

การบริหารจัดการความคาดหวังนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก
ตามความสำเร็จของหลักอิทธิบาท

MANAGEMENT OF SPORTS TOURISTS EXPECTATIONS IN THE EASTERN
LANNA AREA ACCORDING TO THE SUCCESS
OF THE IDDHIPADA PRINCIPLE

ปานณนาถ ศักดิ์ศิริคุณ*

Pannanat Sakairikhun

ประกอบศิริ ภักดีพินิจ**

Prakobsiri Pakdeepinit

วารัชต์ มัชฌมบุรุษ***

Warach Madhyamapurush

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป รูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์และผู้ติดตาม จำนวน 400 คน ข้อคำถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบและความต้องการด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา และด้านความคาดหวังที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก (จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา) สำหรับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก พบว่า ด้านผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (\bar{X} = 3.65) และด้านทักษะผู้ให้บริการการท่องเที่ยว (\bar{X} = 3.60) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านค่านิยมต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (\bar{X} = 3.44) ด้านกลยุทธ์ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (\bar{X} = 3.39) ด้านโครงสร้างในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (\bar{X} = 3.33) ด้านระบบในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (\bar{X}

* สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

** สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

*** สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2562)

=3.32) และด้านรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (\bar{X} =3.22) และการประยุกต์ใช้อธิปไตย 4 ในการบริการองค์กรด้านกีฬา ได้แก่ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, นักท่องเที่ยวเชิงกีฬา, ล้านนาตะวันออก, อธิปไตย 4

ABSTRACT

This research aims to study general information. Tourism behavior patterns and sports tourists' expectations in the Eastern Lanna area, by using questionnaires as a tool to collect information of sports-oriented tourist groups, types of cheering groups and 400 followers. The questions consist of General information of respondents Style and demand for sports tourism also the expectation towards sports tourism management in the Eastern Lanna area (Chiang Rai and Phayao Province). For the expectations of sports tourists in the East Lanna area, it was found that Sport tourism service provider (\bar{X} = 3.65) And tourism service skills (x = 3.60) were at the highest level. Followed by the values of sports tourism management (\bar{X} = 3.44) in the strategy of sports tourism management (\bar{X} = 3.39). The structure of sports tourism management (\bar{X} = 3.33) in the field of sports tourism management (\bar{X} = 3.32) and the aspect of sports tourism management (\bar{X} = 3.22). In the form of sports tourism management (\bar{X} = 3.22) And the application of **Iddhipada IV** in sport organization management consist of Chanda Viriya (persistence) Chitta and Vimangsa.

Keywords: Expectations, Sports tourism group, Eastern Lanna, Iddhipada IV

บทนำ

การท่องเที่ยว เป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย เป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดรายได้และการจ้างงานในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องค่อนข้างสูง โดยในปี 2558 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยว 2.44 ล้านล้านบาท โดยส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีจำนวนถึง 29.8 ล้านคน และจากการแข่งขันที่หลายประเทศใช้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ไทยยังอาจมีความท้าทายในการท่องเที่ยวที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว อันเนื่องมาจากการแข่งขันของประเทศใกล้เคียง ซึ่งอาจทำให้จำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ได้นำการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทยที่มีความสอดคล้องกับแนวโน้มด้านการท่องเที่ยว

สถานการณ์โลกในปัจจุบัน และนำเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมขีดความสามารถของไทย¹ จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้น สามารถสร้างให้เกิดรายได้รวม 21,003 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวที่เล่นกีฬาต่าง ๆ จำนวน 18,395 ล้านบาท รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเข้าชมกิจกรรมกีฬา จำนวน 2,080 ล้านบาท และรายได้จากการจัดการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ จำนวน 527 ล้านบาท องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) คาดว่าในปี พ.ศ. 2553-2563 การท่องเที่ยวมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยจะขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 3.8 ต่อปี แต่ในช่วง 7 ปีที่ผ่านมา พบว่าการท่องเที่ยวเติบโตในอัตราที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยดังกล่าว เนื่องจากอูสงค์ต่อการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ สำหรับประเทศไทยในภาคการท่องเที่ยวยังได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์แผนการตลาดท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์ นอกจากนี้ ในปี 2560 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ยังได้มีแผนมุ่งเน้นพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงกีฬา²

การท่องเที่ยวเชิงกีฬาสามารถแบ่งรูปแบบออกเป็นการเดินทางเพื่อเล่นกีฬา เป็นการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีจุดประสงค์เพื่อการออกกำลังกาย และรูปแบบการเดินทางเพื่อชมการแข่งขันกีฬา ซึ่งเป็นการเดินทางท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชมการแข่งขันกีฬาที่ชื่นชอบ ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ การพัฒนาด้านอารมณ์ การมีส่วนร่วมของกลุ่มกองเชียร์ การเป็นส่วนหนึ่งของทีม การได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน³ ทั้งนี้ จากความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตาม โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบและพฤติกรรมความต้องการด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา และด้านความคาดหวังที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ทั้งนี้ ได้เลือกศึกษาพื้นที่ล้านนาตะวันออก เมืองหลักที่มีความพร้อมทางด้านการท่องเที่ยว คือ จังหวัดเชียงราย และเมืองรองคือ จังหวัดพะเยาซึ่งมีอาณาเขตพื้นที่ติดต่อกัน อันก่อให้เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกันได้ เป็นการเพิ่มโอกาสทางการท่องเที่ยวให้แก่พื้นที่จังหวัดพะเยา ตลอดจน การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท4 เพื่อการบริหารจัดการต่อความคาดหวังนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก อันเป็นแนวทางเพื่อนำไปพัฒนาสู่เส้นทางความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลทั่วไป และรูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตามในพื้นที่ล้านนาตะวันออก (จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา)

¹ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. โครงการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของไทย.(ออนไลน์) แหล่งที่มา: https://secretary.mots.go.th/policy/news_view.php?nid=211. (4 กันยายน 2561)

² กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. โครงการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของไทย.(ออนไลน์) แหล่งที่มา: https://secretary.mots.go.th/policy/news_view.php?nid=211. (4 กันยายน 2561)

³ ราณี อิลิชัยกุล. การจัดการท่องเที่ยวเฉพาะทาง. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2557.

2. ศึกษาคาดหวังของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตาม ในพื้นที่ล้านาตะวันออก (จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา)

3. ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการต่อความคาดหวังนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านาตะวันออกตามหลักอิทธิบาท 4

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวว่า “การเดินทางออกจากสถานที่อยู่ตามปกติ ไปยังอีกสถานที่หนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์ที่รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับกีฬาเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในการท่องเที่ยว (ซึ่งอาจไม่ใช่วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง) โดยเป็นได้ทั้งการเข้าร่วมเพื่อเล่นกีฬา (Active Sport Tourism) หรือ การเข้าร่วมเพื่อรับชม (Passive Sport Tourism) ในระยะเวลาสั้น ไม่เกิน 1 ปี⁴ หรือ การให้ความหมายในลักษณะการระบุลักษณะวัตถุประสงค์ในการพักผ่อนอย่างเฉพาะเจาะจงได้แก่ เพื่อเข้าแข่งขันเพื่อออกกำลังกาย และการเข้าชมการแข่งขันกีฬาหรือสถานที่กีฬาที่จัดขึ้น⁵ ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวเลือกรูปแบบของการท่องเที่ยวตามแบบแผนชีวิตของแต่ละคน อาทิ รูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติมิตร การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม การท่องเที่ยวแบบอิงศาสนา การท่องเที่ยวเพื่อติดต่อธุรกิจ การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา การท่องเที่ยวเพื่อความบันเทิงรื่นรมย์ การท่องเที่ยวเพื่อชมทิวทัศน์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ และการท่องเที่ยวที่เน้นกิจกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงแบบแผนของชีวิต โลฟิสต์ailsของคอนันใหม่ที่สนใจเรื่องของกีฬา และการทำกิจกรรมที่ต้องใช้ทักษะทางด้านร่างกายเป็นส่วนใหญ่ บางกิจกรรมเน้นพื้นที่กว้างขวาง⁶ กล่าวคือ เป็นการท่องเที่ยวที่ต้องใช้การเคลื่อนไหวของร่างกายและความเข้มข้น เช่น การปีนหน้าผา การกระโดดบันจี้จัมปี การโรยตัวจากหน้าผาด้วยเชือก การล่องแพในน้ำเชี่ยว รูปแบบกิจกรรมกีฬาทางบก อาทิ กอล์ฟ เทนนิส การขับรถโกคาร์ท สกีกี และกีฬาทางน้ำ เช่น กิจกรรมการดำน้ำ ทั้งล้าลึกและตื้น การเล่นวินเซิร์ฟ การเล่นกระดานโต้คลื่น เป็นต้น

สำหรับปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความจำเป็น (need) ความต้องการ (want) การจูงใจ (motivation) เป็นแรงกระตุ้นเพื่อที่จะได้รับการตอบสนอง ด้านปัจจัยเรื่องการเรียนรู้ เป็นกระบวนการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ปัจจัยเรื่องการเรียนรู้ ปัจจัยเรื่องบุคลิกภาพ รูปแบบการดำรงชีวิต ทักษะคิดแนวความคิดตนเอง ปัจจัยความเคร่งเครียดจากการทำงาน ด้านรายได้ เวลา สุขภาพ สุขภาพ รวมถึงปัจจัยทางครอบครัว รวมถึง ด้านแรงจูงใจหรือปัจจัยใจในการเดินทางท่องเที่ยว พบลักษณะการเกิดแรงจูงใจจากภายใน เป็นสถานะที่บุคคลต้องการเดินทาง หรือต้องการเรียนรู้ แสวงหาบางอย่างด้วยตนเอง และการจูงใจจากภายนอก เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเพื่อต้องการตอบสนองทางร่างกาย อันเป็นความต้องการ

⁴ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 6.** (ออนไลน์) แหล่งที่มา:

https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=397 (3 ตุลาคม 2561)

⁵ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. **โครงการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของไทย.** (ออนไลน์)

แหล่งที่มา: https://secretary.mots.go.th/policy/news_view.php?nid=211. (4 กันยายน 2561)

⁶ เลิศพร ภาระสกุล. **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาราชมนตรีมหาวิทยาลัย. 2559.

ธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการทางด้านอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค รวมไปถึงแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากความอยากรู้อยากเห็น ต้องการความรักความเอาใจใส่จากผู้อื่น และแรงจูงใจทางสังคมที่ปรารถนาเป็นที่ยอมรับทางสังคม⁷

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ รายได้ เขตที่อยู่อาศัย รวมถึงสภาพแวดล้อม ภูมิประเทศ ภูมิอากาศที่มีความแตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่นนั้น ล้วนแต่เป็นสิ่งที่มียุทธศาสตร์ต่อทัศนคติ พฤติกรรม และความพึงพอใจในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคลด้วย

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบจำลอง 7-S (7Ss Model)⁸ โดยมีนักวิชาการที่ชื่อ Pascal & Athos เป็นแนวคิดในการแบ่งองค์ประกอบองค์กรออกเป็นระบบย่อย 7 ระบบ แต่ละระบบมีคำขึ้นต้นด้วย S จึงเรียกแนวความคิดนี้ว่า 7Ss แบ่งได้ดังนี้

1. ด้านวางแผนและกลยุทธ์ (strategy) เป็นระบบการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร โดยรวมถึงแผนยุทธศาสตร์จนถึงแผนระดับปฏิบัติการ

2. ด้านระบบการทำงาน (System) เป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน ระบบงานขององค์กร ระเบียบขั้นตอนในการทำงาน

3. ด้านโครงสร้าง (Structure) ความซับซ้อน การออกแบบ โครงสร้างขององค์กร ความเป็นทางการขององค์กร

4. ด้านบุคคล (Staff) กล่าวถึงบุคลากรในองค์กร ความรู้ ความสามารถของบุคคล ทักษะ ความชำนาญ ขวัญและกำลังใจในการดำเนินงาน โดยทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวจะรวมถึงการกระตุ้น จูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการฟื้นฟูสภาพของบุคคลนั้น

5. ด้านทักษะ (Skill) ทักษะในการทำงาน ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน

6. ด้านรูปแบบในการปฏิบัติงาน (Style) แนวทางในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน เป็นรูปแบบการบริหารงานขององค์กร

7. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Share value) เป็นเป้าหมายร่วมกันของสมาชิกในองค์กร และสิ่งที่องค์กรต้องการบรรลุ ค่านิยมจะเป็นตัวเชื่อมองค์ประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน อาจกล่าวได้ว่า ค่านิยม คือ เป้าหมายร่วมของทุกคน สะท้อนถึงความจำเป็นในการคงอยู่ขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ในทางพุทธศาสนามีหลักธรรมซึ่งเป็นหนทางสู่ความสำเร็จ อันเป็นหลักปฏิบัติขององค์กรที่สามารถจะปฏิบัติงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ หลักอริยบท 4 อันประกอบด้วย ฉันทะ คือ ความทำงานด้วยความเต็มใจ การรักในหน้าที่การงาน วิริยะ คือ ความอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำสิ่งต่าง ๆ จิตตะ คือ ความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง และ วิมังสา คือ การพิจารณาไตร่ตรอง หาเหตุผลในสิ่งที่ทำอยู่เสมอ⁹

⁷ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2559.

⁸ วันชัย มีชาติ. การบริหารองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559.

⁹ มณี จันทิมา. "ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักอริยบท 4 ของบุคลากรโรงพยาบาลเลย", *ธรรมทวารสาร*, ปีที่ 15 ฉบับที่ 3 (พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ 2559): 11-19

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ทั้งนี้ ได้มีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบพฤติกรรมและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก (จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา) และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงผลค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปและรูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ตลอดจนศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตาม ในพื้นที่ล้านนาตะวันออก (จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา) สามารถแสดงผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านข้อมูลทั่วไปและรูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตาม ในพื้นที่ล้านนาตะวันออก (จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา)

จากกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตาม จำนวนทั้งหมด 400 คน ในพื้นที่ล้านนาตะวันออก โดยลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเป็น เพศชาย ร้อยละ 51.00 และเพศหญิงร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่เป็นคนที่มิถุนมีสำเนาในภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมาคือ ภาคกลาง ร้อยละ 14.00 ช่วงวัยที่พบได้มากที่สุดคือ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมา คือ อายุ 31-35 ปี ร้อยละ 20.00 ซึ่งสอดคล้องกับสภาพที่พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 72.50 สำหรับด้านการศึกษาพบจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.50 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบรายได้ 15,000- 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคือ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 22.50 บาท

รูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้มาท่องเที่ยวกับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ เพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 39.00 และคู่รักหรือแฟน ร้อยละ 13.50 และนิยมเดินทางท่องเที่ยวในช่วง ช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมาคือ วันหยุดเทศกาล ร้อยละ 12.00 และวันลาพักผ่อน ร้อยละ 16.00 โดยมีค่าใช้จ่าย อาหารและเครื่องดื่มมากที่สุดในการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ ค่าเดินทางหรือเช่ารถ ร้อยละ 21.00 และค่าที่พัก ร้อยละ 11.00 ซึ่งพาหนะที่ใช้ในการเดินทางครั้งนี้คือ พาหนะส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ เครื่องบิน ร้อยละ 17.50 และรถเช่า ร้อยละ 13.00 ขณะที่ความต้องการในการพักผ่อนมีผู้ต้องการพักผ่อน ร้อยละ 56.00 และผู้ไม่ต้องการพักผ่อน ร้อยละ 44.00 โดยคุณลักษณะที่พักผ่อนที่นักท่องเที่ยวเชิงกีฬาต้องการมาก

ที่สุดคือ ความเหมาะสมของราคาห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องพัก ร้อยละ 33.50 และที่ตั้งที่พักรมีความปลอดภัย ร้อยละ 14.55 และพบว่า กลุ่มผู้ติดตามมีความต้องการท่องเที่ยวในช่วงก่อนร่วมกิจกรรมกีฬามากกว่าช่วงหลังร่วมกิจกรรมกีฬา คิดเป็นร้อยละ 56.00 และ 44.00 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวคือ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 58.00 และเป็นแหล่งท่องเที่ยวเดิมที่ประทับใจ ร้อยละ 54.50

2. ด้านความคาดหวังต่อการจัดการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตาม ในพื้นที่ล้านนาตะวันออก (จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา)

ในปัจจุบันกลุ่มผู้ติดตามมีความคาดหวังต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการมากกว่าด้านอื่นได้แก่ ด้านผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ($\bar{x}=3.65$) และด้านทักษะผู้ให้บริการการท่องเที่ยว ($\bar{x}=3.60$) โดยอันดับรองลงมาคือ ด้านค่านิยมต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ($\bar{x}=3.44$) ด้านกลยุทธ์ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ($\bar{x}=3.39$) ด้านโครงสร้างในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ($\bar{x}=3.33$) ด้านระบบในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ($\bar{x}=3.32$) และด้านรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ($\bar{x}=3.22$)

รายละเอียด		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1 ด้านกลยุทธ์ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา				
1.1	ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่มีมาตรฐาน	3.60	0.51	มากที่สุด
1.2	ความคาดหวังต่อภาครัฐให้มีการจัดกิจกรรมกีฬาต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี	3.41	0.55	มากที่สุด
1.3	ความคาดหวังต่อภาคเอกชนให้มีการจัดกิจกรรมกีฬาต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี	3.30	0.53	มากที่สุด
1.4	ความคาดหวังต่อกลยุทธ์ของหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริม การเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬา	3.33	0.52	มากที่สุด
1.5	ความคาดหวังต่อกลยุทธ์ของหน่วยงานภาครัฐในการส่งเสริม การจัดประชุมด้านกีฬาในระดับนานาชาติ	3.32	0.51	มากที่สุด
1.6	ความคาดหวังต่อการจัดการพื้นที่ให้มีกิจกรรมกีฬาที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	3.40	0.59	มากที่สุด
รวม		3.39	0.53	มากที่สุด
2 ด้านโครงสร้างในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา				
2.1	ความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อ	3.30	0.52	มากที่สุด

รายละเอียด		\bar{x}	S.D.	แปลผล
	ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา			
2.2	ความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา	3.33	0.50	มากที่สุด
2.3	ความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาคชุมชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา	3.36	0.53	มากที่สุด
2.4	ความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคชุมชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา	3.35	0.53	มากที่สุด
	รวม	3.33	0.52	มากที่สุด
3 ด้านระบบในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา				
3.1	ความคาดหวังต่อการรับข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย	3.38	0.55	มากที่สุด
3.2	ความคาดหวังต่อการรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัย เป็นปัจจุบัน	3.26	0.56	มากที่สุด
3.3	ความคาดหวังต่อการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service)	3.28	0.59	มากที่สุด
3.4	ความคาดหวังต่อระบบสมาชิกที่มีสิทธิประโยชน์ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น ส่วนลด การสะสมแต้ม	3.30	0.59	มากที่สุด
3.5	ความคาดหวังต่อบัณฑิตสื่อความหมายทางการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่ชัดเจน เช่น บัณฑิตที่แหล่งท่องเที่ยว หรือ บัณฑิตบอกทางไปยังสถานที่จัดกิจกรรมกีฬา	3.36	0.59	มากที่สุด
3.6	ความคาดหวังต่อความปลอดภัยในการเข้าถึงสถานที่จัดกิจกรรมกีฬาหรือแหล่งท่องเที่ยว	3.37	0.56	มากที่สุด
3.7	ความคาดหวังต่อระบบขนส่งสาธารณะที่มียานพาหนะหลากหลาย	3.36	0.59	มากที่สุด
3.8	ความคาดหวังต่อระบบขนส่งสาธารณะที่มียานพาหนะจำนวนเพียงพอ	3.32	0.60	มากที่สุด
3.9	ความคาดหวังต่อบริการที่มีคุณภาพ จากที่พัก ร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึก	3.29	0.58	มากที่สุด
	รวม	3.32	0.57	มากที่สุด
4 ด้านผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา				
4.1	ความคาดหวังให้ผู้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.71	0.47	มากที่สุด
4.2	ความคาดหวังให้ผู้บริการสามารถบอกข้อมูลทั่วไป ข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติ	3.76	2.21	มากที่สุด
4.3	ความคาดหวังให้ผู้บริการสามารถให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงได้	3.60	0.51	มากที่สุด
4.4	ความคาดหวังให้ผู้บริการสามารถให้ข้อมูลที่ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก	3.50	0.60	มากที่สุด

รายละเอียด		\bar{x}	S.D.	แปลผล
4.5	ความคาดหวังให้ผู้บริการมีความรู้พื้นฐาน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.58	0.51	มากที่สุด
4.6	ความคาดหวังให้ผู้บริการสามารถรับข้อร้องเรียน รับปัญหา เพื่อประสานงานแก้ไขปัญหา	3.79	2.21	มากที่สุด
รวม		3.65	1.08	มากที่สุด
5 ด้านทักษะผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา				
5.1	ความคาดหวังให้ผู้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที	3.59	0.58	มากที่สุด
5.2	ความคาดหวังให้ผู้บริการสามารถบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	3.54	0.59	มากที่สุด
5.3	ความคาดหวังให้ผู้บริการที่มีความสุภาพเต็มใจให้บริการ	3.63	0.55	มากที่สุด
5.4	ความคาดหวังให้ผู้บริการมีมาตรฐานการให้บริการที่สม่ำเสมอ	3.66	0.49	มากที่สุด
5.5	ความคาดหวังให้ผู้บริการมีทักษะความสามารถทางด้านภาษาหลากหลาย	3.63	0.53	มากที่สุด
5.6	ความคาดหวังให้ผู้บริการมีทักษะการใช้สื่อ เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม	3.59	0.54	มากที่สุด
รวม		3.60	0.54	มากที่สุด
6 ด้านรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา				
6.1	ความคาดหวังต่อความหลากหลายของกิจกรรมกีฬาในพื้นที่ล้านนา ตะวันออก	3.30	0.53	มากที่สุด
6.2	ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาสามารถเข้าร่วมได้ทุกวัน (Sport Club)	3.28	0.52	มากที่สุด
6.3	ความคาดหวังกิจกรรมงานมหกรรมกีฬา (Sport Event) ที่อยู่ในกระแสความนิยม	3.17	0.58	มาก
6.4	ความคาดหวังกิจกรรมงานมหกรรมกีฬา (Sport Event) ที่มีความหลากหลายของรูปแบบกีฬา (ไตรกีฬา)	3.18	0.65	มาก
6.5	ความคาดหวังให้แพคเกจทัวร์มีกิจกรรมกีฬาเป็นส่วนหนึ่งของรายการนำเที่ยว	3.26	0.68	มากที่สุด
6.6	ความคาดหวังให้มีส่งเสริมการขายร่วมกันระหว่างสายการบิน ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก	3.24	0.71	มากที่สุด
6.7	ความคาดหวังให้ที่พักมีการส่งเสริมการขาย เช่น การสมัครสมาชิก การสะสมแต้มเพื่อส่วนลด หรือสิทธิพิเศษอื่น ๆ	3.19	0.60	มาก
6.8	ความคาดหวังให้ร้านอาหารมีการส่งเสริมการขาย เช่น บัตรส่วนลด	3.15	0.69	มาก
รวม		3.22	0.62	มากที่สุด

รายละเอียด		\bar{x}	S.D.	แปลผล
7	ด้านค่านิยมต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา			
7.1	ความคาดหวังต่อกิจกรรมกีฬาที่ก่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	3.47	0.67	มากที่สุด
7.2	ความคาดหวังต่อกิจกรรมกีฬาที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้เข้าร่วม	3.43	0.65	มากที่สุด
7.3	ความคาดหวังต่อกิจกรรมกีฬาที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ที่แปลกใหม่	3.41	0.69	มากที่สุด
7.4	ความคาดหวังต่อกิจกรรมกีฬาที่ก่อให้เกิดความสามัคคี	3.46	0.70	มากที่สุด
7.5	ความคาดหวังต่อกิจกรรมกีฬาที่ก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี	3.46	0.75	มากที่สุด
	รวม	3.44	0.69	มากที่สุด

ในภาพรวมนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาประเภทกองเชียร์ ผู้ติดตามในพื้นที่ล้านนาตะวันออกมีพฤติกรรมคล้ายคลึงกับนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปคือ เป็นกลุ่มที่นิยมท่องเที่ยวตามวาระโอกาสวันหยุดต่างๆ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอาชีพหรือภาระหน้าที่ประจำ จึงมีข้อจำกัดในการท่องเที่ยวช่วงวันธรรมดา และด้วยความต้องการความแปลกใหม่ ความสนุกสนานในชีวิต โดยยังคงให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดี จึงเลือกที่จะท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม และมีความหลากหลายของกิจกรรมกีฬาในพื้นที่ ที่พร้อมจะให้ประสบการณ์อันสนุกสนานน่าประทับใจ และเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ ซึ่งทั้งหมดคือคุณค่าที่นักท่องเที่ยวเชิงกีฬามองหา และมีแนวโน้มที่จะกลับไปท่องเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวที่ประทับใจ เพราะสามารถคาดหวังประสบการณ์ที่ตนปรารถนาได้ ทั้งนี้ ปัจจัยในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวยังคงเป็นสิ่งสำคัญในอันดับแรกๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวทั่วไป ซึ่งจากการเก็บข้อมูลพบว่า ผู้ติดตามเข้าชมกิจกรรมกีฬา ต่างต้องการความสะดวกสบาย และความมั่นใจในความปลอดภัยของการเดินทางเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมกีฬา ทั้งในช่วงก่อนและหลังการเดินทาง เพราะปัญหาที่พบจากการเดินทางเป็นปัจจัยสำคัญที่ทาลาย ลดทอนบรรยากาศความสนุกสนานความประทับใจที่ต่อเนื่องหลังจบกิจกรรมกีฬา อันมีผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวหรือเข้าร่วมกิจกรรมซ้ำในพื้นที่หนึ่ง ซึ่งหากพิจารณาจากกลุ่มประชากรที่มาท่องเที่ยวที่มักมีภูมิลำเนาในภาคเหนือ และเป็นกลุ่มที่มีการใช้พาหนะรถยนต์ส่วนตัวเดินทางมากที่สุด ดังนั้น ถนน สถานที่พักรถ ความเพียงพอของจุดจอดรถ รวมถึงการออกแบบเส้นทาง การคมนาคมที่เอื้ออำนวย และรองรับต่อความสั่นไหว และทางเลือกรับรองเหตุจรรยาบรรณที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของพื้นที่ล้านนาตะวันออก

ทั้งนี้ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก ประเภทกลุ่มผู้ติดตามยังเป็นกลุ่มที่ค่อนข้างมีความอ่อนไหวต่อราคาที่พักอันสะท้อนให้เห็นจากปัจจัยในการเลือกที่พัก ที่ประเด็นของความเหมาะสมของราคา เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวเชิงกีฬาให้ความสำคัญอย่างโดดเด่น แต่ก็ยังคงต้องการที่พักที่มีมาตรฐาน โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกและความปลอดภัย นอกจากนี้ กลุ่มผู้ติดตามยังมีพฤติกรรมแยกเช่นนักท่องเที่ยวทั่วไป ที่ต้องการประสบการณ์ที่ราบรื่น และความพร้อมต่อการรับมือสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยวอย่างฉับพลัน ทำให้ โดยเฉพาะในแง่ของความพร้อมของบุคลากรที่ต้องมีทักษะและความรู้รอบด้านในการรับมือ

กับสถานการณ์ทุกรูปแบบที่เกิดขึ้น ทั้งในลักษณะการอำนวยความสะดวก ตลอดจนการรับมือกับปัญหาที่ไม่คาดฝัน และการช่วยเหลือชีวิตขั้นต้น

3. ด้านแนวทางการบริหารจัดการต่อความคาดหวังนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก ตามหลักกฤษฎีบท 4

การผลการศึกษาด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออก พบด้านผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา โดยพบความคาดหวังให้ผู้บริการมีจำนวนเพียงพอ ผู้บริการสามารถบอกข้อมูลทั่วไป ข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติ สามารถให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงได้ คาดหวังให้ผู้บริการสามารถให้ข้อมูลที่พิก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกได้ ต้องการให้ผู้บริการมีความรู้พื้นฐาน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น สามารถรับข้อร้องเรียน รับปัญหา เพื่อประสานงานแก้ไขปัญหา และด้านความคาดหวังต่อทักษะให้ผู้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที ความคาดหวังให้ผู้บริการสามารถบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ให้ผู้บริการที่มีความสุขภาพเต็มใจให้บริการ ความคาดหวังให้ผู้บริการมีมาตรฐานการให้บริการที่สม่ำเสมอ มีทักษะความสามารถทางด้านภาษาหลากหลาย ความคาดหวังให้ผู้บริการมีทักษะการใช้สื่อ เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม ดังนั้น การพัฒนาแนวทางการจัดการต่อความคาดหวังนักท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนาตะวันออกตามหลักกฤษฎีบท 4 จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ดังต่อไปนี้

ด้านฉันทะ คือ ความรัก ความพึงพอใจ ความชอบ ในการที่จะทำ การรักงาน การรักเพื่อนร่วมงาน รักผู้นำ รักองค์กร อาจกล่าวได้ว่า เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการคำนึงถึงการเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการบริหาร ควรคำนึงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรในการปฏิบัติงานทางด้านกีฬา การจัดหาสวัสดิการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และภาระงานที่รับผิดชอบ

ด้านวิริยะ คือ ความพากเพียรในการดำเนินงาน การต่อสู้กับปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน หรือ ความขยันหมั่นเพียร มุ่งมั่นทำงานด้วยความอุสาหะ มานะ อดทน การปฏิบัติงาน อย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้นในการบริหารจัดการ ควรคำนึงถึงการฝึกอบรมพนักงานเพื่อนำความรู้มาพัฒนา บริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาให้ดียิ่งขึ้น การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจน การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนนโยบายขององค์กร

ด้านจิตตะ คือ การมีจิตใจจดจ่อต่อการดำเนินงาน การเอาใจใส่งาน เป็นการควบคุมการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การสร้างมาตรฐาน การเตรียมความพร้อมในการรับบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน การให้ความรู้ ปฐมนิเทศการทำงานด้านการท่องเที่ยวแก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงาน ลดการเกิดปัญหา ระหว่างการปฏิบัติงานได้

ด้านวิมังสา คือการใช้สติปัญญาพิจารณา ไคร่ครวญ ตรวหาสาเหตุ รวมถึงการตรวจสอบปัญหา หรือ การพิจารณาเพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดี อยู่เสมอ ดังนั้น ควรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เพื่อสร้างมาตรฐานการดำเนินงาน ลดการผิดพลาด ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ล้านนา พบด้านผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงกีฬามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะผู้ให้บริการการท่องเที่ยว จึงสอดคล้องกับ การสร้างแนวทางให้การบริหารจัดการนำไปพัฒนาสู่เส้นทางความสำเร็จได้ โดยประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 สอดคล้องกับการศึกษาของ ผดุง วรรณทอง และคณะที่นำหลักของอิทธิบาท 4 มาใช้ในการประยุกต์ในการบริหารองค์กรเอกชน โดยกล่าวว่า ด้านฉันทะมีความจำเป็นต่อการบริหาร เพราะเป็นจุดเริ่มต้น ที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในหน้าที่ด้านจิตตะ คือ การสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อม ให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่ง การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การยอมรับ การรับฟัง การอดทน เพื่อได้รับความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน รวมถึง การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้เป็นไปอย่างเหมาะสมกับความสามารและความเป็นธรรม ด้านจิตตะ คือ การเพิ่มศักยภาพในการทำงาน การจัดระบบที่ตรวจสอบให้บุคลากรเอาใจใส่ พัฒนาดนอยู่เสมอ การหมั่นตรวจสอบข้อบกพร่องของตนเอง การฝึกฝนให้มีความรู้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และด้านวิมังสา เห็นได้ว่า ควรพัฒนาโดยการประเมินบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น การปฏิบัติงานที่มีการไต่รตรงการทำงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ¹⁰ เช่นเดียวกันกับ มนตรี วิวาท์สุข ที่ศึกษาถึงความสำเร็จตามหลักอิทธิบาท 4 โดยกล่าวว่า หลักธรรมสำคัญประการหนึ่งในพุทธศาสนาอันเป็นวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ประกอบ 4 ประการ คือ ด้านฉันทะ ความพอใจ ด้านวิริยะ ความเพียร ด้านจิตตะ ความใส่ใจ ด้านวิมังสา การไต่รตรง¹¹

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องของทางด้านการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ควรนำข้อมูลไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผน พัฒนาพื้นที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตาม
2. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ควรนำเสนอรูปแบบทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประเภทกลุ่มกองเชียร์ ผู้ติดตาม
3. หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการท่องเที่ยวควรประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 เพื่อพัฒนาสู่เส้นทางความสำเร็จในการดำเนินงานได้

¹⁰ ผดุง วรรณทอง อนันต์ ธรรมชาลัย และसानิต ศิริวิศิษฐ์กุล “การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 ในการบริหารองค์กรเอกชนในจังหวัดนันทบุรี”, วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน 2561): 99-110

¹¹ มนตรี วิวาท์สุข. “ความสำเร็จตามหลักอิทธิบาท”, วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 25 ฉบับที่ 49 (กันยายน – ธันวาคม 2560): 13-35

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. **โครงการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของไทย.**

(ออนไลน์) แหล่งที่มา: https://secretary.mots.go.th/policy/news_view.php?nid=211. (4 กันยายน 2561)

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 6.** (ออนไลน์) แหล่งที่มา:

https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=397 (3 ตุลาคม 2561)

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2559.

ราณี อธิชัยกุล. **การจัดการท่องเที่ยวเฉพาะทาง.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2557.

เลิศพร ภาระสกุล. **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2559.

วันชัย มีชาติ. **การบริหารองค์การ.** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559.

มณี จันทร์มา. “ศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ของบุคลากรโรงพยาบาลเลย”, **ธรรมทรรศน์**, ปีที่ 15 ฉบับที่ 3 (พฤศจิกายน – กุมภาพันธ์ 2559): 11-19

ผดุง วรณทอง อนันต์ ธรรมชาลัย และสานิต ศิริวิศิษฐ์กุล “การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท 4 ในการบริหารองค์การเอกชนในจังหวัดนนทบุรี”, **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (เมษายน – มิถุนายน 2561): 99-110

มนตรี วิวัฒน์สุข. “ความสำเร็จตามหลักอิทธิบาท”, **วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, ปีที่ 25 ฉบับที่ 49 (กันยายน – ธันวาคม 2560): 13-35