื่องที่ต้องการการสนับสนุน</b>	
งบประมาณ	70.1
การพัฒนาศักยภาพตนเอง	12.4
การพัฒนาทีมงาน เครื่องช่วย	8.2
การถ่ายทอดความรู้	-
การจัดทำฐานข้อมูลองค์ความรู้ในชุมชน	8.2
การวิจัยและประเมินผล	1.0

### 4.1.2 กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

#### 1) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของเทศบาลตำบลนางแล เป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และน้ำตก ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยว คือ

(1) น้ำตกนางแล บ้านนางแลใน หมู่ที่ 7 เป็นน้ำตกที่เป็นที่รู้จักของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล แต่ไม่มีนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมมากนัก ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะไปเที่ยวในช่วงฤดูร้อน เทศกาลเพื่อพักผ่อน สัมผัสความชุ่มฉ่ำของสายน้ำ

ระหว่างเส้นทางเดินไปน้ำตก ระยะทางประมาณ 300 เมตร นักท่องเที่ยวได้จะผ่านหมู่บ้านลิไข่ หมู่บ้านบริวารของบ้านนางแลใน หมู่ที่ 7 ชาวเขาเผ่าอาข่า ที่ยังคงวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นต้นกำเนิดแม่น้ำนางแล ต้องเดินออกจากตัวหมู่บ้านขึ้นไปบนภูเขา ตามลำธารน้ำไหลผ่าน ระยะทางประมาณ 300 เมตร ประกอบด้วยน้ำตก 4 ชั้น มีความสูงไม่มากนัก มีหินเรียงรายอยู่ล้อมรอบ สามารถนั่งชมทัศนียภาพของน้ำตกได้ มีปริมาณน้ำมากไหลตลอดทั้งปี

## (2) คอยดั่ง

คอยดั่ง บ้านนางแลใน หมู่ที่ 7 ความเป็นมาของชื่อ เนื่องจาก มีบริเวณลานหินกว้างที่เกิดเสียงดัง เมื่อใช้ไม้กระทบกับพื้น คล้ายเสียงของกลอง จุดสูงสุดของคอยดั่ง มีหินลักษณะคล้ายรูปพระจันทร์เต็มดวง คือเป็นรูปร่างกลมและรูปสามเหลี่ยม เรียกว่า สันลายแหง อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเลประมาณ 1,252 เมตร การขึ้นคอยดั่ง ใช้ระยะทางประมาณ 8 กิโลเมตร

การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวบนคอยดั่ง โดยเทศบาลตำบลนางแล ได้ร่วมกับชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้านและโรงเรียน จัดกิจกรรม “วอร์คแรลลี่ พิชิตคอยดั่ง” ตั้งแต่ปี 2549 ช่วงเดือนมกราคม ของทุกปี การขึ้นคอยดั่ง มีเส้นทาง 2 เส้นทาง คือ เส้นทางระยะสั้น โดยเริ่มต้นที่บ้านลิไซ่ ผ่านน้ำตกตาตผน น้ำตกตาตฮาง แล้วขึ้นไปทางลานหิน ใช้ระยะทางประมาณ 3-4 กิโลเมตร และเส้นทางระยะไกล โดยเริ่มต้นที่บ้านลิไซ่ ผ่านน้ำตกตาตผน น้ำตกตาตฮาง น้ำตกตาตถ้ำ ผ่านป่าสัก ผ่านน้ำตกสี่ชั้น ขึ้นไปทางบ้านชาวเขา ตาน้ำตก ไปยังจุดสูงสุดของคอยดั่ง สันลายแหง แล้วจึงลงมายังจุดที่เกิดเสียงดัง

## (3) ผาราครอยั่ว

บ้านนางแลในหมู่ที่ 7 เป็นตำนานของตำบลนางแล กล่าวถึง พระอรหันต์รูปหนึ่ง เสด็จไปเผยแผ่พระพุทธศาสนาตามที่ต่างๆ เมื่อเสด็จมาถึงผาราครอยั่ว หรือ ชุนน้ำนางแล ได้มีหญิงสาวผู้หนึ่ง มาจะถวายข้าวต้ม แต่ข้าวต้มของนางไม่สุกจึงเทลงถ้ำน้ำนางแล ต่อมาจึงเรียนถ้ำน้ำนี้ว่า “แม่ข้าวต้มท่าสุด” ส่วนถ้ำห้วยนางที่นางได้ทำโภชนาทานเรียกว่า “แม่บ้านนางแล”

กิจกรรมที่ชาวเทศบาลตำบลนางแล ได้จัดขึ้นทุกปี คือ พิธีบวงสรวงเจ้าแม่ นางแลบริเวณผาราครอยั่ว หมู่ที่ 7 บ้านนางแลใน และประเพณีจุดบั้งไฟ ในวันแรม 8 ค่ำ เดือน 8 เหนือ (พฤษภาคม) เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา หมู่บ้านที่แม่บ้านนางแลไหลผ่านจะเข้าร่วมพิธีสืบชะตาแม่บ้านนางแลด้วย นับว่าเป็นประเพณีที่ชาวเทศบาลตำบลนางแลให้ความศรัทธาและเชื่อถือมาก เนื่องจากแม่บ้านนางแลมีคุณประโยชน์ต่อชาวบ้านมาช้านาน ในงานประเพณีดังกล่าว จะมีขบวนแห่ของแต่ละหมู่บ้าน ทำพิธีบวงสรวงในช่วงเช้า ช่วงบ่ายเป็นงานรื่นเริง การแสดงมหรสพต่างๆ มีการแข่งขันบั้งไฟ อนึ่งก่อนวันงานหนึ่งวันจะมีการพัฒนาลำน้ำนางแลตลอดสายและพิธีบนบานเจ้าแม่ นางแล และหลังวันงานหนึ่งวันจะจัดพิธีเลี้ยงผีขุนน้ำเพื่อขอฝนให้ตกต้องตามฤดูกาล ชาวนามีน้ำใช้ตลอดฤดูทำนา

## 2) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอุตสาหกรรมครัวเรือน

ในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลมีกลุ่มอุตสาหกรรมที่จะให้นักท่องเที่ยวที่สนใจได้เยี่ยมชมตามความสนใจ ได้แก่

กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าได้นำวัตถุดิบเป็นผ้าฝ้ายมาจากโรงงานอุตสาหกรรม และนำมาตัดเย็บออกแบบ ขึ้นรูปเป็นเสื้อผ้าสำเร็จรูป มีการคิดค้น ดัดแปลง ประยุกต์ออกแบบสินค้าเพื่อให้มีความแตกต่างจากตลาดที่ขายกันเมืองเชียงใหม่หรือเชียงราย โดยมีหัวหน้ากลุ่มเป็นผู้ออกแบบ และใช้แรงงานจากสมาชิกในกลุ่มเป็นแรงงานในการตัดเย็บ ซึ่งสมาชิกกลุ่มมีอุปกรณ์ในการตัดเย็บ ได้แก่ จักเย็บผ้า

กรรไกร ไม่ต้องใช้การลงทุนที่สูง หรือมีการให้สมาชิกกลุ่มปักเย็บเสื้อผ้า โดยที่ไม่ต้องใช้เครื่องจักร ประกอบด้วย เสื้อผ้าสตรี สุภาพบุรุษ ผ้าม่าน เป็นต้น

กลุ่มหัตถกรรมบ้านเด่น มีการคิดค้นนำเอาวัตถุดิบจากธรรมชาติที่สามารถหาได้ง่ายจากในชุมชน เช่น ไม้ไผ่ เมล็ดพืชผลทางการเกษตร มาประดิษฐ์เป็นของประดับร่างกายและของตกแต่งบ้าน เช่น สร้อย กำไล แหวน แจกัน เป็นต้น ปัญหาที่กลุ่มประสบคือ ไม่มีตลาดในการจำหน่ายสินค้า ถ้ามีตลาดขายสินค้าก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่สูงไม่คุ้มค่ากับการลงทุนไป ดังนั้นทางกลุ่มจึงต้องการให้มีตลาดจำหน่ายสินค้าในพื้นที่จังหวัดเชียงรายที่ง่ายต่อการเดินทาง

กลุ่มข้าวกล้องจากความต้องการของแม่บ้านที่ต้องการสร้างรายได้ จึงเกิดการรวมกลุ่มผลิตข้าวกล้อง ซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนางแลในการลงทุนจัดตั้งกลุ่ม ซึ่งมีการลงทุนในการสร้างอาคารปฏิบัติการ ซื้อเครื่องสีข้าวกล้อง ผู้เขียนเก็บน้ำข้าวกล้อง เครื่องบรรจุสุญญากาศ เป็นต้น ผลผลิตของกลุ่มได้แก่ ข้าวกล้อง น้ำข้าวกล้อง มีการจำหน่ายในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล และพื้นที่ใกล้เคียง โดยการฝากขายและขายตามจำนวนที่สั่ง ซึ่งการขายน้ำข้าวกล้องมีข้อจำกัด คือ ไม่สามารถเก็บไว้ในอุณหภูมิห้องได้ต้องเก็บไว้ในอุณหภูมิเย็นเท่านั้นและมีอายุไขการเก็บรักษาไว้ได้ประมาณ 1 สัปดาห์เท่านั้น และสิ่งที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงคือ การพัฒนาคุณค่าทางสารอาหาร เพิ่มรสชาติหรือส่วนผสมเพิ่มเติม การพัฒนาบรรจุภัณฑ์น้ำข้าวกล้องให้ได้มาตรฐานองค์การอาหารและยา (อย.)

### 3) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

ในปี 2551 สำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงรายได้คัดเลือกหมู่บ้านป่าซางวิวัฒน์ หมู่ที่ 10 ตำบลนางแลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรแห่งใหม่สร้างจุดขายให้นักท่องเที่ยว เพื่อต้องการอนุรักษ์สืบประเพณีพื้นเมืองที่ปลูกกันมากว่า 30 ปีไว้โดยเน้นการเรียนรู้วิถีชีวิตของเกษตรกรผู้ปลูกในรูปแบบ "From Farm to Table" ตั้งแต่การปลูกในแปลง การแปรรูปเป็นอาหารและการใช้ประโยชน์จากใบสับประรด

บ้านป่าซางวิวัฒน์ ได้จัดตั้งกลุ่มท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านป่าซางวิวัฒน์ เปิดตัวเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร เรียนรู้ขั้นตอนการปลูกจนถึงเก็บเกี่ยว เรียนรู้วิถีชีวิตของเกษตรกรผู้ปลูกสับประรดบ้านป่าซางวิวัฒน์ นอกจากนั้นเกษตรกรยังแปรรูปสับประรด ซึ่งนอกจากจะเป็นอาหารแล้วยังมีสรรพคุณทางยา ลดความเสี่ยงจากระบบทางเดินปัสสาวะและอื่นๆ ทุกส่วนของสับประรดสามารถนำมาปรุงอาหารได้หลากหลายเมนู อาหารจากสับประรดจากแม่บ้านเกษตรกร เช่น ยำ ต้มส้ม แกงฮังเล แกงเผ็ดสับประรด น้ำพริกอ่อน การทำข้าวเกรียบ ไวน์ แยม และทอฟฟี่จากสับประรด เป็นต้น

ส่วนใบสับประรดหลังจกตัดผลแล้ว ก็สามารถนำมาทำกระดาศที่มีความเหนียว ลักษณะคล้ายกระดาศสา ทำสีสันทดลลายได้ตามต้องการ และนำมาทำผลิตภัณฑ์ทั้งของใช้ เครื่องประดับที่แข็งแรง สวยงามและทนทานได้หลายชนิด เช่น สมุดบันทึก กรอบรูปและถุงกระดาศ



#### 4) กิจกรรมการท่องเที่ยววัฒนธรรมและชนเผ่า

##### (1) บ้านลีโป

หมู่บ้านชนเผ่าลาหู่ (มุเซอ) และ อาข่า (อีโก้) ที่ยึดถือประเพณีของตนอย่างเข้มแข็งและปรับเปลี่ยนประเพณีให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ประเพณีที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีกินวอ หรือประเพณีปีใหม่) ประเพณีโล้ชิงช้า มีรายละเอียดดังนี้

*ประเพณีกินวอ (ปีใหม่ลาหู่)* ซึ่งจะจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี ปีละครั้ง ในช่วงเทศกาลตรุษจีน หรือราวปลายเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ เทศกาลกินวอของชาวลาหู่ เชื่อกันว่าเป็นการบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ และเป็นการบูชาเทวราชอ้อซาที่ได้ช่วยคลันดาลให้พวกเขาได้มีผลผลิตจากไร่สวนไว้สำหรับบริโภคตลอดปี และช่วยปกป้องรักษาให้พวกเขาอยู่เย็นเป็นสุขตลอดไป กิจกรรมที่เป็นจุดเด่นของเทศกาลกินวอ คือการทำต้นวอไว้กลางหมู่บ้านโดยการนำไม้ไผ่ขนาดใหญ่มาตั้งขึ้นเป็นมู่มี่มูมปลายอดประดับประดาด้วยกระดาษสีส้มสวยงาม ด้านล่างทำเป็นหัวเขนหัวหมูและที่จุดเทียนสำหรับบูชาเทพเจ้าอ้อซา ซึ่งเป็นเทพเจ้าที่ชาวลาหู่นับถือ และการเต้นจะก็เฉลิมฉลองตามจังหวะเสียงกลอง ฉิ่งฉาบและฆ้อง

*ประเพณี โล้ชิงช้า (เผ่าอาข่า)* จัดขึ้นประมาณปลายเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน การจัดพิธีโล้ชิงช้าเพื่อฉลองพืชผลที่มีความเจริญงอกงามและรอการเก็บเกี่ยว ตลอดจนการรำลึกและให้เกียรติกับสตรีและประเพณี โล้ชิงช้า ถือว่าเป็นสัญลักษณ์ประเพณีของผู้หญิงชาวอาข่า มีการแต่งชุดประจำเผ่าเครื่องประดับสวยงาม และมาร่วมร้องเพลง และ โล้ชิงช้า

##### (2) บ้านกะเหรี่ยงคอยาว

บ้านป่าอ้อ หมู่ที่ 6 เป็นการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวของเอกชนภายนอกพื้นที่เพื่อสร้างผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นการจัดแสดงวัฒนธรรมวิถีชีวิตชนเผ่า กะเหรี่ยงคอยาว หรือ ปาดอง อาข่า หรืออีโก้ ลาหู่หรือมุเซอ เมียน หรือ เข่า นักท่องเที่ยวสามารถเดินชมภายในสถานที่จัดแสดงแต่ละชนเผ่า

##### (3) คอยดินแดง

บ้านป่าอ้อ หมู่ที่ 6 เจ้าของเป็นศิลปินพื้นบ้านของจังหวัดเชียงราย (คุณสมรักษ์ ปันตินุญ) เปิดบ้านให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว มีการจัดศูนย์แสดงผลภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา เช่น จาน ชาม หม้อ ไห ด้วยเป็นต้น เป็นเครื่องปั้นที่มีจุดเด่นอยู่ที่ การนำเอาดินแดงที่เป็นวัสดุในท้องถิ่น มาสร้างสรรค์ในรูปแบบศิลปะ เน้นความกลมกลืนกับธรรมชาติ ทั้งด้านสีส้มและรูปทรง ประกอบกับทักษะด้านศิลปะในฐานะศิลปินล้านนา จึงทำให้เครื่องปั้นดินเผาคอยดินแดงสร้างชื่อเสียงในระดับนานาชาติ เปิดเวลา 08.30-16.00 น. ทุกวันยกเว้นวันอาทิตย์โดยไม่คิดค่าเข้าชม

##### (4) พิพิธภัณฑ์บ้านคำ

บ้านแม่ปู้คา หมู่ที่ 13 เจ้าของคือ ดร.ถวัลย์ ศักดิ์นิ ศิลปินแห่งชาติ สาขาทัศนศิลป์ (จิตรกรรม) ประจำปี พ.ศ. 2544 และในปีเดียวกันนั้น ได้รับรางวัลวัฒนธรรมเอเชียฟูโกะ จากประเทศญี่ปุ่น รางวัล Arts and Culture Prize โดยรางวัลดังกล่าวมอบให้แก่บุคคลที่ทำผลงานดีเด่นทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นผลงานที่รร โรงและสร้างสรรค์ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในภูมิภาคเอเชียจัดแสดงศิลปะของ

สะสมส่วนตัว เพอร์นิเจอร์ทำจากเขาและหนังสัตว์ สร้างสิ่งก่อสร้างประเภท หอศิลป์ ศาลา วิหารที่เน้น โทนสีดามีคุณค่าทางศิลปะและจิตใจ อีกทั้งเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวของเส้นทางท่องเที่ยว เขียมบ้าน ศิลปินของจังหวัดเชียงราย ซึ่งได้เปิดให้นักท่องเที่ยวได้เข้าชมตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา ในเวลา 08.00-17.00 น. โดยไม่คิดค่าเข้าชม

1) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

- (1) การนวดสมุนไพร และการนวดแผนไทย
- (2) กลุ่มสมุนไพรสวนม่านฟ้าเชิงคอย เป็นการรวมกลุ่มของชาวบ้านเพื่อจำหน่ายสมุนไพร ที่มาจากพื้นบ้าน ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการเพราะปลูกสมุนไพรส่งให้กลุ่มนำไปจำหน่าย เช่น ข่า ตะไคร้ ขิง เป็นต้น

2) กิจกรรมการท่องเที่ยวด้านอาหารและเครื่องดื่ม

- (1) อาหารแปรรูปจากสับปะรด
- (2) ขนมไทยโบราณ
- (3) หมูยอ
- (4) แคนหมู
- (5) ถั่วอบสมุนไพร
- (6) เนื้อย่างรมควัน

3) กิจกรรมการท่องเที่ยวงานรื่นเริง

- (1) ตลาดนัดชุมชนกาดมั่วครัวแลง

จัดขึ้นทุกเย็นวันอาทิตย์ของแต่ละสัปดาห์ ที่ช่วงนางแล หรือ ลานเอนกประสงค์บ้านป่าอ้อ มีกิจกรรมการขายสินค้าชุมชน หัตถกรรม สินค้าเกษตร ผัก ผลไม้ อาหารพื้นเมือง เครื่องเล่นสวนสนุก การออกกำลังกายเดินแอโรบิกเพื่อสุขภาพ และการแสดงหรือการประกวดของกลุ่มเยาวชน การแสดงร้องเต้นเพลงไทยลูกทุ่ง การแสดงเล่นฮูลาฮูป การแสดงรำวงย้อนยุคของผู้สูงอายุ และ การประกวดรำไม้พลอง

#### 4.2 ศักยภาพของบุคคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

การสำรวจศักยภาพของบุคคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล นำเสนอผลการศึกษาดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคล

n = 97		
ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	44	45.4
หญิง	53	54.6
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ	16	16.5
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	41	42.3
กิจการส่วนตัว	22	22.7
อื่นๆ (เจ้าของที่พักแรม, รถรับจ้าง, ร้านอาหาร เครื่องดื่ม, ร้านชำ)	18	18.6
<b>อายุ</b>		
15 - 20 ปี	2	2.1
21 - 25 ปี	30	30.9
26 - 35 ปี	33	34.0
36 - 45 ปี	20	20.6
46 - 60 ปี	12	12.4
61 ปีขึ้นไป	-	-
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	1	1.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	4.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	24.7
อนุปริญญา/ปวส.	7	7.2
ปริญญาตรี	59	60.8
ปริญญาโทขึ้นไป	2	2.1

จากข้อมูลในตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.6 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.4

การประกอบอาชีพ อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 42.3 กิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.7 อื่นๆ (เจ้าของที่พักแรม, รถรับจ้าง, ร้านอาหาร เครื่องดื่ม, ร้านชำ) คิดเป็นร้อยละ 18.6 และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

อายุเฉลี่ย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 ช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.6 ช่วงอายุระหว่าง 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.4 ช่วงอายุระหว่าง 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.7 อนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.2 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 4.1 และปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.1 และในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.0

## ส่วนที่ 2 ตักยภาพบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

ตารางที่ 4.4 ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

ความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	ระดับศักยภาพบุคลากร					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	1	2	3	4	5		
1) ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	14.4 (14)	33.0 (32)	40.2 (39)	10.3 (10)	2.1 (2)	3.47	มาก
2) ความสามารถในการวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	8.2 (8)	36.1 (35)	41.2 (40)	13.4 (13)	1.0 (1)	3.37	ปานกลาง
3) ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการนักท่องเที่ยว	7.2 (7)	41.2 (40)	34.0 (33)	16.5 (16)	1.0 (1)	3.37	ปานกลาง
4) ประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทย/ชาวต่างประเทศ	7.2 (7)	39.2 (38)	38.1 (37)	13.4 (13)	2.1 (2)	3.36	ปานกลาง
5) ความสามารถในการจัดรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว	3.1 (3)	42.3 (41)	33.3 (32)	19.6 (19)	2.1 (2)	3.26	น้อย
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.36	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.4 ศักยภาพของบุคลากรด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.36) โดยบุคลากรมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมาคือ การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว และการวิเคราะห์ความต้องการนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.37) ประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ความสามารถในการจัดรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมีศักยภาพน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว

คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว	ระดับศักยภาพบุคลากร					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) มีความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว	10.1 (10)	36.1 (35)	35.1 (34)	16.5 (16)	2.1 (2)	3.36	ปานกลาง
2) ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ	6.2 (6)	37.1 (36)	35.1 (34)	14.4 (14)	7.2 (7)	3.21	ปานกลาง
3) มีจิตพร้อมบริการนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่	11.3 (11)	43.3 (42)	33.3 (32)	11.3 (11)	1.0 (1)	3.53	มาก
4) สามารถแก้ไขปัญหาในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ	7.2 (7)	36.1 (35)	37.1 (36)	19.6 (19)	-	3.31	ปานกลาง
5) มีที่ตั้งและศูนย์อำนวยความสะดวกการท่องเที่ยวไว้ให้บริการ	8.2 (8)	39.2 (38)	30.9 (30)	17.5 (17)	4.1 (4)	3.30	ปานกลาง
6) มีระบบบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว	7.2 (7)	38.1 (37)	34.0 (33)	15.5 (15)	5.2 (5)	3.27	ปานกลาง
7) มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ	8.3 (8)	39.2 (38)	36.1 (35)	11.3 (11)	5.2 (5)	3.34	ปานกลาง
8) สามารถปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกันระหว่างลูกค้าและผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	12.4 (12)	36.1 (35)	32.0 (31)	18.6 (18)	1.0 (1)	3.40	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.34	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 ศักยภาพของบุคลากรด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.34) โดยบุคลากรมีจิตที่พร้อมบริการแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย

3.53) รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกันระหว่างลูกค้าและผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.34) สามารถแก้ไขปัญหาในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีที่ตั้งและศูนย์อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวไว้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.27) ส่วนมีความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการมีศักยภาพน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 4.6 ด้านความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ความรู้ในด้านการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	ระดับศักยภาพบุคลากร					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) กิจกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางการท่องเที่ยวในด้านลบ	11.3 (11)	37.1 (36)	35.1 (34)	14.4 (14)	2.1 (2)	3.41	มาก
2) กิจกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันก่อให้เกิดผลกระทบทางการท่องเที่ยวในด้านบวก	12.4 (12)	36.1 (35)	37.1 (36)	10.3 (10)	4.1 (4)	3.42	มาก
3) กิจกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในชุมชนอย่างทั่วถึง	12.4 (12)	48.5 (47)	33.0 (32)	3.1 (3)	3.1 (3)	3.64	มาก
4) กิจกรรมทางการท่องเที่ยวก่อให้เกิดความภาคภูมิใจของคนในชุมชน	10.3 (10)	49.5 (48)	32.0 (31)	7.2 (7)	1.0 (1)	3.61	มาก
5) กิจกรรมทางการท่องเที่ยวทำให้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในชุมชนดีขึ้น	8.2 (8)	50.5 (49)	33.0 (32)	6.2 (6)	2.1 (2)	3.57	มาก
6) กิจกรรมทางการท่องเที่ยวก่อให้เกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม	10.3 (10)	49.5 (48)	33.0 (32)	6.2 (6)	1.0 (1)	3.62	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.54	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.6 ศักยภาพของบุคลากรด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.54) โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในชุมชนมีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ บุคลากรมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.62) กิจกรรมทางการท่องเที่ยวก่อให้เกิดความภาคภูมิใจของคนในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.61) กิจกรรมทางการท่องเที่ยวทำให้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ในชุมชนดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.57) กิจกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันก่อให้เกิดผลกระทบทางการท่องเที่ยวในด้านบวก (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ส่วนด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางการท่องเที่ยวในด้านลบบุคลากรมี ศักยภาพความรู้ที่น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 4.7 ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว

ความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว	ระดับศักยภาพบุคลากร					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1) มีการจัดตั้งกลุ่มชมรมหรือคณะทำงานเพื่อการจัดกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว	10.3 (10)	42.3 (41)	34.0 (33)	12.4 (12)	1.0 (1)	3.48	มาก
2) มีแผนผังการ โครงสร้างบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว	8.2 (8)	42.3 (41)	36.1 (35)	12.4 (12)	1.0 (1)	3.44	มาก
3) มีระบบการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาดำเนินกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว	12.4 (12)	37.1 (36)	34.0 (33)	15.5 (15)	1.0 (1)	3.44	มาก
4) มีการอบรมบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว	13.4 (13)	37.1 (36)	27.8 (27)	17.5 (17)	4.4 (4)	3.38	ปานกลาง
5) การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มชุมชนที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	10.3 (10)	42.3 (41)	27.8 (27)	16.5 (16)	3.1 (3)	3.40	ปานกลาง
6) การสรรหาวิทยากรมาถ่ายทอดความรู้	8.2 (8)	34.0 (33)	43.3 (42)	12.4 (12)	2.1 (2)	3.34	ปานกลาง
7) การถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ ประชาชนชาวบ้าน หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ไปสู่เยาวชนรุ่นหลัง	8.2 (8)	42.3 (41)	32.0 (31)	14.1 (14)	3.1 (3)	3.38	ปานกลาง
8) การศึกษาคำนวณราคาของกิจกรรมที่นำเสนอแก่นักท่องเที่ยว	8.2 (8)	39.2 (38)	33.0 (32)	16.5 (16)	3.1 (3)	3.33	ปานกลาง
9) การจัดตารางกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว	11.3 (11)	40.2 (40)	28.9 (28)	16.5 (16)	2.1 (2)	3.43	มาก
10) การจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว	12.4 (12)	43.3 (42)	32.0 (31)	9.3 (9)	3.1 (3)	3.53	มาก
11) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยว	10.3 (10)	43.3 (42)	36.1 (35)	9.3 (9)	1.0 (1)	3.53	มาก
12) การขายโปรแกรมการท่องเที่ยว	9.3 (9)	43.3 (42)	28.9 (28)	15.5 (15)	3.1 (3)	3.40	ปานกลาง



ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

n = 97

ความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว	ระดับศักยภาพบุคลากร					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
13) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมการท่องเที่ยว	8.2 (8)	44.3 (43)	29.9 (29)	14.4 (14)	3.1 (3)	3.40	ปานกลาง
14) การศึกษาวิจัยเฉพาะด้านเพื่อการจัดการท่องเที่ยว	10.3 (10)	34.0 (33)	36.1 (35)	16.5 (16)	3.1 (3)		3.32
15) การจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการให้บริการอันนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรเพื่อการให้บริการที่ดีขึ้น	7.2 (7)	41.2 (40)	38.1 (37)	10.3 (10)	3.1 (3)	3.39	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.41

จากข้อมูลในตารางที่ 4.7 ศักยภาพของบุคลากรด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.41) โดยการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยว และการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีศักยภาพมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือ มีการจัดตั้งกลุ่มชมรมหรือคณะทำงานเพื่อการจัดกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีแผนผังการโครงสร้างบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว และมีระบบการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาดำเนินกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.44) การจัดตารางกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.43) ส่วนด้านการศึกษาวิจัยเฉพาะด้านเพื่อการจัดการท่องเที่ยวมีศักยภาพความรู้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 4.8 ทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ

n = 97

ทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ	ระดับศักยภาพบุคคลากร					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร	6.2 (6)	23.7 (23)	63.9 (62)	4.1 (4)	2.1 (2)	3.28	ปานกลาง
2) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	13.4 (13)	23.7 (23)	54.6 (53)	6.2 (6)	2.1 (2)	3.40	ปานกลาง
3) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	9.3 (9)	32.0 (31)	50.5 (49)	5.2 (5)	3.1 (3)	3.39	ปานกลาง
4) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ	2.1 (2)	33.0 (32)	58.8 (57)	3.1 (3)	3.1 (3)	3.28	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.33	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.8 ศักยภาพของบุคลากรด้านทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.33) โดยบุคลากรมีทักษะในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมาคือ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.39) ส่วนด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีทักษะน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 4.9 ทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

n = 97

ทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน	ระดับศักยภาพบุคคลากร					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) การรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของชุมชน	9.3 (18)	40.2 (58)	38.1 (105)	8.2 (20)	4.1 (4)	3.42	มาก
2) การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเรียนรู้ระดับท้องถิ่น	10.3 (10)	36.1 (35)	39.2 (38)	9.3 (9)	5.2 (5)	3.37	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.39	ปานกลาง

จากข้อมูลในตารางที่ 4.9 ศักยภาพของบุคลากรด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.39) โดยบุคลากรมีทักษะในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเรียนรู้ระดับท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.42) รองลงมาคือ รวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 4.10 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล กับ สถานภาพด้านเพศ

ศักยภาพของบุคลากร	เพศ		Sig.
	ชาย (%)	หญิง (%)	
1) ด้านความรู้และประสบการณ์	46.0	54.0	0.245
2) ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว	46.6	53.4	0.465
3) ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	46.5	53.5	0.670
4) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว	47.0	53.0	0.420
5) ด้านทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ	45.7	54.3	0.000
6) ด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน	46.5	53.6	0.074

ที่ระดับนัยสำคัญ  $p < 0.05$

จากข้อมูลในตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล กับ สถานภาพด้านเพศ พบว่า ด้านความรู้และประสบการณ์ ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ กับ ด้านทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษนั้นขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสถานภาพเพศหญิงมีศักยภาพมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 54.3, ร้อยละ 45.7)

### 4.3 การพัฒนาศักยภาพของบุคคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาลตำบลนางแล

การพัฒนาศักยภาพของบุคคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เป็นการให้ความรู้พื้นฐาน ทำความเข้าใจและชุมชนสามารถสร้าง ค้นหากิจกรรมการท่องเที่ยวของตนเองภายใต้ฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่ รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา การท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสชาติพันธุ์และวัฒนธรรมพื้นถิ่น การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

กระบวนการเสริมสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในภาพรวม ทั้งในทางทฤษฎีและการปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นฐานความรู้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดการพัฒนาขีดความสามารถบุคคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยกรอบเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงาน

#### 1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ใช้ดำเนินการในพื้นที่ กระบวนการอบรมจึงประกอบด้วยกิจกรรมที่ใช้กระบวนการกลุ่มในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ฝึกให้คิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์จินตนาการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1 การระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวในเทศบาลตำบลนางแล

กิจกรรมที่ 2 การระบุกิจกรรมที่สามารถทำได้

กิจกรรมที่ 3 การระบุสถานะของกิจกรรม และปัญหาและอุปสรรค

กิจกรรมที่ 4 การให้คะแนน ความพร้อม หรือความถนัดของกิจกรรม

กิจกรรมที่ 1 ระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวในเทศบาลตำบลนางแล เพื่อให้ผู้อบรมมีอิสระในการคิดและตัดสินใจ รู้จักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่รอบกายอย่างคุ้มค่า โดยการแสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร แหล่งการเรียนรู้ทั้งด้านอาชีพ สังคม เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้เหมาะสมสอดคล้องกับศักยภาพของตนเอง อีกทั้งการหาเหตุผลใจให้คนอยากท่องเที่ยว ได้แก่ ความต้องการผจญภัย ความต้องการสิ่งใหม่ๆ ความต้องการคุณค่าในการท่องเที่ยว ความต้องการค้นคว้าทางวัฒนธรรม ความต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลก และ ความต้องการความภูมิใจ และเหตุผลใจให้คนไม่อยากท่องเที่ยว ได้แก่ เสียค่าใช้จ่าย ไม่มีเวลา ความรับผิดชอบทางครอบครัวเหตุจำกัดทางร่างกาย ไม่มีความสนใจในการเดินทางท่องเที่ยวและ กลัวความไม่ปลอดภัยในการเดินทาง

กิจกรรมที่ 2 ระบุกิจกรรมที่สามารถทำได้ เพื่อให้ผู้อบรมได้คัดเลือกความถนัด ความสามารถ ความสนใจของตนเองที่แท้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และเห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น โดยบูรณาการวิชาการกับชีวิตจริงให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และต้อง

คำนึงถึงระยะเวลา ความเหมาะสมกับวัย ความสนใจ ความถนัด และความสามารถของผู้จัดกิจกรรมเอง ในการจัดกิจกรรมนั้นๆ

กิจกรรมที่ 3 ระบุสถานะของกิจกรรม และระบุปัญหาและอุปสรรค สถานะของกิจกรรม ประกอบด้วย เคยทำแล้วในอดีต กำลังทำอยู่ในปัจจุบัน และ กิจกรรมที่อยากทำในอนาคต

กิจกรรมที่ 4 การกำหนดความพร้อมหรือความถนัดของกิจกรรม มีการประเมินความเป็นไปได้ ในการจัดกิจกรรม โคนคำนึงถึงการจัดการอย่างมีระบบและต่อเนื่องไปในอนาคต

## 2. การศึกษาดูงาน

### 1) บ้านหล่อชา หมู่ที่ 19 ตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

บ้านหล่อชาเป็นหมู่บ้านนำร่องโครงการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้รับการสนับสนุนจากสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน (พีดีเอ-เชียงราย) เพื่อจัดรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมที่ยั่งยืน โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ได้รับรายได้จากการท่องเที่ยว และสามารถช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในชุมชนบ้านหล่อชาได้

สมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชาวบ้านบ้านหล่อชา ตั้งแต่ปี 2539 เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ครอบคลุมในเรื่องอาชีพ สุขภาพ พัฒนน้ำดื่ม การวางแผนครอบครัว รวมถึงการสร้างเสริมความเข้มแข็งในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวได้มีการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชาวบ้านเพื่อให้ชาวบ้านมีทักษะในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว มีการจัดประชุมชาวบ้านเพื่อระดมความคิดและร่วมวางแผนเตรียมความพร้อม ด้านการจัดทำข้อมูลหมู่บ้าน ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์และด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานที่ผ่านมาบริษัทนำเที่ยวอย่างต่อเนื่องประมาณ 30 บริษัท มีนักท่องเที่ยวเข้าชมหมู่บ้านเฉลี่ยปีละ 7200 คน เกิดรายได้จากการจำหน่ายบัตรและการซื้อของที่ระลึกของชาวบ้าน จนทำให้บ้านหล่อชาได้รับรางวัล “กินรี” Thailand Tourism Award จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประจำปี 2551 ประเภทแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในเขตภาคเหนือ

การท่องเที่ยวบ้านหล่อชา จะต้องซื้อบัตรเข้าชมหมู่บ้าน มีการบรรยายข้อมูลหมู่บ้านและแนะนำวิธีการเดินชมหมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาอุปกรณ์ดักสัตว์ สถานประกอบพิธีกรรม ไล่ชิงช้า ประตูลานหมู่บ้าน การตีมีดของชนเผ่า สาริดการทอผ้า บ้านอาข่าดั้งเดิม บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ สาทิดการดำข้าว และเลือกซื้อหัตถกรรมของที่ระลึกชนเผ่า

### 2) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนท้องถิ่น อำเภอเชียงแสน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแซวได้นำแนวความคิดการพัฒนาการท่องเที่ยว มาจากเมืองโออิตะในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งถือว่าการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งของการพัฒนา แต่เป้าหมายในภาพรวมคือการพัฒนาเมืองให้ทันสมัยที่อยู่ร่วมกับภาคเกษตรและธรรมชาติ ซึ่งการท่องเที่ยวทำให้ชุมชนอยู่ได้ มีรายได้ มีความภูมิใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยมีแนวคิดหลักในการปฏิบัติ คือ

- ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหมู่บ้าน พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในหมู่บ้าน
- เจ้าหน้าที่เข้าถึงชาวบ้าน โดยตรง เพื่อแลกเปลี่ยนแนวความคิด และทัศนคติ
- ใช้แนวทาง 5 ส. สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย เช่น เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในหมู่บ้าน บ้านที่พักรับรองต้องเป็นบ้านที่ตรงตามแนวทาง 5 ส. จึงจะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแซวได้ส่งเสริมการเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง การรวมกลุ่มอาชีพ เพื่อสร้างรายได้ และดึงคือนักท่องเที่ยวให้เข้ามาชม มาเที่ยวในกลุ่มอาชีพต่างๆ ทำให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการจำหน่ายสินค้าและบริการ สินค้าที่ชาวบ้านนำมาจำหน่าย เช่น จิ้งหรีด ข้าวกลิ้ง ผ้าปัก สมุนไพรเหี่ยวกู่หลาน เป็นต้น

จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน ณ บ้านหล่อชาเป็นบทเรียนและแรงบันดาลใจที่สำคัญที่กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการต้องการที่จะกลับไปพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเอง

ผลการอบรมเชิงปฏิบัติการและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแลที่สามารถนำไปทดลองปฏิบัติจริงได้ ดังนี้

#### ตัวอย่างที่ 1

โปรแกรมการท่องเที่ยว 1 วัน ค่าใช้จ่าย 150 บาท/คน

##### กิจกรรมภาคเช้า

- ชมพิพิธภัณฑ์บ้านคำ หมู่ที่ 13

##### กิจกรรมภาคเที่ยง

- รับประทานอาหารกลางวัน ทำจากสับปะรด น้ำสับปะรด ณ อาคารเอนกประสงค์ หมู่ที่ 13

##### กิจกรรมภาคบ่าย

- ชมสวนสับปะรด (เรียนรู้การปลูก) ชมการแปรรูปสับปะรด (ไร่ดวงดาว) ชมการทำปุ๋ยหมักเห็ดฟาง สุราท้องถิ่น
- นมัสการครุบาปู้ด

## ตัวอย่างที่ 2

โปรแกรมการท่องเที่ยววันเดียวเที่ยวนางแล 1 วัน ค่าใช้จ่าย 250 บาท/คน

### กิจกรรมภาคเช้า

- จุดนัดพบที่ ช่วงป่าอ้อ ไปนมัสการพระธาตุเจดีย์ไม้ไผ่หนึ่งเดียวในประเทศไทย บ้านป่าอ้อ
- ชมแหล่งผลิตเครื่องปั้นดินเผาอดอยดินแดง
- นมัสการพระธาตุศรีจอมแจ้งและชมวิหารผึ้ง บ้านม่วงคำ
- ชมพิพิธภัณฑ์บ้านคำ

กิจกรรมภาคเที่ยง      รับประทานอาหารกลางวัน

### กิจกรรมภาคบ่าย

- ชมวิถีชีวิต ชิมสับปะรด สาทิตการแปรรูปสับปะรดหมู่ที่ 13
- ชมศูนย์หัตถกรรมบ้านเด่น
- ชมศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง หมู่ที่ 10
- เดินทางกลับจุดนัดพบ ช่วงป่าอ้อ

หมายเหตุ เดินทางโดยรถตู้ จำนวน 13 คน/มีकुเทศก์ประจำรถ/ อาหารบุฟเฟ่ต์และอาหารว่าง

## ตัวอย่างที่ 3

โปรแกรมการท่องเที่ยวเส้นทางสายใยสับปะรด 1 วัน

### กิจกรรมภาคเช้า

- ชมการทำตุ๊กตา จากยิปซัม หมู่ที่ 12
- ชมกะเหรี่ยงคอยาว นมัสการพระธาตุเจดีย์ไม้ไผ่ ชมการทำข้าวกล้อง นำข้าวกล้อง หมู่ที่ 6
- ชมวิหารผึ้ง หมู่ที่ 4
- ชมการผลิตสุรากลั่น หมู่ที่ 11
- กราบนมัสการพระบรมสารีริกธาตุชมการผลิตหมูรมควัน หมู่ที่ 1

กิจกรรมภาคเที่ยง      รับประทานอาหารกลางวัน

### กิจกรรมภาคบ่าย

- ชมพิพิธภัณฑ์บ้านคำ ชมไร่ยางอ่อนยุค ชมการจัดการจำหน่ายสับปะรด หมู่ที่ 13
- ชมการผลิตแคบหมู การเย็บผ้า หมู่ที่ 5
- ใ้มน้ำตกนางแลในและชมวิถีชีวิตชนเผ่า หมู่ที่ 7
- ชมสวนสับปะรดและการแสดงกลองสะบัดชัย หมู่ที่ 8
- ชมผลิตภัณฑ์กระดาษใยสับปะรดและผลิตภัณฑ์อาหารจากสับปะรด หมู่ที่ 10



#### ตัวอย่างที่ 4

โปรแกรมการท่องเที่ยว 1 วัน

กิจกรรมภาคเช้า

- ชมผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาอดยดินแดง แวะชมเจดีย์ไม้ไผ่ ที่วัดป่าอ้อมร่มเย็น
- ศึกษาวิถีชีวิตชนเผ่าอาข่า ลานู่เกี่ยวน้ำตกนางแลใน บ้านนางแลใน
- กิจกรรมภาคเที่ยง รับประทานอาหารกลางวัน ที่สวนม่านฟ้าเชิงดอย

กิจกรรมภาคบ่าย

- ชมผลิตภัณฑ์สินค้าสับปะรด /กระดาศสา ข้าวเกรียบ ลูกอม ไวน์
- ชมพิพิธภัณฑ์บ้านคำ หมู่ที่ 13
- ชมหัตถกรรมพื้นบ้าน การทำลูกประคำ ไม้ไผ่ (ฝึกหัดทำเอง รับกลับบ้านได้ 1 ชิ้น) บ้านเด่น
- ชมการทำแคบหมู หมู่ที่ 5
- แวะซื้อสินค้าที่ช่วงป่าอ้อ

#### ตัวอย่างที่ 5

โปรแกรมการท่องเที่ยว 1 วัน ค่าใช้จ่าย 349 บาท/คน

กิจกรรมภาคเช้า

- ชมพิพิธภัณฑ์บ้านคำ หมู่ที่ 13

กิจกรรมภาคเที่ยง รับประทานอาหารกลางวัน

กิจกรรมภาคบ่าย

- ชมการแปรรูปสับปะรด (วันสับปะรด) และสวนสับปะรด หมู่ที่ 13
- กราบเจ้าพ่อเสือบ้าน

กิจกรรมภาคเย็น

- รับประทานอาหารเย็น แบบขันโตกชมการรำวงย้อนยุคพักค้างคืนแบบโฮมสเตย์

#### 4.4 ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลส่วนบุคคล

n = 400		
ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	216	54.00
หญิง	184	46.00
<b>ภูมิลำเนา</b>		
ภาคกลาง	66	16.5
ภาคเหนือ	306	76.5
ภาคตะวันออก	6	1.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	14	3.5
ภาคใต้	8	2
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	13
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	50	12.5
นักเรียน/นักศึกษา	92	23
เกษตรกร	26	6.5
รับจ้างทั่วไป	72	18
ว่างงาน	28	7
พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างเอกชน	80	20
<b>อายุ</b>		
15 - 20 ปี	94	23.5
21 - 25 ปี	124	31
26 - 35 ปี	100	25
36 - 45 ปี	50	12.5
46 - 60 ปี	20	5
61 ปีขึ้นไป	12	3

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

n = 400		
ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	12	3
มัธยมตอนต้น	36	9
มัธยมตอนปลาย/ปวช.	52	13
อนุปริญญา/ปวส.	68	17
ปริญญาตรี	136	34
ปริญญาโทขึ้นไป	96	24

จากข้อมูลในตารางที่ 4.11 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวเพศชายมีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และเพศหญิง มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

ภูมิลำเนา นักท่องเที่ยวมีภูมิลำเนาในภาคเหนือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาคือ ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 3.5 ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

การประกอบอาชีพ นักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.0 พนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.0 ก้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.5 ว่างาน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ช่วงอายุนักท่องเที่ยวมีช่วงอายุ 21-25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 ช่วงอายุ 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 ช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 ช่วงอายุ 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 และ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ ปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.0 อนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.0 มัธยมตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.0 มัธยมตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.0 และ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านความสนุกสนาน (Entertainment)

n = 400

ความสนุกสนาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) ความเพลิดเพลิน จากกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	11.3 (45)	58.5 (234)	29.5 (118)	0.5 (2)	0.3 (1)	3.80	มาก
2) ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว	12.0 (48)	50.5 (202)	37.0 (148)	0.5 (2)	-	3.74	มาก
3) ความสนุกสนานจากกิจกรรมการแข่งขัน	8.5 (34)	43.5 (174)	45.3 (181)	2.8 (11)	-	3.58	มาก
4) ความสนุกสนานจากการเรียนรู้	8.5 (34)	43.5 (174)	45.3 (80)	2.8 (11)	-	3.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.67	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.12 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านความสนุกสนานในกิจกรรมการท่องเที่ยวในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.67 นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อความเพลิดเพลินจากกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวมีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.74 ความสนุกสนานจากกิจกรรมการแข่งขัน และความสนุกสนานจากการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านประสบการณ์ (Experience)

n = 400

ประสบการณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) สร้างเสริมประสบการณ์แปลกใหม่	17.3 (69)	53.8 (215)	28.0 (112)	0.8 (3)	0.3 (1)	3.87	มาก
2) กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม	19.5 (78)	49.8 (199)	29.5 (118)	1.0 (4)	0.3 (1)	3.85	มาก
3) กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ในด้านการรักษาสภาพแวดล้อม	14.0 (56)	44.8 (179)	40.8 (163)	0.5 (2)	-	3.72	มาก
4) กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ในด้านเศรษฐกิจพอเพียง	14.0 (56)	53.3 (213)	32.0 (128)	0.8 (3)	-	3.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.13 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านประสบการณ์ที่ได้รับในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างเสริมประสบการณ์แปลกใหม่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมค่าเฉลี่ย 3.85 กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ในด้านเศรษฐกิจพอเพียง ค่าเฉลี่ย 3.81 และ กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ในด้านการรักษาสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise)

n = 400

ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การ แปล ผล
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) ความรู้จากผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว ความน่าสนใจ	15.0 (60)	47.3 (189)	37.3 (149)	0.5 (2)	- 3.77	มาก
2) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน	18.0 (72)	41.0 (164)	40.5 (162)	0.5 (2)	- 3.77	มาก
3) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวแต่งกาย เหมาะสม	16.8 (67)	50.0 (200)	32.8 (131)	0.5 (2)	- 3.83	มาก
4) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	12.5 (50)	56.8 (227)	30.5 (122)	0.3 (1)	- 3.82	มาก
5) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่	15.3 (61)	47.3 (189)	37.0 (148)	0.5 (2)	- 3.77	มาก
6) การให้ความรู้จากผู้ดำเนินกิจกรรม ท่องเที่ยวที่มีประโยชน์	19.3 (77)	51.5 (206)	28.8 (115)	0.5 (2)	- 3.90	มาก
7) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้และ ความสามารถในการให้บริการ	19.3 (77)	47.3 (189)	31.5 (126)	2.0 (8)	- 3.84	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>3.81</b>	<b>มาก</b>

จากข้อมูลในตารางที่ 4.14 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้และความสามารถในการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.84 ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวแต่งกายเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.83 ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.82 การให้ความรู้จากผู้ดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการศึกษารียนรู้ (Education)

n = 400

การศึกษารียนรู้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมนั้นสามารถนำไปปฏิบัติตามได้	18.3 (73)	50.0 (200)	31.0 (124)	0.8 (3)	-	3.86	มาก
2) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน	13.5 (54)	52.4 (209)	33.6 (134)	0.5 (2)	-	3.79	มาก
3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างถูกต้อง	16.3 (65)	55.8 (223)	27.8 (111)	0.3 (1)	-	3.88	มาก
4) กิจกรรม/ข้อมูลที่ได้ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม	15.5 (62)	50.3 (201)	34.0 (136)	0.3 (1)	-	3.81	มาก
5) ได้รับสาระความรู้(ไปตระหนักรู้ที่ได้รับ)	12.8 (51)	60.4 (241)	26.3 (105)	0.5 (2)	-	3.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.15 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการศึกษารียนรู้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.83 นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างถูกต้องมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมนั้นสามารถนำไปปฏิบัติตามได้ ค่าเฉลี่ย 3.86 ได้รับสาระความรู้ ค่าเฉลี่ย 3.85 กิจกรรม/ข้อมูลที่ได้ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ย 3.81 และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านความตื่นเต้น (Excitements)

n = 400

ความตื่นเต้น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) ความน่าตื่นเต้นจากการพบเจอผู้คนที่มีความเสี่ยง	19.5 (78)	47.3 (189)	29.0 (116)	4.0 (16)	0.3 (1)	3.82	มาก
2) ความน่าตื่นเต้นจากการได้เห็น	11.8 (47)	52.5 (210)	35.5 (142)	0.3 (1)	-	3.76	มาก
3) ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยกลิ่น	21.0 (84)	48.3 (193)	30.0 (120)	0.8 (3)	-	3.90	มาก
4) ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยเสียง	13.0 (52)	54.0 (216)	31.8 (127)	1.3 (5)	-	3.79	มาก
5) ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยรสชาติ	17.5 (70)	53.6 (214)	27.6 (110)	1.3 (5)	-	3.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.16 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านความตื่นเต้นในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.82 นักท่องเที่ยวพึงพอใจความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยกลิ่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยรสชาติ ค่าเฉลี่ย 3.87 ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยเสียง ค่าเฉลี่ย 3.82 ความน่าตื่นเต้นจากการพบเจอผู้คนที่มีความเสี่ยง ค่าเฉลี่ย 3.79 และความน่าตื่นเต้นจากการได้เห็น ค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.17 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ กับ สถานภาพด้านเพศ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	เพศ		Sig.
	ชาย (%)	หญิง (%)	
1) ด้านการศึกษาเรียนรู้ (Education)	53.8	46.2	0.077
2) ด้านความตื่นเต้น (Excitements)	52.9	47.1	0.000
3) ด้านประสบการณ์ที่ได้รับ (Experience)	53.5	46.5	0.000
4) ด้านการให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise)	53.4	46.6	0.000
5) ด้านความสนุกสนานในกิจกรรมการท่องเที่ยว (Entertainment)	52.3	47.7	0.000

ที่ระดับนัยสำคัญ  $p < 0.05$

จากข้อมูลในตารางที่ 4.17 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ กับ ด้านความตื่นเต้น (Excitements) ด้านประสบการณ์ที่ได้รับ (Experience) ด้านการให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) และด้านความสนุกสนานในกิจกรรมการท่องเที่ยว (Entertainment) ขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยส่วนมากเพศชายพึงพอใจต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการมากกว่าเพศหญิง ยกเว้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กับ ด้านการศึกษาเรียนรู้ (Education) ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านสุขอนามัย (Sanitation)

n = 400

ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) อาคารสถานที่สิ่งปลูกสร้างอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์	15.5 (62)	44.3 (177)	39.3 (157)	0.8 (3)	0.3 (1)	3.74	มาก
2) ความสะอาดและสุขอนามัย	15.3 (61)	44.8 (179)	28.5 (114)	11.0 (44)	0.5 (2)	3.63	มาก
3) การจัดการขยะ	12.3 (49)	46.0 (184)	32.5 (130)	7.5 (30)	1.8 (7)	3.60	มาก
4) อาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาดถูกสุขอนามัย	9.5 (38)	63.9 (255)	25.1 (100)	1.3 (5)	0.3 (1)	3.81	มาก
5) มีห้องน้ำที่สะอาดตามมาตรฐาน	8.5 (34)	48.1 (192)	40.6 (162)	2.5 (10)	0.3 (1)	3.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.18 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านสุขอนามัย ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.68 โดยนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่ออาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาดถูกสุขอนามัยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ อาคารสถานที่สิ่งปลูกสร้างอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ค่าเฉลี่ย 3.74 ความสะอาดและสุขอนามัย ค่าเฉลี่ย 3.63 มีห้องน้ำที่สะอาดตามมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนการจัดการขยะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านการรักษาความปลอดภัย (Safety)

n = 400

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) มีการรักษาเวรยามในบริเวณที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว	10.8 (43)	54.4 (217)	32.6 (130)	2.3 (9)	-	3.74	มาก
2) มีสถานพยาบาลพร้อมที่จะให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	8.8 (35)	48.9 (195)	40.1 (160)	2.3 (9)	-	3.64	มาก
3) มีสถานที่ฝากทรัพย์สินมีค่าของนักท่องเที่ยวขณะร่วมกิจกรรม	20.4 (81)	57.3 (228)	19.8 (79)	2.0 (8)	0.5 (2)	3.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.76	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.19 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.76 นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อสถานที่ฝากทรัพย์สินมีค่าของนักท่องเที่ยวขณะร่วมกิจกรรมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ การรักษาเวรยามในบริเวณที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีสถานพยาบาลพร้อมที่จะให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการจัดกิจกรรม (Satisfaction)

n = 400

กระบวนการ ขั้นตอนในการจัดกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	15.2 (31)	49.0 (100)	34.3 (70)	1.5 (3)	-	3.69	มาก
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	19.1 (39)	46.7 (96)	31.7 (65)	2.5 (5)	-	3.80	มาก
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	13.1 (27)	54.8 (112)	30.2 (62)	2.0 (4)	-	3.76	มาก
4) วัน เวลา และระยะเวลาของกิจกรรม	15.1 (31)	52.8 (108)	30.7 (63)	1.5 (3)	-	3.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.20 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านกระบวนการขั้นตอนในการจัดกิจกรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.77 นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อวัน เวลา และระยะเวลาของกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.80 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนการตีตราประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

n = 400

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	14.5 (58)	50.4 (201)	28.8 (115)	6.0 (24)	0.3 (1)	3.73	มาก
2) มีจุด / ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	16.5 (66)	47.4 (189)	30.1 (120)	6.0 (24)	-	3.74	มาก
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	20.3 (81)	52.1 (208)	25.3 (101)	2.3 (9)	-	3.90	มาก
4) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	12.3 (49)	58.4 (233)	26.6 (106)	2.8 (11)	-	3.80	มาก
5) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	15.3 (61)	57.9 (231)	26.1 (104)	0.8 (3)	-	3.88	มาก
6) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	18.5 (74)	49.4 (197)	30.8 (123)	1.3 (5)	-	3.85	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.81	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.21 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.88 ความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 3.85 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.80 มีจุดหรือช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service)

n = 400

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย 1 → 5	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	12.6 (26)	54.8 (112)	31.7 (65)	1.0 (2)	-	3.92	มาก
2) การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว	16.1 (33)	53.3 (109)	28.6 (59)	2.0 (4)	-	3.91	มาก
3) การได้รับบริการที่ตรงตามที่ได้ตกลง	18.1 (37)	47.2 (97)	32.7 (6)	2.0 (4)	-	3.82	มาก
4) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	18.6 (38)	54.3 (111)	27.1 (56)	-	-	3.93	มาก
5) การได้รับบริการมีความน่าเชื่อถือ	16.1 (33)	51.8 (106)	31.7 (65)	0.5 (1)	-	3.78	มาก
6) ได้รับการดูแลและใส่ใจตลอดระยะเวลาที่ร่วมกิจกรรม	11.1 (23)	56.8 (116)	31.2 (64)	1.0 (2)	-	3.86	มาก
7) ผลการบริการในภาพรวม	8.1 (17)	61.1 (125)	29.3 (60)	1.5 (3)	-	3.80	มาก
8) รูปแบบกิจกรรมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของกระแสการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน	18.6 (38)	54.8 (119)	24.6 (50)	2.0 (4)	-	3.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.85	มาก

จากข้อมูลในตารางที่ 4.22 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.85 นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.92 การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.91 ได้รับการดูแลและใส่ใจตลอดระยะเวลาที่ร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 3.86 รูปแบบกิจกรรมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของกระแสการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ค่าเฉลี่ย 3.85 การได้รับบริการที่ตรงตามที่ได้ตกลง ค่าเฉลี่ย 3.82 ผลการบริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนการได้รับบริการมีความน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการท่องเที่ยว

### ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะจากการท่องเที่ยว

ข้อคำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ท่านยินดีจะจ่ายเพิ่มสำหรับค่าบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกในการท่องเที่ยว		
ยินดี	336	84
ไม่ยินดี	42	10.5
ไม่แน่ใจ	22	5.5
2) ท่านจะกลับมาท่องเที่ยวยังเทศบาลตำบลนางแลอีกหรือไม่		
กลับ	366	91.5
ไม่กลับ	4	1
ไม่แน่ใจ	30	7.5
3) ท่านจะเล่าประสบการณ์ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ให้ผู้ฟัง		
เล่า	386	96.5
ไม่เล่า	6	1.5
ไม่แน่ใจ	8	2
4) ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวยังตำบลนางแลหรือไม่		
แนะนำ	380	95
ไม่แนะนำ	2	0.5
ไม่แน่ใจ	18	4.5

จากข้อมูลในตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะจากการท่องเที่ยว การจ่ายค่าบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความยินดีที่จะจ่ายมากที่สุด จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ ไม่ยินดี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และไม่แน่ใจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

การกลับมาท่องเที่ยวในเทศบาลตำบลนางแลอีกครั้ง นักท่องเที่ยวจะกลับมามากที่สุด จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และไม่กลับ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

การเล่าประสบการณ์ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ให้ผู้ฟัง นักท่องเที่ยวจะเล่ามากที่สุด จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และไม่เล่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

การแนะนำผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวในตำบลนางแล นักท่องเที่ยวจะแนะนำมากที่สุด จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และไม่แนะนำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จุดเด่นของการให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวเทศบาลตำบลนางแล คือ ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส การไม่เสียค่าบริการในการเข้าชมสถานที่ ความเป็นส่วนตัว ราคาค่าเข้าชมสถานที่ไม่สูงจนเกินไป และมีทัศนียภาพที่สวยงามในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว

จุดที่ควรปรับปรุง คือ ป้ายอธิบายจุดท่องเที่ยว และ แผนที่แหล่งท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือ เพิ่มห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และเพิ่มร้านขายอาหารมีน้อย





#### 4.5 แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

จากการศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ศักยภาพของบุคลากร และ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล สามารถนำมาบูรณาการเพื่อกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว<sup>1</sup> ของตำบลนางแล กำหนดแนวทางการดำเนินงานดังนี้

##### การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ แนวทางที่ 1 ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว

###### การดำเนินงาน

- สรรหาและเลือกบุคลากร โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ มีจิตที่พร้อมบริการแก่นักท่องเที่ยว
- สร้างความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ
- แบ่งบทบาทหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวตามที่ได้รับมอบหมาย
- ยอมรับข้อดกักร่วมกันระหว่างลูกค้าและผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว
- สร้างความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

##### แนวทางที่ 2 การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

###### การดำเนินงาน

- การพัฒนาศักยภาพตนเองโดยการฝึกปฏิบัติจริง และเรียนรู้จากนักท่องเที่ยว
- การเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
- มีการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการเข้ารับการอบรมและศึกษาคูงาน
- เรียนรู้ความแตกต่างในการจัดรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย
- การถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ในชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น
- การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มชุมชนที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์และเป็นการจัดการองค์ความรู้ในชุมชน
- การเชิญหน่วยงานภายนอกเข้ามาถ่ายทอดและให้ความรู้กับบุคลากรในพื้นที่ โดยเฉพาะเรื่อง การวิเคราะห์ความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนารูปแบบที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด

<sup>1</sup> <http://www3.suratthani.go.th>

### แนวทางที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

#### การดำเนินงาน

- การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเรียนรู้ระดับท้องถิ่น
- การจัดตั้งกลุ่ม ชมรมหรือคณะทำงานเพื่อการจัดการด้านการท่องเที่ยว
- การจัดทำฐานข้อมูลองค์ความรู้ท่องเที่ยวในชุมชน
- การพัฒนาทีมงาน

### แนวทางที่ 4 การวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว

#### การดำเนินงาน

- มีบุคลากรในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยว
- การจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว
- การศึกษาวิจัยเฉพาะด้านและประเมินผล โดยการจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการให้บริการอันนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรเพื่อการให้บริการที่ดีขึ้น

### แนวทางที่ 5 การพัฒนาทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ

#### การดำเนินงาน

- คัดสรรบุคลากรที่มีทักษะในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- คัดสรรบุคลากรที่มีทักษะในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม
- คัดสรรบุคลากรที่มีทักษะในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร
- คัดสรรบุคลากรที่มีทักษะในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

### แนวทางที่ 6 การสร้างความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

#### การดำเนินงาน

- สร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดประโยชน์ เกิดรายได้แก่คนในชุมชน
- สร้างกิจกรรมทางการท่องเที่ยวก่อให้เกิดความภาคภูมิใจของคนในชุมชน
- สร้างกิจกรรมทางการท่องเที่ยวก่อให้เกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการอย่างยั่งยืนในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สรุปผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

1. ศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล
2. ศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล
3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
4. ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล
5. กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

#### 1. บริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจากทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้าง ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมในตำบลนางแล ได้แก่ แหล่งน้ำ ประกอบด้วยแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ลำห้วย บึง หนอง และน้ำตก น้ำตกที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวคือ น้ำตกนางแลใน นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น ฝาย อ่างเก็บน้ำ บ่อน้ำ โยก แบ่งเป็นน้ำที่ใช้ในการบริโภค อุปโภค และยังมีป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้ของตำบลนางแล ประกอบด้วยพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ คือ ป่าดอยถ้ำผาดอง ป่าดอยสันป่าก่อย ป่าน้ำแม่งาม ป่าดอยนางแล ป่าดอยยาว และป่าดอยพระบาท มีประโยชน์ในการ เป็นที่อาศัยของสัตว์ป่า เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร เป็นแหล่งหาของป่า ทั้งยังมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อเป็นแหล่งทำมาหากินของชาวบ้านที่เกิดจากวิถีชีวิตของชาวบ้านและภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ กิจกรรมการปลูกสับประรดพันธุ์นางแลและภูแล ที่เป็นผลผลิตทางการเกษตรที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น สร้างชื่อเสียงและรายได้ให้กับเกษตรกรจำนวนมาก มีการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรแปรรูปสับประรด กลุ่มวันสับประรด กลุ่มสุรากลั่น กลุ่มกระดาศไบสับประรด กลุ่มข้าวกล้อง กลุ่มปุ๋ยอินทรีย์บ้านนางแล และกลุ่มหัตถกรรมบ้านเด่น เป็นต้น และกิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมประเพณีของล้านนาและชนเผ่าที่สืบทอดมายาวนาน ได้แก่ ประเพณีผาลาดรอยวัว การสืบชะตาแม่น้ำนางแล การเลี้ยงผีขุนน้ำ นอกจากนี้ ยังมีประเพณีสงกรานต์ รดน้ำดำหัว ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณียี่เป็งลอยกระทง ประเพณีदानข้าวใหม่ ประเพณีสิบสอง

เป็ง และประเพณีตานก๋วยสลาก ส่วนวัฒนธรรมประเพณีชนเผ่าที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีกินวอ ประเพณีโล้ชิงช้า ของชนเผ่าลาหู่และอาข่า และกิจกรรมการท่องเที่ยวประจำปีของตำบลนางแล ได้แก่ งานวันสืบประรด งานวอร์คแรลลี่พิชิตคอดอยดั่ง นอกจากนี้ทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของตำบลนางแล คือ พิพิธภัณฑ์บ้านคำเครื่องปั้นดินเผา ดอยดินแดง หมู่บ้านกะเหรี่ยงคอยาว การบริการทางการท่องเที่ยวมีด้านยานพาหนะรับส่งนักท่องเที่ยว มีการบริการรถประเภท รถยนต์ และ รถตู้ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มประเภท อาหารพื้นเมือง อาหารตามสั่ง ด้านการบริการที่พักแรม มีการบริการที่พักแรมประเภท โรงแรมหรือรีสอร์ท บ้านเช่า ด้านการแสดงให้เห็นนักท่องเที่ยวได้ชม มีการแสดงฟ้อนรำเต้น การดนตรี

จากทรัพยากรการท่องเที่ยวทำให้เทศบาลตำบลนางแลเกิดบริบทกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 1.5 กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	จับต้องได้ (รูปธรรม)	จับต้องไม่ได้ (นามธรรม)
ทรัพยากรทางธรรมชาติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- น้ำตกนางแลใน</li> <li>- ป่าดอยถ้ำผาดอง</li> <li>- ป่าดอยสันป่าก่อย</li> <li>- ป่าน้ำแม่งาม</li> <li>- ป่าดอยนางแล</li> <li>- ป่าดอยยาว</li> <li>- ป่าดอยพระบาท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชนเผ่าลาหู่</li> <li>- ชนเผ่าอาข่า</li> </ul>
ทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สืบประรดพันชั่งนางแลและภูแล</li> <li>- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรแปรรูปสืบประรด</li> <li>- กลุ่มวันสืบประรด</li> <li>- กลุ่มสุรากลั่น</li> <li>- กลุ่มกระดาศไบสืบประรด</li> <li>- กลุ่มข้าวกล้อง</li> <li>- กลุ่มปุ๋ยอินทรีย์บ้านนางแล</li> <li>- กลุ่มหัตถกรรมบ้านเด่น</li> <li>- พิพิธภัณฑ์บ้านคำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเพณีผาลาดรอยวัว</li> <li>- การสืบชะตาแม่น้ำนางแล</li> <li>- การเลี้ยงฝิขุนน้ำ</li> <li>- ประเพณีสงกรานต์</li> <li>- ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา</li> <li>- ประเพณียี่เป็งลอยกระทง</li> <li>- ประเพณีตานข้าวใหม่</li> <li>- ประเพณีสิบสองเป็ง</li> <li>- ประเพณีตานก๋วยสลาก</li> <li>- ประเพณีกินวอ</li> <li>- ประเพณีโล้ชิงช้า</li> </ul>

ตารางที่ 1.5 (ต่อ)

กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ	จับต้องได้ (รูปธรรม)	จับต้องไม่ได้ (นามธรรม)
	- เครื่องปั้นดินเผาออกดินแดง	- งานวันสัปดาห์ประรด
	- หมู่บ้านกะเหรี่ยงคอยาว	- งานวอร์คแรลลี่พิชิตคอยดั่ง
		- ตลาดนัดชุมชนกาดมั่วครัวแลง
		- ร้างย่อนยุค บ้านนางแล
		- การนวดสมุนไพร นวดแผนไทย

2. ศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท รองลงมาคือ กิจการส่วนตัว ได้แก่ เจ้าของที่พักแรม, รถรับจ้าง, ร้านอาหาร เครื่องดื่ม, ร้านชำ) และรับราชการ ตามลำดับ อายุเฉลี่ยส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี ช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี ช่วงอายุระหว่าง 46-60 ปี ช่วงอายุระหว่าง 15-20 ปี ตามลำดับ ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. อนุปริญญา หรือ ปวส. มัธยมศึกษาตอนต้น ปริญญาโทขึ้นไป และในระดับประถมศึกษา

จากการสำรวจศึกษาศักยภาพของบุคลากรในท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลซึ่งวัดทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 2) ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว 3) ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว 5) ด้านทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ 6) ด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า ศักยภาพของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และ ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดสรุปดังนี้

1) ศักยภาพของบุคลากรด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอยู่ในระดับมาก โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในชุมชนมีมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ส่วนด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางการท่องเที่ยวในด้านลบบุคลากรมีศักยภาพความรู้น้อยที่สุด

2) ศักยภาพของบุคลากรด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีความพร้อมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยว และการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดตั้งกลุ่มชมรมหรือคณะทำงานเพื่อการจัดกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว มีแผนผังการ โครงสร้างบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมแก่ส่วนด้านการศึกษาวิจัยเฉพาะด้านเพื่อจัดการท่องเที่ยวมีศักยภาพความรู้น้อยที่สุด

ส่วนศักยภาพบุคลากรอีกสี่ด้านที่เหลือนี้อาจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และ ด้านทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ โดยมีรายละเอียดสรุปดังนี้

1) ศักยภาพของบุคลากรด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรมีทักษะในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเรียนรู้ระดับท้องถิ่นมากที่สุด รองลงมาคือ รวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของชุมชน

2) ศักยภาพของบุคลากรด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว บุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ การวิเคราะห์พฤติกรรมแก่นักท่องเที่ยว และการวิเคราะห์ความต้องการแก่นักท่องเที่ยว ส่วนความสามารถในการจัดรูปแบบกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของแก่นักท่องเที่ยวมีศักยภาพน้อยที่สุด

3) ศักยภาพของบุคลากรด้านคุณภาพการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรมีจิตที่พร้อมบริการแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติตามที่ได้รับ การตกลงกันระหว่างลูกค้าและผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว มีความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูล กิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ส่วนมีความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการมี ศักยภาพน้อยที่สุด

4) ศักยภาพของบุคลากรด้านทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษอยู่ในระดับ มาก โดยบุคลากรมีทักษะในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมการ ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ส่วนด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง นิเวศมีศักยภาพน้อยที่สุด

### 3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

จากศักยภาพความพร้อม ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในตำบลนางแลที่มีศักยภาพน้อยถึงมาก ตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการบริการนักท่องเที่ยว ไม่มีความเป็นมืออาชีพและไม่มีทักษะของผู้ให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง 2) ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ขาดความรู้ด้านการจัดรูปแบบกิจกรรมให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และการวิเคราะห์ความต้องการนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะรูปแบบกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร 3) ด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน ไม่มีศูนย์ข้อมูลเรียนรู้ระดับท้องถิ่นและไม่มีการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของชุมชน 4) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว ขาดการศึกษาวิจัยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว การจัดตั้งกลุ่มชมรมหรือคณะทำงาน การอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยว และ 5) ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไม่เข้าใจผลกระทบทางการท่องเที่ยว การอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่น และความภาคภูมิใจของคนในชุมชน

จากอุปสรรคในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวของบุคลากรในตำบลนางแลดังกล่าว จำเป็นต้องจัดการศึกษาดูงานและ การอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การศึกษาดูงานในแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จด้านธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้เป็นต้นแบบในการดำเนินการปฏิบัติจริงในพื้นที่ตำบลนางแล และการอบรมเชิงปฏิบัติการประกอบด้วย 4 กิจกรรม คือ

**กิจกรรมที่ 1 ระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวในเทศบาลตำบลนางแล เพื่อให้ผู้อบรมแสวงหาความรู้** ข้อมูล ข่าวสาร แหล่งการเรียนรู้ทั้งด้านอาชีพ สังคม เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้เหมาะสมสอดคล้องกับศักยภาพของตนเอง อีกทั้งการหาเหตุจูงใจให้คนอยากท่องเที่ยว และเหตุจูงใจให้คนไม่อยากท่องเที่ยว

**กิจกรรมที่ 2 ระบุกิจกรรมที่สามารถทำได้ เพื่อให้ผู้อบรมได้คัดเลือกความถนัด ความสามารถ** ความสนใจของตนเองที่แท้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ และเห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น โดยบูรณาการวิชาการกับชีวิตจริงให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และต้องคำนึงถึงระยะเวลา ความเหมาะสมกับวัย ความสนใจ ความถนัด และความสามารถของผู้จัดกิจกรรมเองในการจัดกิจกรรมนั้นๆ

**กิจกรรมที่ 3 ระบุสถานะของกิจกรรมและระบุปัญหาและอุปสรรค** สถานะของกิจกรรมประกอบด้วย เกยท่าแล้วในอดีต กำลังทำอยู่ในปัจจุบัน และ กิจกรรมที่อยากทำในอนาคต

**กิจกรรมที่ 4 การกำหนดความพร้อมหรือความถนัดของกิจกรรม** มีการประเมินความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรม โคนคำนึงถึงการจัดการอย่างมีระบบและต่อเนื่องไปในอนาคต



การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้แก่กลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการ โดยการวัดผลด้วยแบบทดสอบความรู้ ซึ่งพบว่าผู้เข้ารับการอบรมฯ มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

#### 4. ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลนางแล

ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ภูมิลำเนานักท่องเที่ยวมีภูมิลำเนาในภาคเหนือมากที่สุด รองลงมาคือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ ตามลำดับ

การประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป พนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ว่างาน และเกษตรกร ตามลำดับ

ช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 26-35 ปี ช่วงอายุ 15-20 ปี ช่วงอายุ 36-45 ปี ช่วงอายุ 46-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือปริญญาโทขึ้นไป อนุปริญญาหรือ ปวส. มัธยมตอนปลายหรือ ปวช. มัธยมตอนต้น และ ประถมศึกษาตามลำดับ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก (SEs) คือ

- 1) ด้านการศึกษาเรียนรู้ (Education) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.83 โดยการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างถูกต้องมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมนั้นสามารถนำไปปฏิบัติตามได้ ได้รับสาระความรู้ กิจกรรม/ข้อมูลที่ได้ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน ตามลำดับ
- 2) ด้านความตื่นเต้น (Excitements) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.82 โดยตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยกลิ่นมากที่สุด รองลงมาคือ ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยรสชาติ ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยเสียง ความน่าตื่นเต้นจากการพบเจอผู้คนที่มีชื่อเสียง และความน่าตื่นเต้นจากการได้เห็น ตามลำดับ
- 3) ด้านประสบการณ์ที่ได้รับ (Experience) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างเสริมประสบการณ์แปลกใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ในด้านเศรษฐกิจพอเพียง และกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ในด้านการรักษาสภาพแวดล้อม ตามลำดับ
- 4) ด้านการให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 โดยผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้และความสามารถในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างกาย

เหมาะสม ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ การให้ความรู้จากผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีประโยชน์ ตามลำดับ

5) ด้านความสนุกสนานในกิจกรรมการท่องเที่ยว (Entertainment) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.67 โดยมีความเพลิดเพลินจากกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ความสนุกสนานจากกิจกรรมการแข่งขัน และความสนุกสนานจากการเรียนรู้ตามลำดับ

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจ (3Ss) ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อและเข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่

1) องค์กรประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.85 โดยนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ได้รับการดูแลและใส่ใจตลอดระยะเวลาที่ร่วมกิจกรรม รูปแบบกิจกรรมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของกระแสการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน การได้รับบริการที่ตรงตามที่ได้ตกลง ผลการบริการในภาพรวม และการได้รับบริการมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

2) องค์กรประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.81 โดยนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ มีจุดหรือช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ ตามลำดับ

3) องค์กรประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านกระบวนการขั้นตอนในการจัดกิจกรรมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.77 โดยนักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อวัน เวลา และระยะเวลาของกิจกรรมมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้มากที่สุด การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ตามลำดับ

4) องค์กรประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (Safety) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.76 โดยนักท่องเที่ยวพอใจต่อสถานที่ฝากทรัพย์สินมีค่าของนักท่องเที่ยวขณะร่วมกิจกรรมมากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาเวรยามในบริเวณที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว และมีสถานพยาบาลพร้อมที่จะให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ

5) องค์กรประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านสุขอนามัย (Sanitation) ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.68 โดยนักท่องเที่ยวพอใจต่ออาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาดถูกสุขอนามัยมากที่สุด รองลงมาคือ อาคารสถานที่สิ่งปลูกสร้างอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ความสะอาดและสุขอนามัย มีห้องน้ำที่สะอาดตามมาตรฐาน การจัดการขยะ ตามลำดับ

## 5. กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

จากการศึกษาบริบทด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ศักยภาพของบุคลากร และ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สามารถนำมาบูรณาการเพื่อกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยว<sup>1</sup> ของตำบลนางแล กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

แนวทางที่ 1 ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว ต้องคัดเลือกบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ มีจิตที่พร้อมบริการแก่นักท่องเที่ยว

แนวทางที่ 2 การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยการฝึกปฏิบัติจริง และเรียนรู้จากนักท่องเที่ยว การเข้ารับการอบรมและศึกษาดูงาน การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้มีประสบการณ์

แนวทางที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน โดยการจัดตั้งศูนย์ข้อมูล การจัดการท่องเที่ยว และการพัฒนาทีมงาน

แนวทางที่ 4 การวางแผนพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว โดยการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยว จัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษาวิจัยและประเมินผล

แนวทางที่ 5 การพัฒนาทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ เช่น กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

แนวทางที่ 6 การสร้างความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เช่น ประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดกิจกรรม ความภาคภูมิใจและจิตสำนึกในการท่องเที่ยว

### 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

กิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลมีกิจกรรมท่องเที่ยวและรูปแบบการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่หลากหลายและสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว โดยกิจกรรมและการบริการทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนั้นพัฒนาจากทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่ตำบลนางแล ความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยวได้มีผู้กล่าวถึงในหลายทฤษฎี เช่น ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ และคณะ อธิบายว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง พื้นที่ สิ่งของ กิจกรรม และ/หรือมิติอื่นใดที่สามารถให้คุณค่าเชิงการท่องเที่ยว เช่น ความสวยงามตามธรรมชาติ คุณค่าเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ เป็นต้น แก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถปรากฏได้ทั้งในลักษณะของรูปธรรมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยการจับต้อง เช่น สิ่งก่อสร้าง ของที่ระลึก ถ้ำ และน้ำตก เป็นต้น และในลักษณะของนามธรรมที่ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยการจับต้องแต่

<sup>1</sup> <http://www3.suratthani.go.th>

สามารถสัมผัสได้ด้วยทางอื่น เช่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษา ความเป็นชนเผ่า และการเล่นการแสดงพื้นบ้าน เป็นต้น รองศาสตราจารย์วรรณ วลัยวานิช ให้คำนิยามตามลักษณะการเกิดว่าทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งรวมถึงสถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น ที่มีลักษณะเด่น ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ Murphy (2008) ที่กล่าวว่าการเกิดการพัฒนาารูปแบบกิจกรรมและการบริการทางการท่องเที่ยวได้นั้นต้องมี 5 องค์ประกอบหลักคือ สภาพการมีบริการจัดการที่ดี (Organizational Influence) มีปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพสังคม (Social Influence) ประวัติศาสตร์ (Historical Influence) วัฒนธรรม (Cultural Influence) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพของพื้นที่ (Environmental Influence) ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่งจัดเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวและเลือกซื้อกิจกรรมหรือบริการทางการท่องเที่ยว

นายภมล รัตนวิระกุล นายกษมาคม การบริหาร โรงแรมไทย กล่าวว่า การจัดการการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นกับศักยภาพและคุณภาพของผู้ให้บริการ บุคลากรหรือผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่น ไม่ว่าจะป็นธุรกิจครอบครัวขนาดเล็ก หรือเป็นการร่วมมือระหว่างคนในชุมชนร่วมกันทำกิจกรรมหรือให้บริการ จากข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ ตำบลนางแลมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชายทำให้เห็นว่าบทบาทของหญิงในสังคมของพื้นที่ตำบลนางแลนั้นมีมากขึ้น ในยุคเกษตรกรรมผู้หญิงทำงานในไร่นาเคียงบ่าเคียงไหล่กับผู้ชายมาตลอด ในยุคอุตสาหกรรมผู้หญิงก็ยังเป็นแรงงานสำคัญในโรงงานอุตสาหกรรม และในยุคของอุตสาหกรรมบริการผู้หญิงก็เข้ามามีบทบาทสำคัญในเชิงการพัฒนาเศรษฐกิจของพื้นที่อีกด้วย (ทอพลอร์ อัลวิน, 2539) บุคลากรในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือและเป็นคนเชิงรายเป็นส่วนใหญ่ทำให้สภาพสังคม วิถีชีวิตและวัฒนธรรมยังคงรูปแบบดั้งเดิมเอาไว้ได้ การเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคมนั้นนักสังคมวิทยาามานุษยวิทยา มองสังคมเป็นระบบกระทำการ (System of Action) การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่จะเกิดขึ้นในระบบสังคมหนึ่ง ๆ ก็ย่อมจะสามารถพิจารณาสาเหตุออกได้เป็น 2 ประการใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั้นมีสาเหตุมาจากภายในระบบของสังคมเอง และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั้นมีสาเหตุมาจากภายนอก ระบบของสังคมจากการที่ตำบลนางแลมีการปะทะสังสรรค์กันระหว่างวัฒนธรรมจากการย้ายถิ่นฐานเข้ามาอยู่ของคนภายนอกทำให้การแพร่กระจาย ยืม หรือแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมจากสังคม (นิเทศ ดินณะกุล, 2546) นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแลมีความแตกต่างกันทั้งความรู้และความอาชีพที่หลากหลาย ความแตกต่างระหว่างบุคคลดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละประเภทได้แตกต่างกัน ดังนั้นกระบวนการคัดเลือกบุคคลากรเพื่อร่วมจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล ควรยึดหลักปรัชญาความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ย่อมส่งเสริมให้ การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและ

บริการในพื้นที่ตำบลนางแล เจริญก้าวหน้า และยังเป็นผลดีต่อบุคลากรที่ไ้ทำงานซึ่งเหมาะสมกับตนเอง (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553)

จากการศึกษาศึกษาภาพของบุคลากรทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว 2) ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว 3) ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 4) ด้านทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ 5) ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว 6) ด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน พบว่าบุคลากรในตำบลนางแลมีศักยภาพเฉลี่ยอยู่ในระดับมากใน 5 ด้านด้วยกัน คือด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้านทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน

การที่บุคลากรมีความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเนื่องจากกระแสจากกระแสความคิดและการเรียกร้องให้มีการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ทวีความรุนแรงและต่อเนื่องมากขึ้น มีการโจมตีการท่องเที่ยวมากขึ้นว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อผลเสียต่อสภาพแวดล้อมทั้งของแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรม และชุมชน เป็นเหตุให้มีการจัดประชุมนานาชาติด้านสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาแบบยั่งยืนขึ้น ที่เมืองแวนคูเวอร์ ประเทศแคนาดา หรือที่เรียกกันว่า Globe' 90 Conference การประชุมในครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาแบบยั่งยืนที่จะเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จากผลการประชุมในครั้งนี้ได้ให้คำจำกัดความของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไว้ว่า “เป็นการพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ที่เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันก็ปกป้องและสงวนรักษาโอกาสต่างๆ ของอนุชนรุ่นหลัง จึงมีความหมายรวมถึงการจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และสุนทรีย์ภาพ พร้อมกับรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และระบบนิเวศได้ด้วย” (จุดสารการท่องเที่ยว, 2536 (12)) โดยบุคลากรในตำบลนางแลมีความเข้าใจในระดับมากกว่าการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนนั้นต้องก่อให้เกิดก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในชุมชน เกิดความภาคภูมิใจของคนในชุมชน กิจกรรมทางการท่องเที่ยว และก่อให้เกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กำหนดถึงแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับหลักการขององค์การการค้าโลก (WTO) ดังนี้ 1) กำเนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับสภาพทางกายภาพชุมชน 2) ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว 3) ต้องก่อให้เกิดการกระจายรายได้ (ผลประโยชน์) อย่างเท่าเทียมกัน 4) การจัดการพื้นที่ต้องเป็นไปด้วยความยินดียของประชาชนในชุมชนในพื้นที่นั้น (เสรี วงศ์ไพจิตร, 2537) อย่างไรก็ตามพบว่าบุคลากรมีความรู้ผลกระทบทางการท่องเที่ยวในด้านเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ

ผลสืบเนื่องจากความเข้าใจในหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวตำบลนางแลมีศักยภาพในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษในระดับมาก โดยมีความพยายามที่จะหารูปแบบกิจกรรมเฉพาะเพื่อตอบสนองกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบมุ่งความสนใจพิเศษ (Special Interest



Tourism) บุคคลากรมีศักยภาพในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ซึ่งการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมดังกล่าว สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) กล่าวว่า การพัฒนาบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพและการสร้างความมั่นคงของฐานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้มีความสำคัญกับการรักษาฐานทรัพยากรและความสมดุลของระบบนิเวศ การสร้าง สภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและการพัฒนาที่ยั่งยืน และการพัฒนาคุณค่าความหลากหลายทางชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ส่วนศักยภาพของบุคลากรด้านความร่วมมือในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้เกิดจากปัจจัยสนับสนุนทางด้านยุทธศาสตร์การพาณิชย์และการท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลนางแล โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะให้ตำบลนางแลเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและการพาณิชย์ เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ภายใต้วรร่วมมือสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ ทำให้บุคลากรมีความพร้อมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุด และยังสามารถจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว นอกจากนี้เทศบาลตำบลนางแลยังสนับสนุนทางด้านยุทธศาสตร์การศึกษา โดยมีวิสัยทัศน์ในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนและการจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์ ทำให้ศักยภาพของบุคลากรด้านทักษะในการจัดทำฐานข้อมูลในชุมชนอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรมีทักษะในการรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของชุมชนมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเรียนรู้ระดับท้องถิ่น

ศักยภาพของบุคลากรในตำบลนางแลที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนคือ ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและคุณภาพในการให้บริการเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยของศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว บุคลากรมีความสามารถจำกัดในการวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความต้องการนักท่องเที่ยวซึ่งถือว่าเป็นแนวคิดหลักทางการตลาด (Marketing Concept) อันขาดไม่ได้ในการพัฒนาสร้างสรรค์รูปแบบกิจกรรมและการบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ลูกค้าที่ประทับใจ จะกลับมาใช้บริการซ้ำเรื่อยๆ ช่วยสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการอย่างยั่งยืน (Kotler et al, 2006) สุจิตรา ริมคูสิต (2544) ได้กล่าวเสริมว่า การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการ สามารถนำมาวางแผนทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการที่ถูกต้อง และผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในที่สุดเพราะทำให้เราทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าและบริการซึ่งมีทั้งปัจจัยจากภายในและภายนอก ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ทักษะคิด เป็นต้น และปัจจัยภายนอก ได้แก่ วัฒนธรรม ชั้นของสังคม ครอบครัว เป็นต้น นอกจากนี้การขาดความเข้าใจในพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างลึกซึ้งนั้นยังทำให้ไม่สามารถวางแผนลักษณะและจำนวนของกิจกรรมเพื่อตอบสนองพฤติกรรมในการเลือกซื้อกิจกรรมและการบริการในด้านความถี่รวมถึงปริมาณในการซื้อ ทำให้เกิดภาวะ

ของอุปสงค์และอุปทานส่วนเกิน เรียกว่ามีอุปสงค์ส่วนเกินหรือการขาดแคลนสินค้า อุปทานส่วนเกินหรือเกิดสินค้าล้นตลาด (Samuelson, Paul A และ William D. Nordhaus, 2001) นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรในท้องถิ่นมีประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับการค้นพบที่ได้กล่าวข้างต้นว่าบุคลากรในท้องถิ่นมีความสามารถในการวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความต้องการนักท่องเที่ยวในระดับปานกลางเหมือนกัน เพราะความสามารถในการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในส่วนหนึ่งก่อเกิดประสบการณ์ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่สั่งสมโดยสังเกตพฤติกรรมที่นักท่องเที่ยวแสดงออกมาซึ่งเรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) พฤติกรรมดังกล่าวสามารถมองเห็นได้ซึ่งพฤติกรรมนี้ทำให้ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถทราบได้รับรู้เกี่ยวกับสินค้าแล้ว มีความพึงพอใจหรือไม่หรือความพึงพอใจนั้นอยู่ในขั้นใด จึงเป็นเรื่องง่ายที่จะเสนอขายได้ตรงเป้าหมายและเหมาะสม อย่างไรก็ตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวย่อมแตกต่างกันออกไปเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายใน (Covert Behavior) ไม่สามารถมองเห็นได้ เช่น ปัจจัยทางด้านอารมณ์และสุขภาพร่างกาย ความหิว เป็นต้น (รัชต์ เกิดร่วม, 2544) จากการขาดความเข้าใจในเรื่องความต้องการ พฤติกรรมของผู้บริโภค และประสบการณ์ในการให้บริการ ทำให้ผลในด้านความสามารถในการจัดรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในระดับปานกลางที่ล้นกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล อย่างไรก็ตามบุคลากรในท้องถิ่นนั้นมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากนั้นเพราะความเข้าใจในเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ศักยภาพด้านสุดท้ายที่บุคลากรควรได้รับการพัฒนาคือคุณภาพการบริการ (Service Quality) เนื่องจากนักท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูง Parasuraman et. Al (1985; 1988) ได้กำหนดหลัก 5 ด้านของคุณภาพการบริการ หรือที่รู้จักกันในชื่อว่า SERVQUAL Dimensions ประกอบด้วย ด้านที่หนึ่งความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) คือนักบุคลากรมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงและสามารถปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกันระหว่างลูกค้าและผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว สามารถแก้ไขปัญหาในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านที่สองการให้ความมั่นใจ (Assurance) คือความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ด้านที่สามการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือการตอบสนองในด้านความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ด้านที่สี่รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) คือ มีที่ตั้งและศูนย์อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวไว้ให้บริการและมีระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ด้านสุดท้ายการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) บุคลากรมีจิตพร้อมบริการนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ จากการพิจารณาศักยภาพของบุคลากรในตำบลนางแลเรื่องด้านคุณภาพการให้บริการจากมุมมองทั้ง 5 ด้านนั้นพบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้านยกเว้นด้านสุดท้าย การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งอยู่ในระดับมาก กฤติณี ฌัญจุฉิสิทธิ อธิบายว่าเหตุผลนี้ว่า การต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยจิตไมตรีเป็นรากฐานของสังคมไทยและความเป็นไทย (Thainess) ชาวต่างชาติมักพูดถึงความเป็นมิตร (Friendly) ของคนไทย



Friendly แบบ Thai-ness นี้หมายถึงเราพบว่าเวลาคนต่างชาติพูดถึงความ Friendly ของเราเขาจะเล่าไปถึงความกระตือรือร้น กุสีกุจอของคนไทย (Dynamic Living) ในการช่วยเหลือเจือจุน ดูแลสารทุกข์สุขดิบความเป็นไป พร้อมภาพประทับใจของเขาในสถานที่บรรยากาศสบายๆ (Peaceful Place) คนไทยเรามีน้ำใจเอื้ออาทรเต็มที่ ขนาดสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ แต่ก็พยายามที่จะใช้ภาษามือหรือบางทีพูดไทยตอบกลับมาก็มี เป็นความน่ารักแบบไทยๆ

จากศักยภาพของบุคลากรในตำบลนางแลดังกล่าว ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงานในแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จด้านธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากวิธีการศึกษาดูงานและการอบรมให้แก่บุคลากรในตำบลนางแล เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่นิยมค่อนข้างมากขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ทำการอบรม และของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม และยังมีปัจจัยด้านจำนวนผู้เข้าอบรม ระดับที่ทำการอบรม เวลา และค่าใช้จ่าย ที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนกำหนดประสิทธิผลของการอบรม โดยเฉพาะการอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ อภิปราย และ การทดลองฝึกหัดปฏิบัติจริงจะทำให้ผู้เข้าร่วมการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของศิริลักษณ์ ทองมัลย์ (อ้างแล้ว) มองว่า วิธีการฝึกอบรม เป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ดีที่สุด โดยเฉพาะรูปแบบการอบรมเชิงปฏิบัติการ การอบรมสัมมนา และการสาธิต

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในตำบลนางแล ประกอบด้วย 4 หลักสูตร คือ 1) การวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว 2) การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว 3) การตลาดและเทคนิคการขาย และ 4) การพัฒนาการเงิน ซึ่งอาจจะเพิ่มหลักสูตรเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดรายการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ตามที่การการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานหาดใหญ่ (2552) ได้ทำการจัดอบรมไปแล้ว เนื่องจากกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จะระบุไว้ในรายการนำเที่ยวเป็นการเพิ่มรายละเอียดการท่องเที่ยวและดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยวตามเส้นทางท่องเที่ยวในแต่ละแห่งย่อมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบริบทของแหล่งท่องเที่ยวและความสามารถ ผลกำลังของนักท่องเที่ยวที่จะร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยว

ผลของการอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการพบว่าบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น แต่ไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้เข้ารับการอบรมจะสามารถดำเนินการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรืออาจจะได้รับประโยชน์เพียงเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวเท่านั้น ทั้งนี้ความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของหน่วยงานและเจตนาารมณ์ของบุคลากรต่อการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่อย่างจริงจัง

นอกจากนั้นการประเมินความสำเร็จของพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วย โดยคำนึงถึงหลัก 3Ss และ 5Es ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัย (Security) สุขอนามัย (Sanitation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การรักษาความปลอดภัย (Safety) การให้บริการ (Service) และ ความสนุกสนาน (Entertainment) ประสบการณ์ (Experience) ความรู้ (Education) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) ความตื่นเต้น (Excitements) เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของกระแสการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Development)

จากการศึกษาความพึงพอใจพบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวและเลือกซื้อกิจกรรมและบริการในตำบลนางแล นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อรูปแบบกิจกรรมที่ตำบลนางแลจัดโดยในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน หรือ 5Es คือ ความสนุกสนาน (Entertainment) ประสบการณ์ (Experience) ความรู้ (Education) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise) ความตื่นเต้น (Excitements) (ปิติพร จูปราง, 2550)

1) Entertainment ความสนุกสนาน คือ กลุ่มผู้ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรจัดกิจกรรมที่มีความรู้ ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน ภายใต้สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติที่สมบูรณ์

2) Experience ประสบการณ์ คือ กลุ่มผู้ให้บริการควรจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ให้ประสบการณ์ใหม่ๆ โดยยึดหลักตามขนบธรรมเนียม แบบแผน จารีตประเพณี วัฒนธรรม เพื่อป้องกันและรักษาสภาพแวดล้อม

3) Education ความรู้ คือ การให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างถูกต้อง และเหมาะสม เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ได้ตระหนักถึงความสำคัญ และปฏิบัติตาม

4) Expertise การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ คือ กลุ่มผู้ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญในกิจกรรมนั้นๆ เพื่อความรู้ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมนั้นแก่นักท่องเที่ยวได้

5) Excitements ความตื่นเต้น คือ กลุ่มผู้ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการผจญภัยตื่นเต้นท้าทายกับธรรมชาติ

เมื่อกล่าวถึงองค์ประกอบ (3Ss) ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อและเข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ สุขอนามัย (Sanitation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การรักษาความปลอดภัย (Safety) การให้บริการ (Service) พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยของตัวนักท่องเที่ยวเองขณะร่วมกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นลักษณะอาคารสถานที่ที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ สะอาดถูกสุขอนามัย ห้องน้ำสะอาดตามมาตรฐาน มีการรักษาเวรยาม และสถานที่รับฝากของมีค่า มีสถานปฐมพยาบาล นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังพึงพอใจในกระบวนการ และขั้นตอนในการจัดกิจกรรม เนื่องจากมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ได้ประกาศไว้ รวมทั้งมีการระบุ วัน เวลาของกิจกรรมอย่างชัดเจน ตำบลนางแลมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวและสถานที่ในการให้บริการ โดยนักท่องเที่ยว

คิดว่ามีความเหมาะสม ในด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจภาพรวมในการบริการในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยว ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ และตรงตามที่ได้ตกลง นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจในรูปแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับกระแสการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การผลความพึงพอใจดังกล่าวทำให้เข้าใจว่าตำบลนางแลได้ปฏิบัติและพัฒนากิจการเพื่อการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 ซึ่งกล่าวไว้ว่าการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

1. การจัดกิจกรรมโดยคำนึงถึง “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การพัฒนาศักยภาพของคน และเพิ่มโอกาสการพัฒนา พร้อมทั้งกระจายรายได้และความเจริญสู่ภูมิภาคและชนบท เอื้อประโยชน์ต่อท้องถิ่น เสริมสร้างจิตใจคนในสังคมให้มีคุณธรรม จริยธรรม สมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน เสริมสร้างภูมิปัญญาและการเรียนรู้
2. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการรณรงค์ให้เกิดความรู้ สร้างทัศนคติ และจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
3. การจัดกิจกรรมที่มีส่วนสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่และเมือง รวมถึงการพัฒนาเมืองที่น่าอยู่
4. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวภายใต้กระบวนการที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาที่มีหลักการของการมีส่วนร่วมระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน และภาคเอกชนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการท่องเที่ยวและให้ความสำคัญต่อสิทธิมนุษยชน
5. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีส่วนส่งเสริมและพัฒนาให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ไทย เพราะการท่องเที่ยวมีฐานะในการช่วยเชื่อมโยงระหว่างมนุษยชาติ ทั้งในด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จริยธรรม ประเพณี ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สร้างความสมดุลและยั่งยืนในโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมไทย
6. กิจกรรมการพัฒนาที่คำนึงถึงกระแสการท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับ 3S คือ Security, Sanitation, Satisfaction ซึ่งต้องนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)
7. การจัดกิจกรรมต้องมุ่งส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิต สังคม และความเป็นอยู่ที่ดี นำประโยชน์มาสู่ท้องถิ่น
8. กำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่ตำบลนางแล

สืบเนื่องจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ที่ได้นำยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนฯ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของการพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับ “คน” ซึ่งมีใจความสำคัญเพื่อการพัฒนาคนให้มีคุณธรรมนำความรู้ เกิดภูมิคุ้มกัน โดยพัฒนาจิตใจควบคู่การพัฒนา การเรียนรู้ของคนทุกกลุ่มทุกวัยตลอดชีวิต เริ่มตั้งแต่วัยเด็กให้มีความรู้

พื้นฐานเข้มแข็ง มีทักษะชีวิต พัฒนาสมรรถนะ ทักษะของกำลังแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการ พร้อมก้าวสู่โลกของการทำงานและการแข่งขันอย่างมีคุณภาพ สร้างและพัฒนากำลังคน ที่เป็นเลิศ โดยเฉพาะในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและองค์ความรู้ ส่งเสริมให้คนไทยเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดชีวิตจัดการองค์ความรู้ทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น และองค์ความรู้สมัยใหม่ ตั้งแต่ระดับชุมชนถึง ระดับประเทศ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

ดังนั้นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของตำบลนางแล ควรกำหนดให้มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- แนวทางที่ 1 ด้านคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว
- แนวทางที่ 2 การพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว
- แนวทางที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน
- แนวทางที่ 4 การวางแผนพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว
- แนวทางที่ 5 การพัฒนาทักษะในการจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ
- แนวทางที่ 6 การสร้างความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

การเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการและกำหนดเส้นเป็นเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงเกษตร “เส้นทางลับประด” เพื่อย้อนรอยศึกษาแหล่งผลิตลับประดที่มีชื่อเสียง ลับประดนางแล-ภูแล ที่ได้ขึ้นสิ่ง บ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ พร้อมสัมผัสความงามสวนลับประด และเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น แบบวันเดียวเที่ยว ทั้งตำบล ดังรายละเอียด ดังนี้

#### กิจกรรมภาคเช้า

- เยี่ยมชมแหล่งรวบรวมลับประด”นางแล-ภูแลเชียงราย” ที่มีคุณภาพ ของ นายอำนาจ ต้นตระกูล , นางดวงดาว แสนโกษา และ และเครือข่ายกลุ่มผู้ปลูกลับประดนางแล-ภูแลเชียงราย
- เลือกชมและซื้อสินค้าภูมิปัญญาท้องถิ่นกลุ่มหัตถกรรมบ้านเด่น” จากแรงบันดาลใจคนท้องถิ่น นายพิรุณ เขื่อนเพชร บ้านเลขที่ 314 หมู่ที่ 5 บ้านเด่น
- ชมวิถีชีวิตเกษตรกร เพื่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมู่บ้านเกษตรอินทรีย์ชีวภาพหมู่ที่ 7 คุณยุวดี เชื้อเมืองพาน ประธานกลุ่มปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ หมู่ที่ 7 และเครือข่ายสมาชิกผู้รักธรรมชาติ

#### กิจกรรมภาคบ่าย

- สัมผัสกลิ่นไอท้องไร่ และชมทัศนียภาพความตระการตาของแหล่งปลูกลับประดขนาดใหญ่ใน ชุมชนบริเวณสวนลับประดหมู่ที่ 8 ตำบลนางแล

- เยี่ยมชมยอดมณฑุ แห่งเส้นทาง “หมู่บ้านสับปะรด” หมู่ที่ 10 บ้านป่าซางวิวัฒน์หมู่บ้านที่เต็มไปด้วยด้วยภูมิปัญญา และวิทยาการประยุกต์เพื่อใช้และแปรรูปสับปะรดและวิถีชีวิตชาวไร่สับปะรด กับกลุ่มอาหารจากสับปะรด โดยนางอนงค์ ดนบุญ บ้านเลขที่ 439 หมู่ 10 และกลุ่มผลิตภัณฑ์แปรรูปจากสับปะรด โดยคุณวิรัตน์ จันเลน บ้านเลขที่ 270 หมู่ 10



## บรรณานุกรม

- กนิษฐา อู่ถาวร และคณะ. (2545). โครงการวิจัยการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนบริเวณอุทยานแห่งชาติทุ่งแสลงหลวง สาขาหนองแม่เฒ่า จ.เพชรบูรณ์. เชียงใหม่: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- ไกรสิทธิ์ สิทธิโชค และคณะ. (2543). โครงการวิจัยการเสริมสร้างศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอำเภอ. เชียงใหม่: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- ชุติพนธ์ เสือสุวรรณ. (2542). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การมหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดวงใจ หล่อธนะวิชัย และคณะ. (2543). โครงการวิจัยการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จ.แม่ฮ่องสอน. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- ดารณี บุญธรรม และคณะ. (2544). โครงการวิจัยการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรมโดยชุมชนชาวม้งบ้านน้ำเค-सानก้วย ต.ผาซำน้อย อ.ปง จ.พะเยา. เชียงใหม่: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- ทอฟเลอร์, อัลวิน. (2539). คลื่นลูกที่สาม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กทม.: นานมีบุ๊คส์.
- นิวัฒน์ สีนสุวงศ์. (2548). การวิเคราะห์การพัฒนาบุคลากรสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิเทศ ดินณะกุล. (2546). การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นำชัย ทนุผล และคณะ. (2542). โครงการวิจัยการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนบ้านโป่ง ต.ป่าไผ่ อ.สันทราย จ.เชียงใหม่. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- นุชบา สิทธิการ และคณะ. (2544). การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนบ้านแม่กลางหลวง ดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ปรีชา เต็งศิริวัฒนา. (2543). การพัฒนาบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพายัพ. บัณฑิตวิทยาลัย ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปารีชาติ ประเสริฐเทียนชัย และคณะ. (2544). โครงการวิจัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเขตห้ามล่าสัตว์ป่าเขาน้อย เขาประดู่ อ.วัดโบสถ์ จ.พิษณุโลก. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.



- ปีติพร จูปร่าง. (2550). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการแผนที่เส้นทางการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอ เกาะช้าง จังหวัดตราด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กระทรวงศึกษาธิการ.
- พรหมินทร์ พวงมาลา และคณะ. (2544). โครงการวิจัยรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แบบยั่งยืนบ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ต.ห้วยแก้ว กิ่ง อ.แม่ออน จ.เชียงใหม่. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- พระมหาสมศักดิ์ สิริจินโท และคณะ. (2545). โครงการวิจัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตชาวลาหู่บ้านอุมยอม ต.แม่ท้อ อ.เมือง จ.ตาก. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- รัชต์ เกิดร่วม. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสนามกอล์ฟค่ายธนะรัชต์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพฯ.
- ลัดดา จารีกสถิตวงศ์. (2535). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทข้ามชาติ : ศึกษาเฉพาะ กรณีบริษัทญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา. สังกมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสวัสดิการแรงงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรินทร์ ศรีสัตบุตร และคณะ. (2545). โครงการวิจัยรูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนบ้านถ้ำหนองเบีย ต.ศรีดงเย็น อ.ไชยปราการ จ.เชียงใหม่. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- วัฒนพงษ์ ภัทรสุขเกษม และคณะ. (2545). รายงานการวิจัยการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับชุมชนหมู่บ้านห้วยแม่ซ้าย ต.แม่ยาว อ.เมือง จ.เชียงราย. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- วีร์ สุโพธิ์ชัย. (2533). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรครูประจำการของผู้บริหารโรงเรียน ครู – อาจารย์ และศึกษานิเทศก์ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 . บัณฑิตวิทยาลัย ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรีพร สมบุญธรรม. (2536). การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน .จุดสสารการท่องเที่ยว.
- สุภณัฐ วงศ์วิริยะธรรม. (2537). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ศิริลักษณ์ ทองมาลัย. (2546). แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อวางแผนกลยุทธ์ของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดลำพูน .บัณฑิตวิทยาลัย ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุจิตรา रिมนดุสิต. (2544). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการบริการอาหารแบบขันโตก. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่.



- เสรี วงศ์ไพจิตร. (2537). **ท่องเที่ยวไทยในทิศทางที่ยั่งยืน**. เอกสาร โครงการอบรมผู้นำเยาวชนเพื่อนการอนุรักษ์พิทักษ์ท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 4 นิเวศสัญจร - วิถีทางการอนุรักษ์ 12 - 17 ตุลาคม 2537. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สุชาติ แม้นโชติ. (2542). **แนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การในปี 2000** กรณีศึกษา บริษัทอินซ์เลปเอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สิริณา เทชาธราชิป. (2545). **ความต้องการการพัฒนาบุคลากรครูในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่**. บัณฑิตวิทยาลัย ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสันต์ จันทร์ตา. (2542) **การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่**. บัณฑิตวิทยาลัย ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุคร วงษ์ทับทิม. (2545). **โครงการวิจัย ชุมชนกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรม ตำบลแม่ฮี้ อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สำนักงานภาค.
- อรวรรณ พันธุ์เนตร. (2541). **การประเมินความต้องการมีส่วนร่วมและความต้องการพัฒนาการท่องเที่ยวของประชาชนบ้านหาดไคร้ ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย**. บัณฑิตวิทยาลัย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อาภารัตน์ ประทีปะเสน. (2548) **ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Murphy, P. (2008). **The Business of Resort Management**. Oxford: Elsevier.
- Kotler, P. Bowen, J.T. and Makens, J.C. (2006). **Marketing for Hospitality and Tourism**. 4ed. Singapore: Pearson Education.
- Samuelson, Paul A; William D. Nordhaus. (2001). **Economics (17th edition ed.)**. McGraw-Hill. pp. 157.

### ข้อมูลออนไลน์

- กมล รัตนวิระกุล. (2550). การจัดการท่องเที่ยวอย่างพอเพียง Sufficiency Tourism. สมาคม การบริหาร  
โรงแรมไทย. ข้อมูลออนไลน์ (<http://www.thma.org/>) สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2553.
- กฤตินี ณีรัฐวุฒิสัทธา. (2549). กรุงเทพฯธุรกิจ Bizweek Marketing Weapon : ไทยในใจเทศ. ข้อมูล  
ออนไลน์ [http://www.7sme.com/news/page.php?news\\_id=503](http://www.7sme.com/news/page.php?news_id=503) สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม  
2553.
- การ จัด ตั้ง ศูนย์ ข้อมูล เรียบ นู ้ ระ ดับ ท้อง ถิ่น . ข้อมูล ออนไลน์  
(<http://www.nanglae.go.th/sourceFiles.php?file=strategy2>) สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม  
2553.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). โครงการอบรมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการระดับ  
ผู้บริหารของธุรกิจเพื่อสุขภาพและสปา. ข้อมูลออนไลน์  
<http://samuispaassociation.com/download/081108/document4.doc>. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์  
2553.
- การอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว. ข้อมูลออนไลน์ <http://www.bangkokbizweek.com/> สืบค้น  
เมื่อ 15 มกราคม 2553.
- ททท.หาดใหญ่. (2552). ผลสรุปการอบรมการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน. ข้อมูลออนไลน์  
<http://gotoknow.org/blog/group/243132>. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2553.
- มนัส สุวรรณ. ข้อมูลออนไลน์ <http://tat.or.th/thaiinfo.culture.php>.
- โรงแรมไทย. ข้อมูลออนไลน์ [www.thma.org](http://www.thma.org) สืบค้นเมื่อ
- วรรณภา วงษ์วานิช. ข้อมูลออนไลน์ <http://tat.or.th/thaiinfo.culture.php>.
- ETAT Journal. (2550). ข้อมูลออนไลน์ ([http://www.etatjournal.com/upload/166/25501\\_4.pdf](http://www.etatjournal.com/upload/166/25501_4.pdf))  
สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2553.



แบบสัมภาษณ์บุคคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในตำบลนางแล  
วันที่.....สถานที่.....

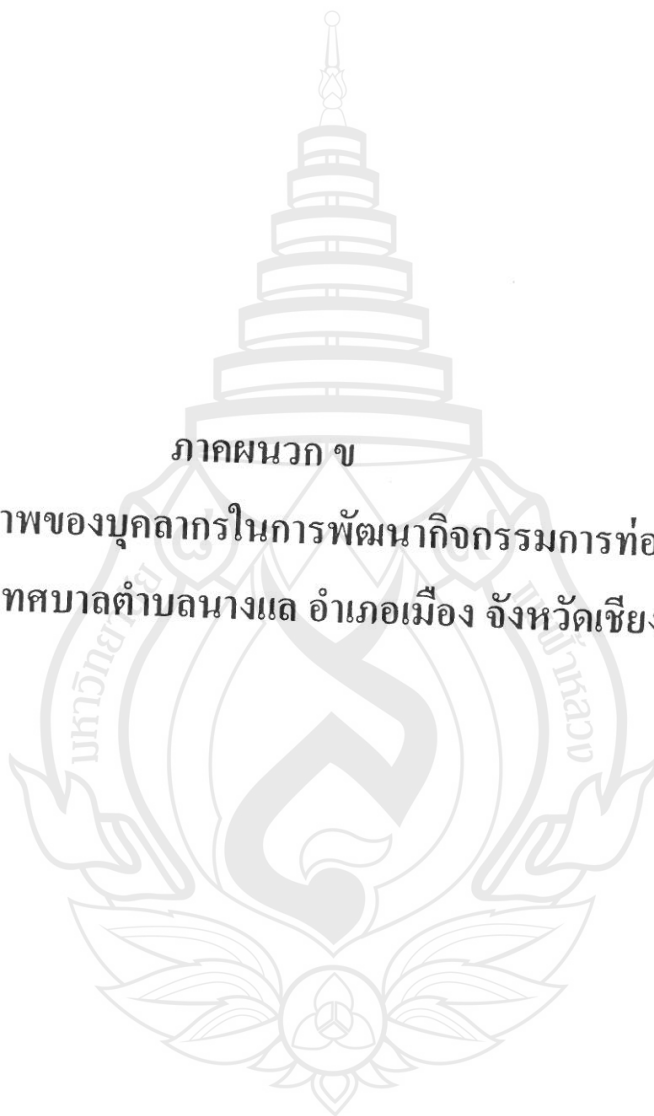
1. อาชีพ/กลุ่มอาชีพ/ผู้ประกอบการ.....
2. หน้าที่รับผิดชอบ.....
3. ผลิตภัณฑ์/สินค้าทางการท่องเที่ยวของกลุ่มที่มีอยู่ปัจจุบัน คือ
  - 1).....
  - 2).....
  - 3).....
4. กิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิม คือ
  - 1) กิจกรรม.....แหล่งท่องเที่ยว คือ.....
  - 2) กิจกรรม.....แหล่งท่องเที่ยว คือ.....
  - 3) กิจกรรม.....แหล่งท่องเที่ยว คือ.....
  - 4) กิจกรรม.....แหล่งท่องเที่ยว คือ.....
5. กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต
 

ประเภท 1) ความสนุกสนาน คือ.....

  - 2) ประสบการณ์ คือ.....
  - 3) ความรู้จากการท่องเที่ยว คือ.....
  - 4) การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ คือ.....
  - 5) ความตื่นเต้น คือ.....
6. อุปสรรค ปัญหาในการทำกิจกรรมการท่องเที่ยว
  - 1) ความปลอดภัย (Security) .....
  - 2) สุขอนามัย (Sanitation) .....
  - 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction).....
  - 4) การรักษาความปลอดภัย (Safety) .....
  - 5) การให้บริการ (Service) .....
7. ความต้องการในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว
  - 1).....
  - 2).....
  - 3).....
8. อาชีพที่ได้รับการส่งเสริม คือ
  - 1).....
  - 2).....
  - 3).....

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามศักยภาพของบุคลากรในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและ  
การบริการในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



แบบสอบถามศักยภาพของบุคลากรในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาลตำบล  
นางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว  
และบริการอย่างยั่งยืนในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดย  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

กรุณากรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อนำคำตอบไปใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้  
ยั่งยืนโดยข้อมูลที่ได้จะไม่ถูกอ้างอิงโดยตรงหากไม่ได้รับการอนุญาตจากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ            ( ) ชาย                                    ( ) หญิง
2. อาชีพ        ( ) รับราชการ                            ( ) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท  
                      ( ) กิจการส่วนตัว                        ( ) อื่น ๆ .....
3. อายุ            ( ) 15 - 20 ปี                            ( ) 21 - 25 ปี                            ( ) 26 - 35 ปี  
                      ( ) 36 - 45 ปี                            ( ) 46 - 60 ปี                            ( ) 61 ปีขึ้นไป
4. การศึกษา    ( ) ประถมศึกษา                            ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น  
                      ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.                            ( ) อนุปริญญา/ปวส.  
                      ( ) ปริญญาตรี                                ( ) ปริญญาโทขึ้นไป
5. การอบรมเกี่ยวกับการการท่องเที่ยว  
                      ( ) เคย                                        โปรดระบุหัวข้อการอบรม.....  
                      ( ) ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

ศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนากิจกรรม การท่องเที่ยวและบริการ	ระดับศักยภาพบุคลากร				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความรู้และประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว</b>					
1) ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มี ผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว					
2) ความสามารถในการวิเคราะห์พฤติกรรม นักท่องเที่ยว					
3) ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการ นักท่องเที่ยว					
4) ประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย					
5) ประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ					
6) ความสามารถในการจัดรูปแบบกิจกรรมที่ หลากหลายเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว					
<b>คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว</b>					
1) มีความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูล กิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว					
2) ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ					
3) มีจิตพร้อมบริการนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่					
4) สามารถแก้ไขปัญหาในการจัดกิจกรรมการ ท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5) มีที่ตั้งและศูนย์อำนวยความสะดวก ให้บริการ					
6) มีระบบบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับนักท่องเที่ยว					
7) มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ					
8) สามารถปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกันระหว่าง					



ศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนากิจกรรม การท่องเที่ยวและการบริการ	ระดับศักยภาพบุคลากร				
	5	4	3	2	1
ลูกค้าและผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว					
ด้านความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
1) กิจกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันไม่ก่อให้เกิด ผลกระทบทางการท่องเที่ยวในด้านลบ					
2) กิจกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันก่อให้เกิด ผลกระทบทางการท่องเที่ยวในด้านบวก					
3) กิจกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการกระจายรายได้ ในชุมชนอย่างทั่วถึง					
4) กิจกรรมทางการท่องเที่ยวก่อให้เกิดความ ภาคภูมิใจของคนในชุมชน					
5) กิจกรรมทางการท่องเที่ยวทำให้วิถีชีวิตและความ เป็นอยู่ในชุมชนดีขึ้น					
6) กิจกรรมทางการท่องเที่ยวก่อให้เกิดจิตสำนึกใน การอนุรักษ์ทรัพยากรท้องถิ่นทั้งทางธรรมชาติและ วัฒนธรรม					
ด้านความพร้อมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว					
1) มีการจัดตั้งกลุ่มชมรมหรือคณะทำงานเพื่อการจัด กิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว					
2) มีแผนผังการ โครงสร้างบุคลากรที่ดำเนิน กิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว					
3) มีระบบการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้ามาดำเนิน กิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว					
4) มีการอบรมบุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมแก่นัก ท่องเที่ยว					
5) การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง กลุ่มชุมชนที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว					
6) การสรรหาวิทยากรมาถ่ายทอดความรู้					
7) การถ่ายทอดความรู้จากผู้มีประสบการณ์ ปราชญ์ ชาวบ้าน หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ไปสู่เยาวชนรุ่นหลัง					

ศักยภาพบุคลากรในท้องถิ่นในการพัฒนากิจกรรม การท่องเที่ยวและการบริการ	ระดับศักยภาพบุคลากร				
	5	4	3	2	1
8) การคิดคำนวณราคาของกิจกรรมที่นำเสนอแก่นักท่องเที่ยว					
9) การจัดตารางกิจกรรมแก่นักท่องเที่ยว					
10) การจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว					
11) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยว					
12) การขายโปรแกรมการท่องเที่ยว					
13) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมการท่องเที่ยว					
14) การศึกษาวิจัยเฉพาะด้านเพื่อการจัดการท่องเที่ยว					
15) การจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินผลทำให้บริการอันนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น					
<b>ทักษะในจัดกิจกรรมนำเที่ยวเฉพาะกลุ่มผู้สนใจพิเศษ</b>					
1) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร โปรแกรมชื่อกิจกรรม.....					
2) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โปรแกรมชื่อกิจกรรม.....					
3) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม โปรแกรมชื่อกิจกรรม.....					
4) กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โปรแกรมชื่อกิจกรรม.....					
<b>การจัดทำฐานข้อมูลในชุมชน</b>					
1) การรวบรวมข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของชุมชน					
2) การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเรียนรู้ระดับท้องถิ่น					

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ  
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

การบริการทางการท่องเที่ยว	มี	ไม่มี	ไม่แน่ใจ
3) มีสื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยว			
4) มีการแนะนำรายละเอียด / เรื่องราว / ประวัติของแหล่งท่องเที่ยวในเขตตำบลนางแล			
5) มีผู้นำเที่ยว/มัคคุเทศก์นำเที่ยว			
6) มีการบริการยานพาหนะรับ-ส่งแก่นักท่องเที่ยว			
7) มีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม			
8) มีการบริการที่พักแรม			

คำชี้แจง หากท่านมีบริการทางการท่องเที่ยวดังกล่าว กรุณาตอบข้อ 1-4

- ท่านสามารถให้บริการยานพาหนะรับ-ส่งแก่นักท่องเที่ยว รูปแบบใดบ้าง
  - ( ) รถยนต์                      ( ) รถตู้                      ( ) รถจักรยานยนต์
  - ( ) แพ                              ( ) เกวียน/อู่เต็น              ( ) อื่นๆ ระบุ .....
- ท่านสามารถให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบใดบ้าง
  - ( ) อาหารพื้นเมือง              ( ) อาหารตามสั่ง              ( ) ข้าวห่อ
  - ( ) ขนมโคก                      ( ) อื่นๆ ระบุ .....
- ท่านสามารถให้บริการที่พัก รูปแบบใดบ้าง
  - ( ) โฮมสเตย์                      ( ) โรงแรม/รีสอร์ท              ( ) บ้านเช่า
  - ( ) โรงเรียน/วัด                      ( ) กางเต้นท์                      ( ) อื่นๆ ระบุ .....
- ท่านสามารถจัดการแสดงให้นักท่องเที่ยวได้ชมในรูปแบบใดบ้าง
  - ( ) การฟ้อนรำ เต้น              ( ) การเล่นละคร                      ( ) การละเล่นพื้นเมือง
  - ( ) การกีฬา                      ( ) การดนตรี                      ( ) อื่นๆ ระบุ .....

ส่วนที่ 4 หน่วยงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

ท่านต้องการให้หน่วยงานใด สนับสนุนเรื่องท่องเที่ยวมากที่สุด

- ( ) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (เชิงราย)
- ( ) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย
- ( ) สถาบันการศึกษา โรงเรียน/มหาวิทยาลัย
- ( ) เทศบาลตำบลนางแล
- ( ) อื่นๆ .....

เรื่องใดที่ต้องการการสนับสนุน

- ( ) งบประมาณ
- ( ) การพัฒนาศักยภาพตนเอง
- ( ) การพัฒนาทีมงาน เครือข่าย
- ( ) การถ่ายทอดความรู้ ไปราระบุหัวข้อการอบรม.....
- ( ) การจัดทำฐานข้อมูลองค์ความรู้ในชุมชน
- ( ) การวิจัยและประเมินผล
- ( ) อื่นๆ .....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ในการให้ข้อมูลซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต

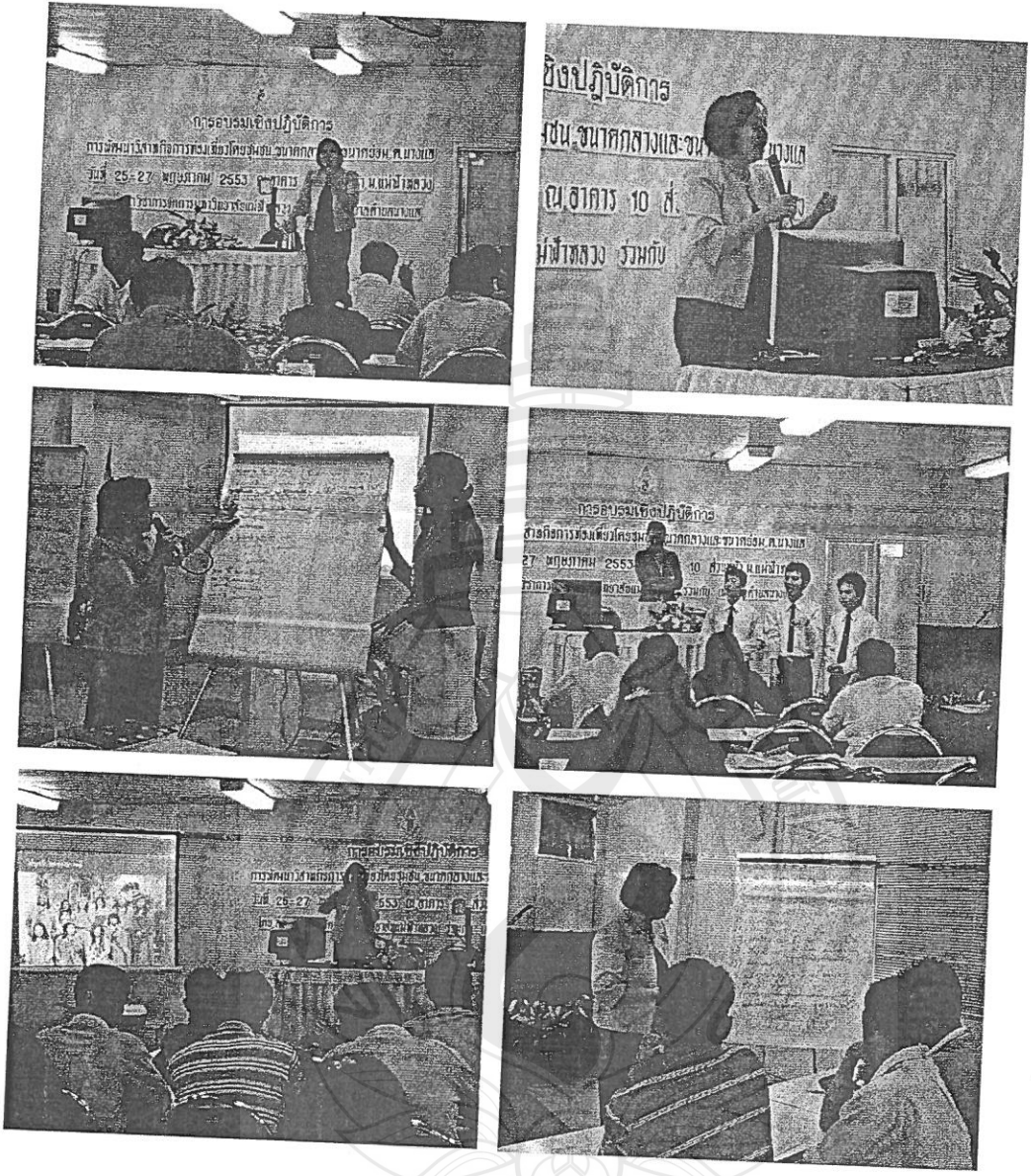


ภาคผนวก ค

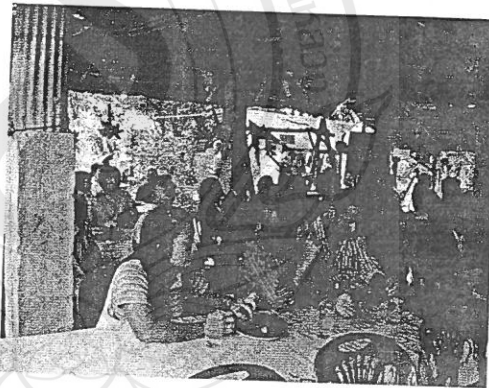
การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร  
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาลตำบลนางแล



การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการในเทศบาล  
ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย  
ณ อาคาร 10 ส่วนหน้า มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



การศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ  
ในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย  
ณ บ้านห่อชา อำเภอแม่จัน และ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย



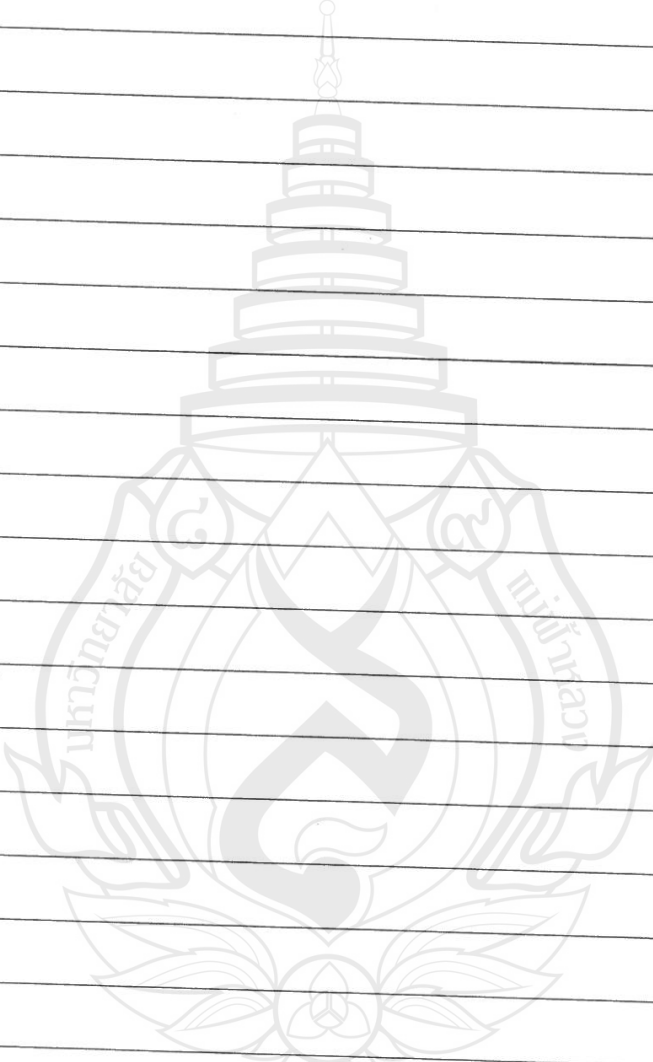


เอกสารประกอบการจัดกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ  
แบบฟอร์มที่ 1 ระบุกิจกรรม

ลำดับที่	ชื่อกิจกรรม	ลำดับที่	ชื่อกิจกรรม
1		21	
2		22	
3		23	
4		24	
5		25	
6		26	
7		27	
8		28	
9		29	
10		30	
11		31	
12		32	
13		33	
14		34	
15		35	
16		36	
17		37	
18		38	
19		39	
20		40	

## แบบฟอร์มที่ 2 ระบุกิจกรรมที่สามารถทำได้

ลำดับที่	ชื่อกิจกรรม
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	



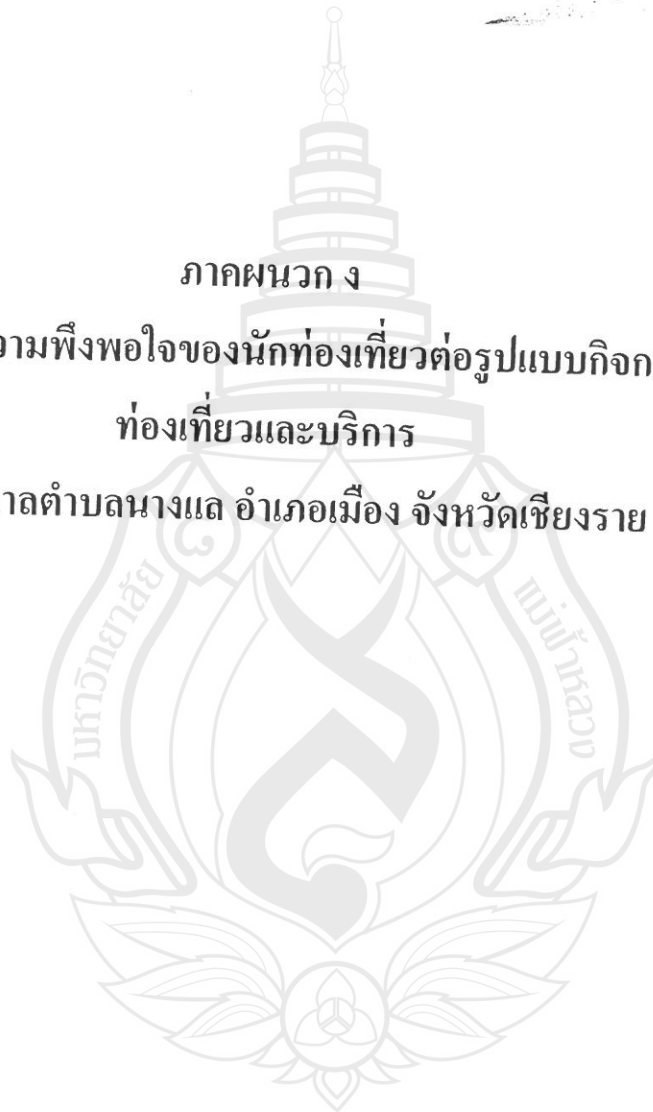
แบบฟอร์มที่ 3 ระบุสถานะของกิจกรรม และระบุปัญหาและอุปสรรค

ลำดับที่	ชื่อกิจกรรม (อย่างย่อ)	เคยทำ แล้วใน อดีต	กำลังทำ อยู่	อยากทำ ใน อนาคต	ปัญหาและอุปสรรค
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

## แบบฟอร์มที่ 4 การให้คะแนน

ลำดับที่	ชื่อกิจกรรม (อย่างย่อ)	(ก) ความอยาก	(ข) ความพร้อม หรือความ ถนัด	(ก)x(ข) รวมคะแนน
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบกิจกรรมการ  
ท่องเที่ยวและบริการ  
ในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ  
ในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง โครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการอย่างยั่งยืนในเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กรุณากรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อนำคำตอบไปใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนโดยข้อมูลที่ได้จะไม่ถูกอ้างอิงโดยตรงหากไม่ได้รับการอนุญาตจากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- เพศ  ชาย  หญิง
- ภูมิลำเนา จังหวัด.....
- อาชีพ  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 นักเรียน/นักศึกษา  เกษตรกร  
 รับจ้างทั่วไป  วางงาน  
 พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างเอกชน  อื่น ๆ .....
- อายุ  15 - 20 ปี  21 - 25 ปี  26 - 35 ปี  
 36 - 45 ปี  46 - 60 ปี  61 ปีขึ้นไป
- การศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  อนุปริญญา / ปวส.  
ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ (5 Es)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความสนุกสนาน (Entertainment)					
1) ความเพลิดเพลิน จากกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว					
2) ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว					
3) ความสนุกสนานจากกิจกรรมการแข่งขัน					

รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวและบริการ (5 Es)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4) ความสนุกสนานจากการเรียนรู้					
<b>ประสบการณ์ (Experience)</b>					
1) สร้างเสริมประสบการณ์แปลกใหม่					
2) กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม					
3) กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ในด้านการรักษาสุขภาพแวดล้อม					
4) กิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ในด้านเศรษฐกิจพอเพียง					
<b>การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise)</b>					
1) ความรู้จากผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ					
2) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน					
3) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวแต่งกายเหมาะสม					
4) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
5) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
6) การให้ความรู้จากผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีประโยชน์					
7) ผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ					
<b>ความรู้ (Education)</b>					
1) ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมนั้นสามารถนำไปปฏิบัติตามได้					
2) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน					
3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างถูกต้อง					
4) กิจกรรม/ข้อมูลที่ได้ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม					
5) ได้รับสาระความรู้(โปรดระบุ).....					
<b>ความตื่นเต้น Excitements</b>					
1) ความน่าตื่นเต้นจากการพบเจอผู้คนที่มีชื่อเสียง					
2) ความน่าตื่นเต้นจากการได้เห็น					
3) ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยกลิ่น					
4) ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยเสียง					
5) ความน่าตื่นเต้นจากการสัมผัสด้วยรสชาติ					



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

องค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว 5Ss	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม</b>					
1) อาคารสถานที่สิ่งปลูกสร้างอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์					
2) ความสะอาดและสุขอนามัย					
3) การจัดการขยะ					
4) อาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาดถูกสุขอนามัย					
5) มีห้องน้ำที่สะอาดตามมาตรฐาน					
<b>ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว</b>					
1) มีการรักษาเวรยามในบริเวณที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยว					
2) มีสถานพยาบาลพร้อมที่จะให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
3) มีสถานที่ฝากทรัพย์สินมีค่าของนักท่องเที่ยวขณะร่วมกิจกรรม					
<b>กระบวนการ ขั้นตอนในการจัดกิจกรรม</b>					
1) การคิดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
4) วัน เวลา และระยะเวลาของกิจกรรม					
<b>สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1) ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) มีจุด / ช่องการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ					
4) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
5) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
6) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
<b>คุณภาพในการให้บริการ</b>					
1) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2) การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว					
3) การได้รับบริการที่ตรงตามที่ได้ตกลง					
4) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ					
5) การได้รับบริการมีความน่าเชื่อถือ					

องค์ประกอบสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว 5Ss	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม					
1) ได้รับการดูแลและใส่ใจตลอดระยะเวลาที่ร่วมกิจกรรม					
2) ผลการบริการในภาพรวม					
3) รูปแบบกิจกรรมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของ กระแสการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน					

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการท่องเที่ยว

- ท่านยินดีจะจ่ายเพิ่มสำหรับค่าบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกในการท่องเที่ยว  
 ยินดี                       ไม่ยินดี                       ไม่แน่ใจ
- ท่านจะกลับมาท่องเที่ยวยังเทศบาลตำบลนางแลอีกหรือไม่  
 กลับ                       ไม่กลับ                       ไม่แน่ใจ
- ท่านจะเล่าประสบการณ์ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ให้ผู้อื่นฟังหรือไม่  
 เล่า                       ไม่เล่า                       ไม่แน่ใจ
- ท่านจะแนะนำผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวยังตำบลนางแลหรือไม่  
 แนะนำ                       ไม่แนะนำ                       ไม่แน่ใจ

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

- จุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

- ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ในการให้ข้อมูลซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต