

การประเมินโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรรถม้าจังหวัดลำปาง

Assessment of the Project Administration to Increase Potentials, Efficiency, Capacities and Strength of the Horse-Carriages Organization, Lampang Province

เรณู ปัญญาไชย (Renoo Panyachai)^{1*} สุวรรัฐ แลสันกลาง (Suvarat Laesanklang)²

^{1*,2} สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

บทคัดย่อ

การประเมินโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กร รถม้าจังหวัดลำปาง นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามประเมินโครงการฯ และเพื่อเสนอแนะทางแก้ไข ปัญหาต่อการดำเนินกิจกรรมโครงการฯ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดแบบจำลอง CIPP Model (CIPP Evaluation Model) ที่ประกอบด้วยสภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของโครงการ 4 ประเด็นคือการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษแก่สมาชิก องค์กรรถม้าจังหวัดลำปาง 2) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดพื้นที่สถานีรถม้า 3) การดูแลสุขภาพม้า และ 4) การรักษาเอกลักษณ์ที่เหมาะสมของรถม้าลำปางกลุ่มตัวอย่างคือคณะกรรมการและสมาชิกสมาคมรถม้าจังหวัดลำปาง จำนวน 84 คนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การ สอนทบทวนกลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์และการวิเคราะห์ความเรียงวิเคราะห์เชิงพรรณนาแยกประเด็นผลการศึกษาดังนี้

ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมพบว่า โครงการฯ มีความจำเป็นและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของสมาคมรถม้าลำปาง ในการสร้างความเข้าใจเพื่อให้องค์กรรถม้าลำปาง มีเอกภาพ ศักยภาพประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตนเองในเชิงรุกโดยมีหน่วยงานของราชการและเอกชนให้การ สนับสนุนสารสิทธิ์ และครอบครัวรถม้าให้กระตือรือร้น ที่จะร่วมคิด ร่วมกันดูแลสุขภาพม้า และสถานีรถม้า

ด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า การสนับสนุนโครงการฯ ของเทศบาลนครลำปาง ทำให้เกิดการดูแลความ สะอาด ของสถานีรถม้า การดูแลสุขภาพม้า และการสืบทอดเพื่อคงความเป็นเอกลักษณ์ของรถม้าลำปาง ขณะที่การจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษ ต้องการให้สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนใหญ่นั้น มีการศึกษาในระดับมัธยมต้นและจะช่วยกระตุ้นให้คนขับรถม้าและผู้ประกอบการ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ด้านกระบวนการโดยภาพรวม พบว่าผู้รับผิดชอบโครงการ มีการวางแผนดำเนินงานตามโครงการ อย่าง เป็นระบบ ทำให้ฝึกอบรมภาษาอังกฤษและสื่อสารได้ดียิ่งขึ้นและพบว่า มีการวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินงานตามแผนโครงการโดยประสานงานให้ทุกภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรม ต่างๆ ที่ได้เล็งเห็นความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาให้รถม้าจังหวัดลำปาง เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตทาง วัฒนธรรมที่จะต้องอนุรักษ์ไว้ให้คงอยู่คู่ลำปาง

ด้านผลผลิต พบว่า สมาชิกองค์กรรถม้าผู้เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อบริการนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติสามารถนำไปใช้สื่อสารได้จริงขณะที่ประเด็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดในพื้นที่

สถานีรถม้า, การดูแลสุขภาพม้า, การรักษาเอกลักษณ์ที่เหมาะสมของรถม้าลำปางจากการสนทนากลุ่มพบว่า โครงการนี้ได้สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยเฉพาะปัญหาภายในแต่ก่อนที่เกิดความไม่เป็นเอกภาพของสารัตถะม้านั้น ภายในกลุ่มได้มีการพูดจากันเพื่อที่จะร่วมกันแก้ไขโดยเห็นพ้องกันว่า ทุกคนเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าว ร่วมกัน และพบว่า ภายหลังจากที่สมาชิกองค์กรรถม้าได้เข้าร่วมโครงการทำให้เกิดความสามัคคีกันมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เกิดการปรับตัว ด้วยการสร้างความร่วมมือภายในกลุ่ม

คำสำคัญ: การบริหารองค์กร, ศักยภาพ, สมรรถนะ, ประเมินผล, องค์กรรถม้าลำปาง

Abstract

The assessment of the project administration to increase potentials, efficiency, capacities and strength of the horse-carriages organization Lampang province had the objectives to assess the project and to present recommendations and guidelines for problem solving to the operations of project activities. This study is both a qualitative and quantitative research by applying the CIPP Evaluation Model consisting of the environment, input, process and the 4 outputs of the project: 1) English training for the Lampang horse-carriages organization members 2) the conservation and cleanliness of the horse-carriages stations 3) horses' healthcare and 4) the keeping of appropriate identity of Lampang horse-carriages. The sample in this study consisted of 84 respondents using a questionnaire, an interview form and focus groups. The statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. Data analysis was by a computer package and a descriptive contents analysis and the results could be concluded as follows:

The environment: it was found that the project was necessary and in accord with the problem conditions and the needs of Lampang Horse-carriage Association for the creation of understanding so the Lampang horse-carriages organization has unity, potentials and efficiency to administer its own affairs offensively with the support of the government and private organizations to the drivers and their families so they become enthusiastic and participate in the upkeep and care of horses' health and the horse-carriages stations.

The Input: it was found that the project support from the NakhonLampang Municipality created the cleansing of the horse-carriages stations, the care for horses' health and the continuation of the Lampang horse-carriage identity. While the allocations for supports of English training needed continuous support because most drivers' education was the lower secondary school and it helped to encourage the horse-carriages drivers and owners to improve continuously to create good impression for the tourists.

For Process: the overall picture found that the persons who was responsible for the project had planned to do the project systematically that made English training and communications better and it was found that the plan and operations by coordinating with all concerned parties to support and participate in various activities that deemed to help develop the Lampang horse-carriages to be a part of the cultural way of life and needed to conserve to be with Lampang always.

For Outputs: it was found that members of the horse-carriage organization who participated in the English training for foreign tourists service could indeed communicate while the issue of the conservation and cleansing of the horse-carriages stations, the care of horses' health and the continuation of the Lampang horse-carriage identity from the focus groups found that this project created a learning exchange process especially the internal problems that existed before the drivers become a unity, there were talks to jointly solve problems together and found that after the members of the horse-carriages organization participated in the project, it created more harmony, adaptation and coordination within the group.

Keywords: administration, potentials, capacities, evaluation, Horse-Carriages Organization Lampang Province

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

รถม้าลำปางได้เป็นเอกลักษณ์สำคัญที่อยู่คู่จังหวัดลำปางมายาวนานกว่า 90 ปี และมีแห่งเดียวในประเทศไทย ที่สามารถดำรงอยู่แบบวิถีชีวิตในการหารายได้เลี้ยงครอบครัว จนเป็นที่ยอมรับของสังคมชาวจังหวัดลำปางที่อยู่ร่วมกันอย่างเอื้ออาทรต่อกัน นับเป็นกิจการด้านธุรกิจที่แปลกและสร้างความประทับใจของคนทั้งในประเทศและต่างประเทศ แม้ส่วนราชการของจังหวัดลำปางและภาคเอกชน ก็เห็นความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาให้รถม้าจังหวัดลำปาง เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตทางวัฒนธรรมที่จะต้องอนุรักษ์ไว้ให้คงอยู่คู่ลำปางอย่างยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ จังหวัดลำปาง เทศบาลนครลำปาง สมาคมรถม้าจังหวัดลำปาง และสถาบันการศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว จึงได้ร่วมกันจัดทำยุทธศาสตร์รถม้าจังหวัดลำปางขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อน แผนงานและโครงการต่างๆ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ปรับปรุงมาตรฐานการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาพันธมิตรรถม้า และยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์เสริมสร้างเอกลักษณ์รถม้าลำปาง มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์การรถม้าลำปาง ให้มีศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะความเข้มแข็งในการประกอบอาชีพ และการบริการด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง (แผนพัฒนาจังหวัดลำปาง, 2557)

ปัจจุบัน ลำปางเป็นจังหวัดเดียวในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีการนำรถม้ามาใช้ ในการเดินทางจริง มีใช้ในเมืองจำลองหรือสวนสนุก แต่เป็นการประยุกต์จากวิถีชีวิตเดิมที่เคยใช้เพื่อการเดินทาง ในชีวิตประจำวันไปเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว ดังเป็นที่กล่าวขวัญ กันว่า “ถ้ามาลำปางไม่นั่งรถม้าก็เหมือน มาไม่ถึงลำปาง” ผู้ประกอบการรถม้าที่มีอยู่ในปัจจุบันจึงเป็นเพียงกลุ่มผู้ที่ยังชีพอยู่ด้วยการขับรถม้ารับการมาเยือน ของนักท่องเที่ยว แต่เป็นที่น่าเสียดายว่านักท่องเที่ยวไม่ได้มาทุกวัน และในฤดูกาล

อันยาวนานที่ว่างเว้นจาก การท่องเที่ยว นั้น ม้าและผู้ประกอบการรถม้าจะอยู่กันได้อย่างไร เพราะทั้งคนและม้าต้องกินต้องใช้ทุกวัน ดังนั้น ปัญหาที่น่าสนใจ คือ อาชีพและการให้บริการรถม้าเพื่อการท่องเที่ยวจะเป็นอาชีพที่ยั่งยืนและสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางตลอดไปหรือไม่คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงได้จัดทำโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรรถม้าจังหวัดลำปางในช่วงปีที่ผ่านมา

ดังนั้น ผู้ศึกษา จึงสนใจที่จะประเมินผลการดำเนินงานโครงการดังกล่าว เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาแผนงาน/โครงการให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์รถม้าลำปางต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อติดตามโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรรถม้าจังหวัดลำปาง
2. เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่อการดำเนินโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรรถม้าลำปาง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

การประเมินผลโครงการ หมายถึง การตรวจสอบ การวัด และการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดคุณค่าและความสำเร็จของโครงการ โดยต้องอาศัยวิธีทางวิทยาศาสตร์ การประเมินผลโครงการจึงต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักการและเหตุผล และนำข้อมูลที่ได้มานั้น เพื่อทำการสรุปผลโครงการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการนั้นๆ และโครงการอื่นๆ ต่อไป ซึ่งการประเมินผลอาจจะดำเนินการในช่วงระหว่างดำเนินการ หรือเมื่อโครงการเสร็จสิ้นแล้วก็ได้เพื่อตัดสินคุณค่าหรือคุณภาพของโครงการ หรือการพิจารณาและลงความเห็นว่าการกิจกรรม กระบวนการต่างๆ ในโครงการโดยรวมดีหรือไม่ มีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ และจะนำไปใช้กับโครงการอื่นๆ อย่างไร (พิกุล ทิตยกุล, 2552, หน้า 9)

2) แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ การจัดฝึกอบรมบรรลุผลคือ การเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เพราะเทคนิคการฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการได้ (นงลักษณ์ สิ้นสืบล, 2542, หน้า 93) การเพิ่มพูนสมรรถภาพของการทำงานของบุคคลด้วยการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง กล่าวได้ว่า การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคคลในระบบย่อยขององค์กร อันนำไปสู่การพัฒนา ในส่วนรวม ในความเป็นจริงแล้วการปรับตัวขององค์กรจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยภายนอกและภายในมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องที่ต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอเช่นกัน เพราะเป็นวิธีการสื่อความหมายและถ่ายทอดความรู้ ค่านิยมตลอดถึงประสบการณ์สู่บุคคลในองค์กรได้โดยตรง และเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด จนถึงกับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคล และกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นเรื่องที่ยากตามมาภายหลัง (ชูชีพ พุทธิประเสริฐ, 2542, หน้า 81)

3) แนวคิดและบริบทองค์กรธำมาจักรลำปาง

“ธำมาจักรลำปาง” ถือเป็นเอกลักษณ์ที่เป็นทรงคุณค่าต่อการท่องเที่ยวและเสริมสร้างชื่อเสียงให้จังหวัดลำปาง มาเป็นเวลานาน จนกลายเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของนครลำปาง นับเป็นความภาคภูมิใจของชาวลำปาง และบุคคลกลุ่มหนึ่งที่ประกอบอาชีพธำมาเพื่อหารายได้ยังชีพ แต่ในขณะนี้ผู้ประกอบการอาชีพธำมา กำลังได้รับผลกระทบและประสบปัญหาหารายได้ไม่พอใช้จ่าย สิ่งที่มาคือ อาจทำให้ผู้มีอาชีพดังกล่าวหันไปประกอบอาชีพอื่นที่มีรายได้ดีกว่า และเลิกประกอบอาชีพธำมา ซึ่งอาจจะทำให้จำนวนธำมาลดน้อยลง และเลือนหายไปจากนครลำปาง และย่อมส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางต่อไป เพราะฉะนั้นการให้ความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดในสถานธำมา การรักษาเอกลักษณ์ การดูแลสุขภาพของธำมา จึงเป็นเรื่องสำคัญ (นันทิยา สมสรวย, 2553 หน้า 3) ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การประเมินโครงการเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรธำมาครั้งนี้ จะเป็นอีกกระบวนการหนึ่งในการติดตามและประเมินการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงาน องค์กร ตลอดจนบุคลากรในฐานะสมาชิกผู้ประกอบการธำมาได้เกิดการแก้ไขปัญหา และพัฒนาองค์กรธำมาจังหวัดลำปางให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการนักท่องเที่ยวในจังหวัดลำปางต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญธรณ์ สิทธิชุม (2547, หน้า 85) ศึกษาแนวทางการร่วมมือในการอนุรักษ์อาชีพธำมา พบว่า องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชนและประชาชนในท้องถิ่นจังหวัดลำปาง ให้ความร่วมมือในการอนุรักษ์อาชีพธำมา คือ แผนงานอนุรักษ์อาชีพธำมาจังหวัดลำปาง การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพธำมาด้านการตลาด โดยส่งเสริม ด้านการขาย การประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมในการอนุรักษ์อาชีพธำมา รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพธำมาด้านการเงิน และส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพธำมาด้านวัสดุอุปกรณ์

สุชาติ สุวรรณประพิศ (2547, หน้า 71) ศึกษาธุรกิจธำมาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง พบว่าถึงโครงสร้างของธุรกิจธำมาสำหรับการท่องเที่ยวตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการธุรกิจธำมาจังหวัดลำปาง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีการต่อการใช้บริการธำมาท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง และประเมินมูลค่า ความเต็มใจที่จะจ่ายของนักท่องเที่ยวเพื่อรักษาธุรกิจธำมาเพื่อการท่องเที่ยวเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดลำปาง

วรพร กลิ่นประสาธ (2550, หน้า 80) ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจธำมาในจังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจธำมาในจังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการ ออกแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจธำมาในจังหวัดลำปางพบว่า ธุรกิจธำมาในจังหวัดลำปางเป็นธุรกิจที่มีความเหมาะสมในการลงทุนในระดับต่ำและให้ผลตอบแทนในการลงทุนน้อยซึ่งรายรับจากให้บริการขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวและฤดูกาลช่วงฤดูฝนอาจมีรายได้น้อยกว่าฤดูอื่นๆแต่เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องอนุรักษ์และสืบสานให้อยู่คู่เมืองลำปางผู้ที่จะดำเนินธุรกิจนี้ต้องมีใจรักและต้องอาศัยประสบการณ์หากมีหน่วยงานต่างๆมาให้ความช่วยเหลือในการตลาดให้มากยิ่งขึ้นธุรกิจธำมาก็ยังคงอยู่ได้ต่อไป

อรรษรัตน์ ตาเมืองมูล (2551, หน้า 78) ได้ศึกษาเรื่อง การถ่ายทอดความรู้อาชีพช่างประกอบธำมาในจังหวัดลำปางมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการถ่ายทอดความรู้อาชีพช่างประกอบธำมาจังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการธำมาผู้ใช้บริการธำมาผู้ชำนาญอาชีพช่าง

ประกอบรถม้าและผู้ได้รับการถ่ายทอดอาชีพช่างประกอบรถม้าพบว่า แรงจูงใจการประกอบอาชีพช่างประกอบรถม้าได้แก่สภาพแวดล้อม ความสนใจส่วนตัวการทำงานเป็นลูกมือคลุกคลีอยู่ทุกวันการสนับสนุนจากบุคคลในครอบครัวและการมีใจรักรวมถึงสามารถนำไปประกอบอาชีพมีรายได้วิธีการถ่ายทอดได้แก่ การดูแบบอย่างการปฏิบัติงานของผู้ถ่ายทอดการดูรถม้าจริงที่ทำเสร็จแล้วและทดลองทำตามผู้ถ่ายทอดทำให้ดูแล้วให้ผู้รับการถ่ายทอดการประกอบและทำตามขั้นตอนการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองทำให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่การสนับสนุนส่งเสริมจากภาครัฐและเอกชนหน่วยงานท้องถิ่น รับผิดชอบเงินงบประมาณสนับสนุนวัตถุดิบขั้นตอนการรับการถ่ายทอดได้แก่ให้ผู้รับการถ่ายทอดสะสมความรู้จากการสังเกตรายละเอียดให้ผู้รับการถ่ายทอดจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมสำหรับการฝึกปฏิบัติให้ผู้รับการถ่ายทอดลงมือปฏิบัติและเรียนรู้จากประสบการณ์ระยะเวลาในการเรียนรู้ใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ฝึกหัดต่อเนื่องตั้งแต่ 1 ปีและฝึกฝนความชำนาญขึ้นอยู่กับความสามารถความใส่ใจของแต่ละบุคคล

สุรัตน์ วรารัตน์ และคณะ (2551, หน้า 87) ได้ศึกษาเรื่อง สถานการณ์ผู้ประกอบการรถม้าเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง และศึกษาสภาพภาพ ด้านการประกอบการของกลุ่มผู้ให้บริการรถม้าพบว่า ลักษณะการประกอบการมีอยู่ 3 รูปแบบ คือ กลุ่มผู้ขับรถม้าเป็นอาชีพหลัก กลุ่มผู้ขับรถม้าที่เป็นเป็นอาชีพหลักและมีรายได้เสริมจากอาชีพอื่น และกลุ่มผู้ขับรถม้าเป็นอาชีพเสริม โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 44 ปี ประกอบอาชีพขับรถม้ามาไม่ต่ำกว่า 13 ปี มีระดับการศึกษาเพียงแค่ขั้นพื้นฐาน การเข้ามาประกอบอาชีพมักมาจากการสืบทอดจากครอบครัวหรือเครือญาติ ในส่วนของรายได้จากการประกอบอาชีพต้องพึ่งพาการท่องเที่ยวซึ่งไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล ข้อค้นพบดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นว่าความต่อเนื่องในการเข้ามาประกอบอาชีพนี้ในอนาคตน่าจะลดลงและไม่ยั่งยืน จังหวัดลำปางอาจจะสูญเสียบริการรถม้าเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งมีอยู่แห่งเดียวของประเทศ

กิริติกา ปินตามา (2553, หน้า 76) ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจรถม้าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของธุรกิจรถม้าในจังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัจจัยการตลาดบริการของผู้ให้บริการธุรกิจรถม้าในจังหวัดลำปางพบว่า ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจรถม้า ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านผลิตภัณฑ์/บริการในระดับมาก คือ ความสวยงามของการตกแต่งรถม้าลำปาง ด้านราคา ทุกองค์ประกอบย่อยอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านราคา คือ ความเหมาะสมของราคาค่าบริการเมื่อเทียบกับการบริการในรูปแบบที่คล้ายกัน เช่น ค่าบริการขี่ช้าง รถราง เป็นต้น ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ทุกองค์ประกอบย่อย อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในสถานที่จัดจำหน่าย ทุกองค์ประกอบย่อยอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านสถานที่จัดจำหน่าย คือ บริเวณรอบๆ สถานที่บริการรถม้ามีความสะอาด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรกรรมาจังหวัดลำปางเป็นการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ คณะกรรมการสมาคมรณม้าจังหวัดลำปาง และสมาชิกสมาคมรณม้าจังหวัดลำปาง รวมจำนวนทั้งสิ้น 107 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามประเด็นการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ คือ คณะกรรมการสมาคมรณม้าจังหวัดลำปาง และสมาชิก ที่ประกอบอาชีพขับรถม้าให้บริการนักท่องเที่ยว จำนวน 84 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ด้วยสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) ขณะที่กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มผู้ศึกษาทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) แบบใช้วิจารณญาณ (judgment sampling) โดยผู้ศึกษาพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้ดีที่สุด ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินโครงการฯ ในประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นคือ 1) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดในพื้นที่สถานีรณม้า 2) การดูแลสุขภาพม้า และ 3) การรักษาเอกลักษณ์ที่เหมาะสมของรณม้าลำปาง จำนวน 12 คนประกอบด้วยผู้แทนคณะกรรมการผู้บริหารสมาคมรณม้าลำปางจำนวน 2 คน ผู้แทนสมาชิกสถานีรณม้าลำปาง จำนวน 5 คน ผู้แทนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการรถม้าจำนวน 2 คน นักวิชาการในจังหวัดลำปาง ที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 คนและเจ้าหน้าที่เทศบาลนครลำปางที่เกี่ยวข้องจำนวน 1 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท คือ 1) แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบบประเมินผลแบบ CIPP Model ที่มีต่อโครงการ โดยคำถามครอบคลุม การดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านผลผลิตของโครงการ คือการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ของสมาชิกองค์กรกรรมาจังหวัดลำปาง และ 2) แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยคำถามได้มาจากปัญหาและวัตถุประสงค์ ของการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงานและด้านผลของโครงการ 3 ประเด็นคือ ประเด็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดในพื้นที่สถานีรณม้า ประเด็นการดูแลสุขภาพม้า และประเด็นการรักษาเอกลักษณ์ที่เหมาะสมของรณม้าลำปาง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางถึงนายกสมาคมรณม้าจังหวัดลำปาง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบการวิจัยจากเนื้อหาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีประเด็นข้อคำถามตามแบบสอบถามในภาคผนวกและนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดของการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรธรรมาภิบาลจังหวัดลำปาง โดยเขียนเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (descriptive analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการประเมินโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็ง ขององค์กรธรรมาภิบาลจังหวัดลำปางสรุปได้ดังนี้

1. ด้านบริบท

ผลการประเมินพบว่า โครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็ง ขององค์กรธรรมาภิบาลจังหวัดลำปางนี้มีความจำเป็นและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของสมาคมธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความเข้าใจในโครงการกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้องค์กรธรรมาภิบาล มีเอกภาพ ศักยภาพประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตนเองในเชิงรุก ซึ่งมีหน่วยงานของราชการและเอกชนให้การสนับสนุน เมื่อมีภาคีต่างๆ มาสนับสนุน สารคดีและครอบครัวธรรมาภิบาลให้ความสนใจ กระตือรือร้น ที่จะร่วมคิด ร่วมกันทำ ดูแลรักษา สถานธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับภายใต้การดำเนินการของสมาคมธรรมาภิบาลจังหวัดลำปาง ทุกคนได้ให้ความสำคัญของโครงการนี้โดยมีการประสานการทำงานร่วมกับภาคีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จังหวัดลำปาง เทศบาลนครลำปาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประชาสัมพันธ์จังหวัดลำปาง สภาวัฒนธรรมจังหวัดลำปาง สื่อมวลชนจังหวัดลำปาง เครือข่ายวัฒนธรรมธรรมาภิบาล สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง ชมรมอนุรักษ์ธรรมาภิบาลจังหวัดลำปางเข้าร่วมโครงการ ซึ่งแต่ละหน่วยงานล้วนต่างทำหน้าที่ในการให้การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับคณะกรรมการผู้รับผิดชอบโครงการนี้เป็นอย่างดียิ่งจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์การดำเนินงาน

2. ด้านปัจจัยนำเข้า

ผลการประเมินโครงการฯ เกี่ยวกับประเด็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดของสถานธรรมาภิบาล การดูแลสุขภาพม้า และเอกลักษณ์ของธรรมาภิบาลพบว่าสมาชิกกลุ่มสนทนามีความเห็นที่ คณะกรรมการดำเนินงานโครงการฯ และสมาชิกชมรมธรรมาภิบาลจังหวัดลำปาง ต่างก็เห็นว่า เป็นโอกาสที่ดีที่เทศบาลนครลำปาง ได้สนับสนุนโครงการฯ เพราะจะได้ช่วยกันทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การหารือเกี่ยวกับเรื่องความสะอาดของสถานธรรมาภิบาลที่จะช่วยกันดูแล หรือการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการสร้างความสวยงามของการตกแต่งธรรมาภิบาล แม้ว่าชาวต่างชาติจะให้ความสำคัญมาก แต่เห็นว่า บางครั้งก็ทำงานบดบังการมองเห็นเกินพอดี ซึ่งผู้ร่วมสนทนากลุ่มเห็นพ้องกันว่า อยากให้มีความพอดี เพื่อรักษาความมีชื่อเสียงของธรรมาภิบาลแต่เสนอว่า หากมีการจัดให้มีถนนวัฒนธรรม หรือจัดให้ธรรมาภิบาลให้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และสถานที่สำคัญๆ ความมีชื่อเสียงรวมถึงความมีเอกลักษณ์ของธรรมาภิบาล จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้การธรรมาภิบาลท่องเที่ยวโดยธรรมาภิบาลมีความต่อเนื่อง และจะเป็นการอนุรักษ์ธรรมาภิบาลที่ยั่งยืนยาวนานต่อไป หากมีการ

สร้างความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เทศบาลนครลำปางรวมถึงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในจังหวัดลำปาง จัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อการทำให้มีการอบรมด้านภาษาทั้งไทย และภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้ความรู้เรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การดูแลสุขภาพม้า และการสืบทอดเพื่อคงความเป็นเอกลักษณ์ของรถม้าลำปาง ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องก็จะกระตุ้นให้คนขี่รถม้าและผู้ประกอบการได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างความประทับใจและความสะดวกในการบริการ

3. ด้านปัจจัยด้านกระบวนการ

ผลจากการประเมินโครงการฯ พบว่ามีการวางแผนการดำเนินงานโครงการตามกิจกรรมในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดของสถานีรถม้า การดูแลสุขภาพม้า และเอกลักษณ์ของรถม้าลำปาง และพบว่าได้มี การประสานงานให้ทุกภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของโครงการครั้งนี้ โดยเฉพาะ ของส่วนราชการจังหวัดลำปางและภาคเอกชน ที่ได้เล็งเห็นความสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาให้รถม้าจังหวัดลำปาง ให้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตทางวัฒนธรรมที่จะต้องอนุรักษ์ไว้ให้คงอยู่คู่ลำปางอย่างยั่งยืน เช่นจังหวัดลำปาง เทศบาลนครลำปาง สมาคมรถม้าจังหวัดลำปาง แลสถาบันการศึกษา ผู้ประกอบการ แผนงานและโครงการต่างๆ ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนารถม้า 3 ประเด็น คือ 1. ยุทธศาสตร์ปรับปรุงมาตรฐานการบริหารจัดการ 2. ยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาพันธกิจรถม้า 3. ยุทธศาสตร์เสริมสร้างเอกลักษณ์รถม้าลำปาง โดยมีมุ่งหมายเพื่อพัฒนาองค์การรถม้าลำปางให้มี ศักยภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดสมรรถนะความเข้มแข็งในบริบทต่างๆ ในการประกอบอาชีพ และการบริการการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง

4. ด้านผลผลิต

จากการประเมินโครงการฯ พบว่า โครงการฯ นี้ได้สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทุกภาคส่วนที่ให้ความสนใจกิจกรรมรถม้าลำปาง เพื่อช่วยกันคิด พัฒนารถม้าจังหวัดลำปางให้ยั่งยืน ส่วนปัญหาภายในแต่ก่อนที่เกิดความไม่เป็นเอกภาพของสารถึรถม้าด้วยกันนั้น ภายในกลุ่มได้มีการพูดคุยกันเพื่อที่จะร่วมกันแก้ไข เพราะต่างก็เปรียบเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน ต้องแก้ไขปัญหาดังๆ กันเองถึงเหมาะสมที่สุด

นอกจากนั้นยังพบว่า ภายหลังที่สมาชิกองค์กรรถม้าได้เข้าร่วมโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่ม ศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็ง ขององค์กรรถม้าจังหวัดลำปาง ได้เกิดการสร้างความสามัคคีกันมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เกิดการปรับตัว ด้วยการสร้างความร่วมมือภายในกลุ่มอย่างจริงจัง ในอันที่จะสร้างความเข้มแข็งในระยะยาวให้แก่กลุ่ม และนำเสนอจุดขายใหม่ๆ ที่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรท่องเที่ยวที่ท้องถิ่นลำปางมีอยู่ ร่วมกันทำการตลาดอย่างจริงจัง เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว และเพิ่มระดับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น จากการเรียนรู้ในกิจกรรมโครงการฯ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการประเมินผลโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรรถม้าจังหวัดลำปางพบว่าโดยภาพรวมส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (context evaluation: C) พบว่าโครงการนี้มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของสมาชิกองค์กรธมำลำปางมาก ผู้เข้าร่วมโครงการจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญของโครงการนี้ วัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกองค์กรธมำจังหวัดลำปาง และคณะกรรมการผู้รับผิดชอบโครงการนี้มีความพร้อมในการดำเนินการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ธมำลำปาง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงควรดำเนินการ อย่างต่อเนื่องและมีการทบทวนแผนงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และปัญหา ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงาน ขององค์กรธมำก่อนหน้านี้มีปัญหาที่เกิดขึ้นมากมาย เช่น การสื่อสารกับนักท่องเที่ยว การใช้บริการธมำ ที่ลดน้อยลง การแบ่งแยกของกลุ่มธมำในการแย่งลูกค้า ขาดความเข้มแข็งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการธุรกิจธมำในลำปางของ สุชาติ สุวรรณประพิศ (2547 หน้า 79) ซึ่งพบว่าปัญหาและอุปสรรค ในการประกอบธุรกิจธมำอีกด้านหนึ่ง คือ การถูกกล่าวหาว่าเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และปัญหาการขาดแคลน ที่จอดรถธมำสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวราพร กลิ่นประสาธ (2550, หน้า 59) ได้ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจธมำในจังหวัดลำปางก็พบว่าธุรกิจธมำในจังหวัดลำปางเป็นธุรกิจที่มี การลงทุนในระดับต่ำแต่ให้ผลตอบแทนในการลงทุนน้อยซึ่งรายรับจากให้บริการขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวและฤดูกาลช่วงฤดูฝนอาจมีรายได้น้อยกว่าฤดูอื่นๆแต่เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ต้องอนุรักษ์และสืบสานให้อยู่คู่เมืองลำปางดังนั้น ผู้ที่จะดำเนินธุรกิจนี้ต้องมีใจรักและต้องอาศัยประสบการณ์และหากมีหน่วยงานต่าง ๆ มาให้ความช่วยเหลือในด้านการตลาดให้มากยิ่งขึ้นธุรกิจธมำก็ยังคงอยู่ได้ต่อไปจากปัญหาและความจำเป็นและความสำคัญดังกล่าวทั้งในด้าน ของการแก้ปัญหารธมำและการอนุรักษ์อาชีพที่เป็นเอกลักษณ์ของคนลำปางให้อยู่สืบไปจึงเป็นบริบทที่ทำให้เกิดโครงการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพประสิทธิภาพ สมรรถนะ ความเข้มแข็งขององค์กรธมำจังหวัดลำปาง เพื่อร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว

การประเมินปัจจัยนำเข้า (input evaluation: I) พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในด้าน วิทยากรมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาในระดับมากวิศุ อุปกรณ์สถานที่ จัดการฝึกอบรม ตามโครงการมีความเหมาะสม คณะกรรมการสมาคมธมำจังหวัดลำปาง มีความพร้อมในการดำเนินโครงการ ทั้งนี้เนื่องจากโครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณสนับสนุนจากทางเทศบาล นครลำปาง จึงทำให้ ด้านงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรมีความพร้อม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถรัตน์ ตาเมืองมูล (2551, หน้า 78) ได้ศึกษาการถ่ายทอดความรู้อาชีพช่างประกอบธมำในจังหวัดลำปางพบว่า การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากภาครัฐและเอกชนหน่วยงานท้องถิ่น รับผิดชอบเงินงบประมาณสนับสนุนวัตถุดิบการถ่ายทอดความรู้ ที่ได้จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือให้ พร้อมสำหรับการฝึกปฏิบัติในการให้ผู้รับการถ่ายทอดลงมือปฏิบัติและเรียนรู้เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมต่อการก่อให้เกิดผลสำเร็จของโครงการได้มากขึ้นและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธันยธรณ์ สิทธิชุม (2547, หน้า 89) ได้ศึกษาเครือข่ายความร่วมมือในการอนุรักษ์อาชีพขัณฑ์ธมำ จังหวัดลำปาง พบว่าธุรกิจธมำเป็นอาชีพที่สร้างรายได้ให้ไม่มากแต่เป็นอาชีพที่ต้องสงวนและอนุรักษ์ไว้คู่กับคนลำปาง ซึ่งการช่วยกันอนุรักษ์ดังกล่าวจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการช่วยกันสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนา ธุรกิจธมำในจังหวัดลำปาง และมีข้อเสนอแนะทางความร่วมมือในการอนุรักษ์อาชีพขัณฑ์ธมำร่วมกันของ องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชนและประชาชนในท้องถิ่นจังหวัดลำปาง ไว้ในด้านของการส่งเสริมและ

สนับสนุนอาชีพขั้บรณม่าด้านการตลาด โดยส่งเสริมด้านการขาย การประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมในการอนุรักษ์อาชีพขั้บรณม่า รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพขั้บรณม่าด้านการเงิน และส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพขั้บรณม่าด้านวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากผลการศึกษาของทั้ง 2 เรื่องดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าปัจจัยนำเข้าที่เป็นปัจจัยเริ่มแรกของกระบวนการนั้นมีความสำคัญต่อการ ส่งผลประสบความสำเร็จของโครงการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการมีปัจจัยที่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอเหมาะสม และการให้ความร่วมมือในการทำงานจากองค์กรหลายๆ ภาคส่วน

การประเมินกระบวนการ (process evaluation: P) ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการในการดำเนินโครงการ มีการวางแผนดำเนินงานตามโครงการอย่างเป็นระบบ มีกระบวนการที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงการบริหารงานองค์กร รณม่าจังหวัดลำปางวิทยากรมีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ภาษาอังกฤษแก่สมาชิกองค์กรรณม่าที่เข้าร่วมโครงการมากเพราะการบรรยายใช้การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นกันเอง และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันพร้อมทั้งการใช้สื่อการเรียนรู้ VCD ประกอบทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมเข้าใจมากยิ่งขึ้น และช่วงระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสม แต่ก็มีปัญหาในเรื่องของผู้เข้าร่วมบางคนที่ไม่สามารถเข้าห้องเรียนอบรมภาษาอังกฤษและไม่มีเวลาเพราะต้องดูแลม้า และออกบริการรณม่าทุกวัน ทำให้ขาดโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมและไม่ได้รับความรู้เพื่อพัฒนาตนเองใน การประกอบอาชีพนี้ เพราะโครงการฝึกอบรมนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อองค์กรรณม่าที่ต้องใช้ภาษาใน การสื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งจากการศึกษาของ กิตติกา ปินตมา (2553, หน้า 67) ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจรณม่าของนักท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง พบว่า การตัดสินใจของผู้ใช้บริการรณม่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ในด้านบุคคลหรือผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านการใช้ภาษาที่เหมาะสมของคนขั้บรณม่าและ ด้านกายภาพซึ่งหากผู้ประกอบการรณม่าสามารถเรียนรู้และใช้ภาษาในการสื่อสารที่เหมาะสม ย่อมส่งผลต่อ การใช้บริการของนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

การประเมินผลผลิต (product evaluation: P) พบว่าสมาชิกองค์กรรณม่า ผู้เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สามารถนำไปใช้สื่อสารได้จริง สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ จากโครงการนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้มากตลอดจนถึงเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดของสถานี่รณม่า การดูแลสุขภาพ และการสร้างเอกลักษณ์ของรณม่าให้เกิดอัตลักษณ์ความเป็นลำปางที่สวยงาม ทั้งนี้ ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมตามโครงการฯ สามารถนำไปใช้ในการประกอบการอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยเฉพาะโครงการนี้ที่เน้นการฝึกอบรมพัฒนาผู้ประกอบการขั้บรณม่าให้มีศักยภาพพร้อมที่จะเปิดรับนักท่องเที่ยวซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการท่องเที่ยวที่ดีที่จะต้องเริ่มที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีก่อน เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะด้านการบริหารและพัฒนาเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับอาชีพ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็เป็นอีกประเด็นที่สำคัญของการพัฒนา โดยเฉพาะประสิทธิภาพของผู้ประกอบการใน การจัดการ และพัฒนาให้บุคลากร หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ให้มีคุณภาพ มีอัธยาศัย ไมตรีจิตต่อผู้มาเยือน และมีจิตสำนึกของการรักษา อนุรักษ์ และมีความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงวิธีการปฏิบัติ ในแนวทางของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนทั้งในด้านขององค์กร (organization development) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (code of practice) รวมถึงระดับคุณภาพของการบริการ (quality service) (ราไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2545, หน้า 1-2) โดยมีจุดหมายสำคัญของความสนใจว่ารากฐานของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน คือ การปลูกฝัง (instill) ค่านิยม (values) ของการเป็นผู้ท่องเที่ยว และผู้บริการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงผลกระทบ

(impacts) มากกว่าผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ ผู้ท่องเที่ยว และผู้ประกอบการท่องเที่ยวซึ่งในนี้รวมถึงผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่นนั้นๆ คิดคำนึงถึงประโยชน์ของการท่องเที่ยว ในด้านการประสบการณ์ท่องเที่ยว (experience) มากกว่าการเป็นเจ้าของวัตถุ หรือการมองเห็นวัตถุหรือผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญนอกจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในด้านบริการให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพแล้ว ผลดีของความสำเร็จที่ก่อให้เกิดจากการนำทักษะที่ได้เรียนรู้จากการอบรมพัฒนาให้ได้จริงนั้นยังก่อให้เกิดการพัฒนารายได้ของผู้ประกอบการรถม้าก่อให้เกิดการจ้างงานสร้างอาชีพให้แก่ประชาชนทั้งแรงงานทั่วไปและกระจายออกไปสู่ประชาชนในจังหวัด ก่อให้เกิดผลทางอ้อมจากค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวทำให้รายได้ของแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆ หมุนเวียนรับ-จ่ายต่อไปอีกหลายรอบจนกระทั่งถึงจุดสิ้นสุดของตัวเอง ยิ่งหมุนเวียนได้มากรอบเพียงใดก็ยิ่งทำให้มูลค่าของมันเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น (สุพัตรา วิชัย ประเสริฐกุล, 2545, หน้า 12-13) ดังนั้น ประเด็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมความสะอาดในพื้นที่สถานีรถม้า, การดูแลสุขภาพม้า, การรักษาเอกลักษณ์ที่เหมาะสมของรถม้าลำปางที่เกิดจากโครงการนี้ จึงเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่จะเป็นผลดีการพัฒนาเมืองลำปางให้ยั่งยืน ตลอดจนนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรรถม้าลำปาง ให้เกิดเอกภาพของสารัตถะม้าด้วยกันนั้น ด้วยกระบวนการการพูดจากันสื่อสารระหว่างกันด้วยถ้อยทีถ้อยอาศัยเพราะต่างก็เปรียบเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ กันเองด้วยการสร้างความร่วมมือภายในกลุ่มอย่างจริงจัง ในอันที่จะสร้างความเข้มแข็งในระยะยาวให้แก่กลุ่มสารัตถะม้าและองค์กรรถม้าลำปาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการแผนยุทธศาสตร์รถม้าลำปางที่มีอยู่เดิมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมถึงทบทวนแผนงานให้เข้ากับสถานการณ์ และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีนโยบายการบูรณาการการท่องเที่ยวธุรกิจรถม้ากับสถานที่และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในจังหวัดลำปางให้มากขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมอาชีพการอนุรักษ์อาชีพการขับรถม้า และเป็นการส่งเสริมรายได้ ให้ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การฝึกอบรมส่งเสริมให้ความรู้ผู้ประกอบการธุรกิจรถม้าในด้านการเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องเป็นความจำเป็นและสำคัญยิ่ง เพื่อความพร้อมเข้าสู่การเปิดประชาคมอาเซียน (AEC) และเพื่อรองรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปาง
2. การพัฒนาศักยภาพความสามารถของสารัตถะม้าด้านภาษาอังกฤษ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนมีการศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษาตอนต้น ขณะเดียวกันสารัตถะม้าจำนวนหนึ่งไม่สามารถ เข้าห้องเรียนอบรมภาษาอังกฤษและไม่มีเวลาเพราะต้องดูแลม้า และออกบริการรถม้าทุกวัน ดังนั้น จึงควรจัดทำคู่มือเรียนภาษาอังกฤษ ประกอบ VCD ในเบื้องต้นให้ผู้เข้าร่วมไปศึกษาด้วยตนเอง

รายการอ้างอิง

- กิริติกา ปินตามา. (2553). **ปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจรถม้าของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดลำปาง.** เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ฉันทธรณ์ สิทธิชุม. (2547). **เครือข่ายความร่วมมือการอนุรักษ์อาชีพขบวนม้าจังหวัดลำปาง.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูชีพ พุทธประเสริฐ. (2542). **การพัฒนาองค์การเทคนิคการบริหารการศึกษา.** สถาบันราชภัฏเชียงราย, เชียงราย. เอกสารอัดสำเนา
- นงลักษณ์ สิ้นสืบผล. (2542). **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมายุครบ 6 รอบ.** สถาบันราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- นันทิยา สมสรวย. (2553). **รถม้าลำปางกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเมืองลำปาง (ธงชัยศึกษา) บ้านต้นธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.** งานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ กระทรวงวัฒนธรรม.
- พิกุล ทิตยกุล. (2552). **การประเมินโครงการโรงเรียนวิถีพุทธของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 31 อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่.** ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารศึกษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จำไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2545). **รูปแบบการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21.** กองส่งเสริมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ.
- วราพร กลินประสาท. (2550). **ต้นทุนและผลตอบแทนของธุรกิจรถม้าในจังหวัดลำปาง.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุชาดา สุวรรณประพิศ. (2547). **ธุรกิจรถม้าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุพัตรา วิชัย ประเสริฐกุล. (2545). **แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต (การวางผังเมือง). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ. เอกสารอัดสำเนา
- สุรัตน์ วรจักรรัตน์ และคณะ. **สถานการณ์ผู้ประกอบการรถม้าเพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดลำปาง.** วารสารโยนก. (ม.ป.ป.).
- อรรถรัตน์ ตาเมืองมูล. (2551). **การถ่ายทอดความรู้อาชีพช่างประกอบรถม้าในจังหวัดลำปาง.** วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- แผนพัฒนาจังหวัดลำปาง. (2557). **ยุทธศาสตร์จังหวัดลำปาง.** ค้นจาก http://www.lampang.go.th/strategic/index_pl.htm. ค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2557.