

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยและการพัฒนายุวมัคคุเทศก์ในการนำชมแหล่งท่องเที่ยว หมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม โดยการค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. บริบทหมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
2. ความรู้เกี่ยวกับยุวมัคคุเทศก์
3. การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม
4. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

#### บริบทหมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

บริบทหมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มีดังนี้

##### 1. ที่ตั้ง

ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี อยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี 7 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองสิงห์บุรี 5 กิโลเมตร เป็นชุมชนเก่าแก่มิประวัติความเป็นมาที่ยาวนานจากการสำรวจทางประวัติศาสตร์สันนิษฐานว่าน่าจะเป็นชุมชนที่เกิดก่อนสมัยอยุธยาตอนต้น ราวพุทธศตวรรษที่ 19

##### 2. ลักษณะภูมิประเทศ

หมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสิงห์บุรี มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีระบบชลประทาน เหมาะกับการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม เช่นเดียวกับพื้นที่ภาคกลางทั่วไป จำนวนพื้นที่ 2,000 ไร่ พื้นที่การเกษตร 1,739 ไร่ พื้นที่ที่อยู่อาศัยและใช้ประโยชน์อื่นๆ 261 ไร่

##### 3. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้พื้นที่ดังกล่าวในการประกอบอาชีพหลักทางด้านเกษตรกรรม เช่น ทำนา สวนผลไม้ ไร่ข้าว ไร่บริการท่องเที่ยว เป็นต้น จากข้อมูล จปฐ.ปี 2548 (กรมการพัฒนาชุมชน, 2548) ผู้ที่มีอายุ 18 – 60 ปี มีการประกอบอาชีพและมีรายได้ โดยมีรายได้เฉลี่ย 48,718 บาทต่อคนต่อปี และมีการออมร้อยละ 91.8 ของครัวเรือนทั้งหมด ครัวเรือนเป็นสมาชิกกลุ่มที่ตั้งขึ้นในหมู่บ้าน เช่น กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต กลุ่มสตรี กลุ่มอาชีพ เป็นต้น ทำให้มีโอกาสนำเงินเข้าถึงแหล่งทุนมากขึ้น

#### 4. สภาพทางสังคม

การตั้งบ้านเรือนของประชาชนในหมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี กระจุกตัวในชุมชน ลักษณะครอบครัวเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน บ้านเรือนเปลี่ยนแปลงจากรูปทรงโบราณมาเป็นแบบสากลมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นระเบียบ ถูกสุข-ลักษณะ ครอบครัวอบอุ่น มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในชุมชน เด็ก/เยาวชนได้รับการศึกษาจบภาคบังคับ ทุกคน ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 - 16 ปี อ่านออกเขียนได้เป็นส่วนใหญ่

#### 5. การเมืองการปกครอง

หมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ มีครัวเรือน 134 ครัวเรือน มีผู้นำหมู่บ้าน ได้แก่ กำนัน นายถาวร พูลนิสัย สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน คือ นายละม่อม สาจันทร์ และ นายโชคดี โปร่งสละ จากข้อมูล จปฐ. ปี 2548 (กรมการพัฒนาชุมชน, 2548 ง) ประชาชนในหมู่บ้านที่มีสิทธิเลือกตั้งไปใช้สิทธิเลือกตั้ง 100 % ครัวเรือนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ของชุมชนหรือท้องถิ่น 97.6 % ของครัวเรือนทั้งหมด

#### 6. การนับถือศาสนา วัฒนธรรม และประเพณี

ศูนย์รวมของชุมชนพระนอนจักรสีห์คือ พระนอนจักรสีห์ ซึ่งเป็นที่เคารพสักการะของพุทธศาสนิกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ประชาชนในชุมชนพระนอนจักรสีห์ นับถือศาสนาพุทธทุกคน (กรมการพัฒนาชุมชน, 2548 ง) ผู้ที่มีอายุ 6 ปี ขึ้นไปปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตและภูมิปัญญา สืบทอดต่อเชื่อมกันมาตั้งแต่โบราณ ได้แก่

6.1 งานเทศกาลประจำปีวัดพระนอนจักรสีห์วรวิหาร จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยจัดปีละ 3 ครั้ง คือ วันขึ้น 14-15 ค่ำ เดือน 3 วันขึ้น 14-15 ค่ำ เดือน 6 และวันแรม 7-8 ค่ำ เดือน 11

6.2 งานประเพณีสงกรานต์ของชุมชนแห่งนี้จะมีกิจกรรมที่สำคัญ 2 ประเพณี คือ

6.2.1 ประเพณีตีข้าวบิณฑ์ ซึ่งชาวบ้านจะต้องรวมตัวกันทำข้าวเหนียวแดง โดยการกวนข้าวเหนียวแดงนั้นจะต้องเป็นสาวพรหมจรรย์ เป็นผู้กวนเท่านั้น และนำมาถวายองค์พระพุทธรูปไสยาสน์ ซึ่งเมื่อถวายเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องมีการร้องรำทำเพลงแบบพื้นบ้าน รวมทั้งก่อเจดีย์ทรายร่วมกัน

6.2.2 ประเพณีประพูนั่ง เป็นประเพณีห่มผ้าองค์พระพุทธรูปไสยาสน์จะมีการเปลี่ยนผ้าให้องค์พระพุทธรูปไสยาสน์ ปีละ 1 ครั้ง โดยขบวนห่มผ้าห่มองค์พระพุทธรูปไสยาสน์จะมีการแต่งกายกันอย่างงดงาม และแห่รอบองค์พระพุทธรูปไสยาสน์

#### 7. สุขภาพอนามัย

ชุมชนจักรสีห์ อยู่ในเขตให้บริการของโรงพยาบาลสิงห์บุรี และสถานอนามัยตำบลจักรสีห์ ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรง คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสุขภาพ และกิจกรรมต่าง ๆ ผู้สูงอายุ คนพิการซึ่งมีอยู่ในตำบลได้รับการดูแลเอาใจใส่จากคนในครัวเรือน

#### 8. การจัดการทรัพยากรในชุมชน

ชุมชนพระนอนจักรสีห์ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอมากนักร เป็นที่ตั้งของวัดพระนอนจักรสีห์ ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดและประเทศ จึงมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครบถ้วน เช่น ถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง ระบบไฟฟ้า ระบบประปา สถานีอนามัย หอกระจายข่าว ที่อ่านหนังสือพิมพ์ เป็นต้น มีการจัดการกับสภาพสิ่งแวดล้อมในชุมชนเป็นอย่างดี ไม่มีปัญหามลพิษ

#### 9. การมีส่วนร่วมในชุมชน

ประชาชนส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อประโยชน์ของชุมชนและท้องถิ่น รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของหมู่บ้าน คราวเรือนส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มที่ตั้งขึ้นในหมู่บ้าน ประชาชนมีความเลื่อมใสในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย คนที่มีสิทธิ์ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง ครบ 100 %

#### 10. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ชุมชนพระนอนจักรสีห์ มีการจัดตั้งที่พัkdตำรวจสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง ในบริเวณหมู่บ้าน ตลอดจนรณรงค์ให้ประชาชนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี และสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองและคนในชุมชน

ภาพ 2 แผนที่แหล่งท่องเที่ยวหมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

#### 11. แหล่งท่องเที่ยว หมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

11.1 วัดพระนอนจักรสีห์วรวิหาร เป็นวัดอารามหลวงชั้นตรีชนิดวรวิหาร สังกัดคณะสงฆ์ฝ่ายมหานิกาย ตั้งอยู่ที่บ้านพระนอน ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 6 กิโลเมตร ตามเส้นทางถนนสิงห์บุรี – สุพรรณบุรี การเดินทางมาวัดพระนอนจักรสีห์วรวิหารในสมัยก่อน สามารถมาทางเรือตามลำคลองบางต้นโพธิ์ ซึ่งเป็น

คลองขุดใหม่แยกจากแม่น้ำน้อย ปัจจุบันลำคลองนี้ตื้นเขินแล้ว แต่ยังมีร่องรอยและแอ่งน้ำอยู่ บริเวณด้านหน้าวัดทางทิศเหนือหรือบริเวณวังมัจฉาในปัจจุบัน ปัจจุบันการคมนาคมทางเรือไม่สามารถเดินทางได้แล้ว จึงหันมาเดินทางบก ซึ่งสะดวกและเจริญขึ้นมาก

วัดพระนอนจักรสีห์ เดิมเรียกว่า วัดพระนอน ต่อมาเรียกวัดพระนอนจักรสีห์ ด้วยจะให้หมายความทราบตำแหน่งที่ตั้งของวัดว่าเป็นพระนอนใด เพราะวัดพระนอนในบริเวณใกล้เคียงมีหลายแห่ง เช่น วัดพระนอนที่อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พระนอนวัดขุนอินทประมูลและพระนอนวัดป่าโมก จังหวัดอ่างทอง เป็นต้น แต่ไม่อาจกำหนดได้ว่าเรียกตั้งแต่เมื่อใด

ประวัติการสร้างไม่ปรากฏหลักฐานแน่ชัดว่าใครเป็นผู้สร้างวัดพระนอนจักรสีห์ และสร้างแต่ครั้งใด เนื่องจากไม่มีเอกสารใดบันทึกไว้มีเพียงตำนานเล่าสืบกันต่อมาในทำนองว่าสร้างขึ้นเพื่อชำระล้างบาปที่ได้ทำปิตุฆาตคล้ายกับเรื่องพระยาภมร พระยาพาน ในตำนานพระปฐมเจดีย์ โดยมีเรื่องเล่าสืบกันมาว่า สิงหพาหุเป็นผู้สร้างวัดพระนอนจักรสีห์ สิงหพาหุนี้มีบิดาเป็นราชสีห์ มารดาเป็นธิดาเศรษฐี เมื่อสิงหพาหุเจริญวัยขึ้นรู้สึกละอายใจที่มีบิดาเป็นสัตว์เดรัจฉาน จึงได้กระทำการปิตุฆาตฆ่าบิดาตาย ภายหลังสำนึกบาปจึงได้สร้างวัดและพระนอนเพื่อเป็นการชำระล้างบาป

วัดพระนอนจักรสีห์ได้รับการบูรณะปฏิสังขรณ์หลายยุคหลายสมัยเนื่องจากเป็นวัดโบราณมีอายุเก่าแก่ การบูรณะปฏิสังขรณ์เริ่มจากตำนานสิงหพาหุเล่าต่อกันมาอีกว่า เมื่อสิงหพาหุได้สร้างวัดพระนอนแล้ว ต่อมาองค์พระพุทธรูปไสยาสน์ซำรุดทรุดโทรมบรืหักพังจนไม่ปรากฏเป็นองค์พระถูกทับถมอยู่ในดินเป็นเพียงโลกเนินสูงกว่าพื้นดินอื่น ต่อมาพ่อค้าเกวียนนาม ท้าวอุทอง นำเกวียน 500 เล่ม ผ่านมาบริเวณนี้บังเอิญล้อเกวียนไปทับแท่งทองคำซึ่งเป็นแกนในขององค์พระพุทธรูป จึงให้พรรคพวกช่วยกันขุดบริเวณนั้น นัยว่ามีขนาดโตถึง 3 กำมือ ยาว 1 เส้น จึงเกิดความเลื่อมใสศรัทธาสร้างองค์พระพุทธรูปไสยาสน์ขึ้นมาใหม่ ณ ที่เดิม ในขณะเดียวกันก็สร้างพระวิหารพระพุทธรูปไสยาสน์พร้อมเสนาสนะให้สำเร็จสมบูรณ์

การบูรณะปฏิสังขรณ์ปรากฏในเอกสารเป็นครั้งแรกในสมัยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศครั้งเสด็จมานมัสการพระพุทธรูปไสยาสน์ วัดคงจะทรุดโทรมมากจึงโปรดให้ทำการบูรณะปฏิสังขรณ์ทั่วทั้งพระอาราม ใช้เวลา 2 ปีเศษจึงแล้วเสร็จ หลังจากรัชสมัยพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศไม่มีเอกสารใดบันทึกไว้หรือกล่าวถึงวัดพระนอนจักรสีห์อีก จนกระทั่งสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ พบหลักฐานในบันทึกของสมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส คราวเสด็จตรวจการคณะสงฆ์ ระหว่าง พ.ศ.2454 - 2460 ตอนหนึ่งว่าชาวบ้านแถบนั้นจำความได้ว่า พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 เคยเสด็จมานมัสการพระพุทธรูปไสยาสน์ครั้งหนึ่ง และคงไม่ได้โปรดให้บูรณะปฏิสังขรณ์ ต่อมาพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เสด็จประพาสสมณชลอยุธยา ในปี พ.ศ.2421 การเสด็จคราวนี้ได้ทรงนมัสการพระพุทธรูปไสยาสน์ และทรงพบว่าวัดนี้ซำรุดโทรมมาก โปรดให้ทำการปฏิสังขรณ์ครั้งใหญ่ การปฏิสังขรณ์ครั้งนี้ใช้เวลาหลายปีกว่าจะเสร็จ ปรากฏเอกสารที่

กล่าวถึงการบูรณะปฏิสังขรณ์วัดพระนอนจักรสีห์ในสมัยรัชกาลที่ 5 ระบุใน พ.ศ.2428 ได้ทำการยกชื่อพระวิหารพระพุทธไสยาสน์วัดพระนอนจักรสีห์ ดังปรากฏในจดหมายเหตุพระราชกิจรายวัน และในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช รัชกาลที่ 9 ได้ทรงเสด็จมานมัสการพร้อมพระบรมวงศานุวงศ์ ในวันที่ 9 ตุลาคม 2519

วัดพระนอนจักรสีห์ สังกัดคณะสงฆ์ฝ่ายมหานิกาย ในเขตการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 3 เนื่องจากวัดพระนอนจักรสีห์วรวิหารเป็นวัดเก่าแก่และมีความสำคัญมาแต่โบราณ กรมศิลปากรจึงได้ประกาศขึ้นทะเบียนโบราณสถาน เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2478

วัดพระนอนจักรสีห์วรวิหาร มีสิ่งสำคัญและน่าสนใจบริเวณวัด คือ พระวิหารก่ออิฐถือปูนกว้าง 11 วา 2 คอก 4 นิ้ว ยาว 26 วา 3 คอก 1 นิ้วล้อมรอบด้วยกำแพงแก้วหลังคาลาด 4 ชั้น มุงกระเบื้องเคลือบ ไม่มีช่อฟ้าใบระกา ภายในวิหารประดิษฐานพระพุทธไสยาสน์ยาว 1 เส้น 3 วา 2 คอก 1 คืบ 7 นิ้ว หันพระพักตร์ไปทางทิศเหนือ พระเศียรหันทางทิศตะวันออก นับเป็นพระพุทธรูปที่ใหญ่ที่สุดองค์หนึ่งในประเทศไทย เป็นพระพุทธรูปปูนปั้นทาสีทอง ที่พระรัศมีมีเสากลมยอดบัวรองรับ เพดานทาสีแดง เขียนดาวทอง หน้าต่างด้านละ 8 ช่อง ด้านประตูทางเข้า 2 ช่อง ผนังได้หน้าต่างประดับด้วยหินอ่อน พื้นปูหินอ่อน มีประตูทางเข้าทิศตะวันตกเพียงด้านเดียว 2 ช่อง ด้านทิศตะวันออกเป็นผนังทึบ เสาศาภายในพระวิหารเป็นเสา สี่เหลี่ยมจัตุรัสด้านละ 2 เมตร รวม 20 ต้น

ทิศตะวันออกของพระวิหารประดิษฐานพระพุทธรูปปูนปั้นปางมารวิชัย ประดิษฐานอยู่บนฐานชุกชี จำนวน 8 องค์ และมีพระพุทธรูปปางเลไลย์ อยู่ตรงกลาง เป็นพระพุทธรูปที่ศักดิ์สิทธิ์และเป็นที่น่าถือของชาวบ้านเช่นกัน

ทิศเหนือ ตรงข้ามพระพักตร์พระพุทธไสยาสน์ ประดิษฐานพระพุทธรูปนั่งศิลา ลงรักปิดทอง หน้าตักกรวยคอกคืบ ครองจีวรปรากฏเป็นกลีบแปลกและเก่าเรียกว่า พระภาพอีกองค์หนึ่ง พระโลหะนั่งขัดสมาธิเพชร หน้าตักกว้างราว 1 คอก มีลักษณะงดงาม เรียกว่า พระแก้ว กล่าวกันว่า พระแก้ว พระภาพ นี้ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงนำมาจากพระราชทานไว้เพื่อเป็นพระคู่บารมีพระพุทธไสยาสน์ เมื่อครั้งที่ประทับ ณ วัดพระนอนจักรสีห์ ในระหว่างการบูรณะปฏิสังขรณ์พระวิหาร

นอกจากนี้ทางเบื้องพระบาทขององค์พระพุทธไสยาสน์ มีแผ่นหินอ่อนจารึกข้อความประวัติสังเขปพระพุทธไสยาสน์ด้านหนึ่ง อีกด้านหนึ่งจารึกพระบรมราชานุญาตในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เสด็จฯ พร้อมทั้งพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าหญิงจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครราชกุมารี ทรงนมัสการพระพุทธไสยาสน์ พระแก้ว พระภาพ พระปาเลไลย์ เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2519 และที่ด้านหลังของพระพุทธไสยาสน์ยังเป็นพิพิธภัณฑสถานเก็บรักษาตู้ประดับมุก ภายในบรรจุเครื่องถ้วยชามเบญจรงค์ ธรรมาสันของเทศพม่าตลอดจนธนบัตรสมัยโบราณ

พระอุโบสถ ก่อด้วยอิฐถือปูน ยาว 6 วา 2 นิ้ว กว้าง 3 วา 1 คืบ 8 นิ้ว ขนาดเล็กกว่าพระวิหารมาก หลังคาลด 2 ชั้น มุงกระเบื้องเคลือบ ไม่มีช่อฟ้าใบระกา พระอุโบสถล้อมด้วยกำแพงแก้ว พระประธานในพระอุโบสถเป็นพระพุทธรูปปูนปั้นปางมารวิชัย หน้าตักกว้าง 2 ศอก 2 นิ้ว สูงตลอดยอดพระรัศมี 4 ศอก 1 คืบ 4 นิ้ว ประดิษฐานอยู่บนฐานชุกชี หน้าพระประธานมีพระพุทธรูปองค์หนึ่งเรียกว่า พระศรีอาริย์ อยู่ตรงกลางหน้าข้าง ด้วยพระพุทธรูปศิลาปางนาคปรก หน้าตักกว้าง 1 ศอก 3 นิ้ว สูง 1 ศอก 7 นิ้ว ประดิษฐานอยู่บนฐานชุกชีเดียวกับพระประธาน เพดานพระอุโบสถทาสีแดง ผนังได้หน้าต่างประดับด้วยไม้แกะสลักเป็นภาพต่างๆ เช่น รามเกียรติ์ สัตว์ต่างๆ เป็นต้น ผนังทิศเหนือและทิศใต้มีหน้าต่างด้านละ 5 ช่อง รวม 10 ช่อง มีประตูทางเข้าทิศตะวันออกด้านเดียวบานประตูด้านหน้าเป็นไม้แกะสลักภาพเทวดา เป็นทวารบาลด้านหลังเป็นภาพเทวดา 2 องค์ มีพระวิมานอยู่กลาง นอกจากนี้ยังมีสิ่งสำคัญคือ ตู้เก็บพระไตรปิฎกฉบับพิมพ์ในสมัยรัชกาลที่ 5 เก็บรักษาไว้ในอุโบสถ

เจดีย์ ข้างพระวิหารพระพุทธไสยาสน์ด้านทิศเหนือ มีพระเจดีย์ 2 องค์ ฐานกว้าง 10 ศอก สูง 4 วา 1 ศอก อีกองค์หนึ่งฐานกว้าง 8 ศอก สูง 5 วา 3 ศอก

ปฏิสังขรณ์ 5 เป็นอาคาร 2 ชั้น ก่ออิฐถือปูน รูปทรงคล้ายเรือนไทย กล่าวกันว่าเป็นที่ประทับของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในระหว่างที่บูรณะปฏิสังขรณ์พระวิหารพระพุทธไสยาสน์

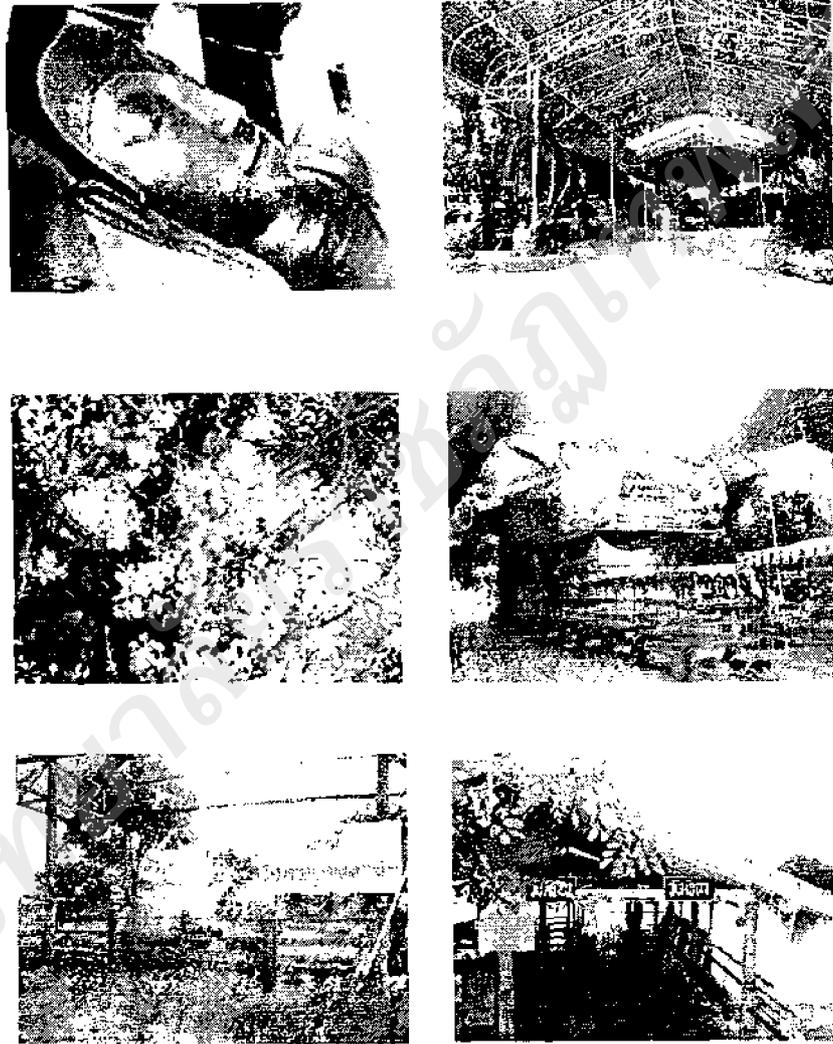
โครงการอนุรักษ์ควายไทย เป็นโครงการที่ได้มีการอนุรักษ์ควายไทยไว้มากกว่า 30 ตัว ซึ่งส่วนใหญ่ได้มาจากการบริจาค หรือการไถ่ชีวิต

วังมัจฉา มีปลามากมายหลายชนิด มากกว่า 1,000 ตัว

ต้นสาละ ปลูกโดยรอบบริเวณวัดประมาณ 130 ต้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งแปลกใหม่ในจังหวัดสิงห์บุรี และมีแห่งเดียวในประเทศไทย

ร้านค้าชุมชน เป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าพื้นบ้านมากมายหลายชนิด

ศูนย์แสดงสินค้าและจำหน่ายสินค้า OTOP และผลิตภัณฑ์ชุมชน เป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และสินค้าชุมชนตามฤดูกาล



ภาพ 3 บริเวณวัดพระนอนจักรสีห์วรวิหาร

11.2 วัดหน้าพระธาตุ ห่างจากวัดพระนอนจักรสีห์วรวิหารไปทางทิศตะวันตก ประมาณ 500 เมตร สันนิษฐานว่าบริเวณนี้เป็นที่ตั้งของเมืองสิงห์บุรีเดิม ตัววัดตั้งอยู่บริเวณ ลานดินยกพื้นสูงมีแผนผังเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาดประมาณ 43 x 116 เมตร ล้อมรอบด้วย กำแพงแก้ว ภายในประกอบด้วยเจดีย์ประธานทรงปราสาทเป็นหลักของวัด องค์พระปรางค์สูง ราว 8 วา ประดับด้วยลวดลายปูนปั้น รูปครุฑยุคขนาดขนาดด้วยอสุรี ถือกระบองบนชั้นอัสดง วิหารตั้งอยู่ทางทิศตะวันออก และพระอุโบสถตั้งอยู่ทางทิศตะวันตก นอกจากนี้ยังมีเจดีย์ราย ศาลาโถง เคาเผาอิฐ และโรงผสมปูน ตั้งอยู่ในอีกหลายแห่ง สันนิษฐานว่าน่าจะเริ่มก่อสร้าง ในช่วงก่อนสมัยอยุธยาตอนต้นราวพุทธศตวรรษที่ 19 แล้วมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบแผนผัง ขนาดและรูปแบบศิลปกรรมของวัดหลายครั้งมาโดยตลอดจนถึงสมัยอยุธยาตอนกลางราวพุทธ ศตวรรษที่ 22 จึงได้ละทิ้งไป อันเนื่องมาจากเกิดสงครามบริเวณพื้นที่นี้หลายครั้งในช่วง

ระยะเวลานั้น กรมศิลปากรได้ประกาศขึ้นทะเบียนโบราณสถานวัดหน้าพระธาตุเป็นโบราณสถานของชาติเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2478 และในปี พ.ศ.2542 – 2543 รัฐบาลได้อนุมัติงบประมาณ เพื่อดำเนินการขุดแต่งและบูรณะปรับปรุงสภาพแวดล้อม วัดหน้าพระธาตุ เพื่อเป็นการอนุรักษ์และส่งเสริมไว้ซึ่งโบราณวัตถุสถาน อันเป็นมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติให้คงอยู่สืบไป



ภาพ 4 บริเวณวัดหน้าพระธาตุ

11.3 กลุ่มสตรีสหกรณ์พระนอนจักรสีห์ ผลิตภัณฑ์ที่ดำเนินการผลิตได้แก่ น้ำพริกพร้อมบริโภค จำนวน 23 ชนิด เช่น ปลาาร้าสับ น้ำพริกเผา น้ำพริกตาแดง น้ำพริกนรก ฯลฯ ข้าวกล้อง ข้าวซ้อมมือ ปุ๋ยน้ำชีวภาพ สมุนไพรรวม ของประดิษฐ์ตกแต่ง ของชำร่วย ต้นไม้มงคลจากลูกปัด และของใช้ ของตกแต่งจากผักตบชวา และเส้นใยจากพืช โดยมีนางวรรณ ดาบโกไสย์ เป็นประธานกลุ่มฯ มีสมาชิกจำนวน 63 คน นอกจากนี้กลุ่มสตรีสหกรณ์พระนอนจักรสีห์ ยังเป็นแหล่งสาธิตการสีข้าวแบบโบราณซึ่งเป็นการสีข้าวด้วยมือแล้วนำมาผัด กระจาย เก็บกากข้าว แล้วนำมาบรรจุถุง

11.4 กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรพระนอนจักรสีห์ ผลิตภัณฑ์ที่ดำเนินการผลิตได้แก่ เต้าเจี้ยว ชาตะไคร้ ชาใบหม่อน โดยมี นางอัญชลี วงษ์เพ็ญ เป็นประธานกลุ่มฯ มีสมาชิกจำนวน 25 คน

11.5 กลุ่มเย็บผ้าวัดพระนอนจักรสีห์ ผลิตภัณฑ์ที่ดำเนินการผลิต ได้แก่ เสื้อผ้าเรื่องเกี่ยวกับตำนานและประเพณี วัฒนธรรมไทย มีลายดังนี้ ดอกสาละ พืชประทุษร้าย วีรชนชาวบ้านบางระจัน และรัฐรักษามัคคี โดยมีนายเจษฎา พรหมมาศ เป็นประธานกลุ่มฯ มีสมาชิกจำนวน 15 คน

11.6 กลุ่มดินสอพูนบัวนารถ ผลิตภัณฑ์ที่ดำเนินการผลิต ได้แก่ ดินสำเร็จรูป ปุ๋ยชีวภาพ ปุ๋ยอินทรีย์อัดเม็ด กระดาษต้นไม้ พันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับ โดยมีนายไพโรจน์ บัวคลี่ เป็นประธานกลุ่มฯ มีสมาชิกจำนวน 8 คน

11.7 กลุ่มนวดแผนไทย บริการนวดแผนไทย นวดฝ่าเท้า

11.8 กลุ่มโฮมสเตย์พระนอนจักรสีห์ บริการที่พัก พร้อมอาหาร ชี่จักรยานชมทัศนียภาพรอบหมู่บ้าน และสอนวิธีการจักสานปลาตะเพียน การทำอาหารคาว – หวาน

11.9 ภูมิปัญญาชาวบ้าน ผลิตภัณฑ์ของเล่นจากกะลา เช่น เต่า นกกระยาง การดักแปลงวนจากเศษผ้าของกลุ่มเย็บผ้าวัดพระนอนจักรสีห์ การทำอาหารพื้นบ้าน

นอกจากนี้ หมู่ที่ 1 บ้านหัวเมือง ยังได้รับคัดเลือกให้เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวโอท็อป (OTOP Village Champion (OVC))

## ความรู้เกี่ยวกับยุวมัคคุเทศก์

### 1. ยุวมัคคุเทศก์

ยุวมัคคุเทศก์ หมายถึง นักเรียนระดับประถมศึกษาและเยาวชนผู้ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำเที่ยวเข้าใจเรื่องราว ความเป็นมาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ความสนุกสนาน ได้รับความสะดวกสบายและท่องเที่ยวด้วยความปลอดภัย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “เยาวชน” ไว้ดังนี้

เยาวชน หมายถึง บุคคลที่มีอายุเกิน 14 ปีบริบูรณ์ แต่ยังไม่ถึง 18 ปีบริบูรณ์และไม่ใช้เป็นผู้บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรส

องค์การสหประชาชาติ ได้ให้ความหมายสากลของคำว่า “เยาวชน” หมายถึงคนในวัยหนุ่มสาว คือ ผู้มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี

ความหมายของ “เยาวชน” ใน พระราชบัญญัติเยาวชนฯ เปลี่ยนแปลงจากความหมายในกฎหมายเด็กและเยาวชนเดิม เพราะกฎหมายเดิมไม่ให้หมายรวมถึงบุคคลที่บรรลุนิติภาวะแล้วด้วยการสมรส ซึ่งกฎหมายแห่งกำหนดว่าบุคคลที่มีอายุตั้งแต่สิบเจ็ดปีบริบูรณ์สามารถทำการสมรสได้และถือว่าเป็นผู้บรรลุนิติภาวะด้วยการสมรสหรือบุคคลที่มีอายุต่ำกว่าสิบเจ็ดปีบริบูรณ์สามารถทำการสมรสได้รับอนุญาตจากศาล ซึ่งบุคคลเหล่านี้ถ้าได้กระทำการอันเป็นความผิด แม้อายุยังไม่ถึงสิบแปดปีบริบูรณ์ กฎหมายเดิมไม่ถือว่าเป็นเยาวชนและต้องถูกฟ้องยังศาล แต่ในกฎหมายใหม่เห็นว่าบุคคลที่บรรลุนิติภาวะโดยการสมรสนั้นยังมีสภาพจิตใจ และสภาพร่างกายที่ควรต้องได้รับการคุ้มครองเช่นเดียวกับบุคคลที่ยังไม่ได้สมรสจึงไม่บัญญัติยกเว้นมิให้อยู่ในความหมายของเยาวชน ดังนั้นบุคคลที่อายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์แม้ว่าจะบรรลุนิติภาวะโดยการสมรส แล้วจึงอยู่ในความหมายของเยาวชนตามพระราชบัญญัติเยาวชนฯ นี้

## 2. ความหมายของหลักสูตร

หลักสูตร (curriculum) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการศึกษาและการฝึกอบรมทุก ๆ ระดับ เพราะเป็นตัวกำหนดหรือกรอบของแนวปฏิบัติที่จะทำให้การจัดการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมบรรลุตามความมุ่งหมายของหลักสูตรตามแนวคิดและประสบการณ์ต่าง ๆ กันดังต่อไปนี้

กูด (Good, 1973, หน้า 149) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ ดังนี้

1. หลักสูตร หมายถึง เนื้อหาวิชาที่จัดไว้เป็นระบบ ให้ผู้เรียนได้ศึกษาเพื่อให้สำเร็จในวิชาใดวิชาหนึ่ง เช่นหลักสูตรในรายวิชาสังคมศึกษา หลักสูตรภาษาต่างประเทศ
2. หลักสูตร หมายถึง โปรแกรมทั่วไป หรือโปรแกรมเฉพาะทางที่ทางโรงเรียนกำหนด ให้ผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนได้ในการอาชีพต่อไป ซึ่งหมายถึงหลักสูตรในระดับโรงเรียน คือ หลักสูตรทั้งฉบับซึ่งรวมเอารายวิชาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. หลักสูตร หมายถึง กลุ่มวิชาและการจัดประสบการณ์ที่กำหนดไว้ให้ผู้เรียนได้เรียนภายใต้การแนะนำของโรงเรียน ซึ่งหมายถึงหลักสูตรทั้งฉบับอันประกอบด้วยเนื้อหาวิชาส่วนหนึ่ง และประสบการณ์ส่วนหนึ่ง

กาญจนร คุนารักษ์ (2540, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรว่า เป็นโครงการหรือแผนหรือข้อกำหนด อันประกอบด้วยหลักการ จุดหมาย โครงสร้าง กิจกรรมและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอนที่จะพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ ความสามารถโดยส่งเสริมให้เอากัดบุคคลไปสู่ศักยภาพสูงสุดของตนเองและรวมถึงลำดับขั้นประสบการณ์ที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้สะสมด้วย

สมิตร คุนากกร (2548, หน้า 3) ได้ให้ความหมายว่า หลักสูตร หมายถึง โครงการที่ประมวลผลความรู้และประสบการณ์ทั้งหลายที่โรงเรียนจัดให้กับผู้เรียน ไม่ว่าจะป็นภายในหรือภายนอกก็ตาม เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

จากการศึกษาความหมายของหลักสูตรข้างต้นสรุปได้ว่า หลักสูตร หมายถึง โครงการและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยมีองค์ประกอบดังนี้คือ หลักการ จุดหมาย โครงสร้าง กิจกรรม วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอนที่จะพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถตามจุดหมายที่กำหนดไว้

## 3. มนุษยสัมพันธ์ (human relation) และจิตวิทยาในการบริการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมมนุษยสัมพันธ์ (human relation) และจิตวิทยาในการบริการจากประสบการณ์การทำงานในชุมชนไว้ดังนี้ คำว่า "มนุษยสัมพันธ์" หมายความว่า เป็นความสัมพันธ์ในระหว่างบุคคลในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งหากมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็จะก่อให้เกิดความชอบพอ และสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและกันส่งผลให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน ถ้าหากมนุษยสัมพันธ์ไม่ดีแล้วจะก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือไม่เข้าใจกัน และส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์กรประสบความล้มเหลวได้ มนุษยสัมพันธ์นั้นเป็นกระบวนการจูงใจคน

ให้ร่วมกันทำงานอย่างมีผลและมีประสิทธิภาพโดยมีความ "พอใจ" โดยเฉพาะในทางเศรษฐกิจ และสังคม

จึงอาจสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องการติดต่อเกี่ยวของระหว่างคน การคบคน การเอาชนะใจคนและการครองใจคนโดยสันติวิธี

การสร้างมนุษยสัมพันธ์หรือการสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นโดยเฉพาะในธุรกิจบริการนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีเทคนิควิธีในการปฏิบัติตนให้เหมาะสม จึงจะสามารถชนะใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการที่สำคัญๆ อาจสรุปได้ดังนี้ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2546, ไม่ปรากฏเลขหน้า)

1. การเป็นมิตรต่อทุกคน ผู้ทำงานบริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีและเป็นมิตรต่อทุกคนที่มาติดต่อหรือรับบริการ ต้องไม่เลือกที่รักมักที่ชังเลือกปฏิบัติต่อบุคคลอย่างไม่เท่าเทียมกัน จะต้องพยายามจะต้องสำนึกเสมอว่าทุกคนเป็นเพื่อนของเราและเราต้องปฏิบัติต่อเพื่อนที่ดีเหล่านี้ทุกคนด้วยความเต็มใจ และบริสุทธิ์ใจโดยมิได้มุ่งหวังผลตอบแทนประการใด
2. การให้ความสำคัญแก่ผู้อื่นเสมอ การติดต่อพูดคุยหรือให้บริการใดๆ แก่ผู้รับบริการต้องให้ความสำคัญเสมอ โดยจะต้องสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมไม่แสดงอาการใดๆ ที่เป็นการดูหมิ่นหรือไม่ให้เกียรติ และสิ่งหนึ่งที่จะต้องปฏิบัติให้ได้ ก็คือต้องจำชื่อนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องแม่นยำเพราะการเรียกชื่อบุคคลได้อย่างถูกต้องย่อมแสดงถึงการให้ความสำคัญแก่บุคคลนั้นอย่างจริงจัง
3. การรู้จักพูดคุยด้วยความสุภาพและเป็นประโยชน์ การพูดคุยหรือเจรจากับผู้ที่มารับบริการจากเรา ผู้ให้บริการจะต้องใช้วาจา หรือ ท่าทีที่สุภาพ อ่อนน้อม ไม่พูดจาที่เป็น การดูหมิ่นหรือเหยียดหยามโดยเด็ดขาด และเรื่องที่จะพูดต้องเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์หรือเป็นมงคล เรื่องไม่ดีหรือเรื่องร้ายๆ นั้นถ้าไม่เกี่ยวข้องหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลใดก็ไม่ควรจะนำไปบอกกล่าวหรือพูดคุย
4. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยบริสุทธิ์ใจ ผู้ที่ทำงานให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีพื้นฐานจิตใจที่อยากจะช่วยเหลือผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นมีความสุขหวังในสิ่งที่ต้องการโดยมิได้มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทนในการบริการนั้นผู้ที่ทำงานบริการจะต้องกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการช่วยเหลือได้อย่างเต็มความสามารถ
5. การเป็นคนที่ยืดหยุ่นอดทนกลับ ในการทำงานบริการนั้นบางครั้งต้องพบกับปัญหาอุปสรรคหลายประการ และปัญหาบางประการอาจมีสาเหตุมาจากตัวของผู้รับบริการ ทั้งที่เจตนาหรือไม่เจตนา แม้ว่าจะก่อให้เกิดผลเสียหายต่องานบริการหรือผู้ให้บริการก็ตามที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความอดทนอดกลั้นและหนักแน่น ไม่ถือว่าเป็นเหตุที่ต้องโกรธเคืองหรือทำการโต้ตอบด้วยอารมณ์รุนแรงต้องพยายามปฏิบัติต่อบุคคลนั้นอย่างละมุนละม่อมและเข้าใจอันดี เพื่อคลี่คลายปัญหาและสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นโดยในฐานะของผู้ให้บริการจำต้องระลึกไว้

เสมอว่า ผู้ที่มาใช้บริการคือแขกของเราที่เราจะต้องดูแล ยกย่องและให้เกียรติโดยจะต้องพยายามไม่กล่าวโทษแขกเด็ดขาด

6. การเป็นนักฟังที่ดี แม้ว่าผู้ให้บริการจะต้องพูดคุยและให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้มาติดต่อและรับบริการอยู่เสมอก็ตาม แต่บ่อยครั้งที่ต้องพบกับผู้รับบริการที่ช่างพูดช่างเจรจาหรือประเภทรู้มาก ผู้ให้บริการต้องอดทนรับฟังด้วยท่าทีที่สนใจ กระตือรือร้นและให้เกียรติ ไม่จำเป็นก็ไม่ควรไปขัดแย้งหรือโต้ตอบ แต่ควรหาวิธีการที่เหมาะสมในการหลีกเลี่ยงหรือยุติการพูดและการฟังนั้นในเวลาและจังหวะที่เหมาะสมต่อไป

7. การสร้างบรรยากาศที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์และให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องพยายามสร้างบรรยากาศของการให้บริการที่ก่อให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง สุขสบายและปลอดภัย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจและพึงพอใจต่อการรับบริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจและพึงพอใจต่อการรับบริการ อันจะก่อให้เกิดความปรารถนาที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งนั่นก็คือจุดมุ่งหวังของธุรกิจบริการนั่นเอง

8. การสร้างไว้ซึ่งประเพณีและวัฒนธรรมอันดี ประเพณีวัฒนธรรมไทยหลายๆ อย่างเป็นเรื่องที่ดีสวยงาม และมีความลึกซึ้งที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้พบเห็นทุกได้ เสมอเช่น การไหว้ การยิ้มทักทายอันกลายเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยที่ชาวต่างประเทศนิยมชมชื่นมาก สิ่งเหล่านี้จึงเป็นประเพณีวัฒนธรรมที่ไทยควรค่าแก่การสืบทอดเป็นมรดกต่อไปซึ่งผู้ให้บริการควรจะได้นำมาปฏิบัติในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลทุกคนที่มาติดต่อและรับบริการจากเราเพราะจะเป็นเทคนิควิธีการปฏิบัติที่ชนะใจ และประทับใจผู้รับบริการได้อย่างแน่นอน

วิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงในขณะที่ทำงานที่ให้บริการต่างๆ ตามภารกิจและตาม que ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังว่าจะได้รับจากธุรกิจบริการของเรา ทั้งนี้โดยผู้รับบริการต้องมิได้มีความมุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทนเป็นการส่วนตัวแต่ประการแอบแฝงอยู่แต่มุ่งให้บริการเพื่อบรรลุความสำเร็จของธุรกิจบริการนั้นคือ การที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าประทับใจที่สุดนั่นเอง

ข้อคิดเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีดังนี้

1. รู้จักเกี่ยวข้องกับ
2. คล่องใจด้วยบรรยากาศ
3. ฉลาดใช้วาจา
4. พิจารณาท่าที
5. รู้จักมีเหตุผล
6. แยกแยะด้วยกลวิธี
7. มีสมานฉันท์
8. ยึดมั่นในความซื่อสัตย์
9. ผูกมัดด้วยยุติธรรม

### หลัก 9 ประการโน้มน้าประทับใจ

ผู้นำชมที่ดีต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545) โดยมีหลักดังนี้

1. การรู้เขารู้เรา ผู้นำชมจะต้องรู้ว่านักท่องเที่ยวเป็นใคร ชาตินี้ใด เพื่อปฏิบัติให้เป็นที่ถูกใจของนักท่องเที่ยวเช่น นักท่องเที่ยวชาวไทยชอบชอบฟังชื่อของมากกว่าสิ่งอื่น นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสชอบฟังบรรยายข้อมูลทางประวัติศาสตร์
  2. รู้จักอดทน อดกลั้น ยิ้มแย้ม ไม่นำสิ่งที่ไม่ดีต่อนักท่องเที่ยวมากล่าวเช่น ไม่พูดถึงเรื่องสงครามโลกครั้งที่ 2 กับนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น
  3. มีความรับผิดชอบและต้องมีความรู้อย่างดีกับเรื่องที่เล่า สามารถตอบคำถามได้
  4. ต้องเข้าใจว่านักท่องเที่ยวเหล่านั้นต่างมีความเชื่อทาง ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนพื้นฐานทางการศึกษาแตกต่างกัน ฉะนั้นต้องไม่แสดงอาการดูถูกหรือตำหนิ ควรใช้คำพูดที่สุภาพ เช่น "กรุณา" หรือ "please" แทนคำว่า "อย่า" หรือ "don't"
  5. เราจะต้องมีลีลาที่สุภาพเหมาะสมเช่น รู้จักการใช้ถ้อยคำและ การแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
  6. เราจะต้องรู้จักการสื่อสารที่ดี ซึ่งอาจใช้ได้หลายวิธีเช่น การเขียน การพูด การใช้สัญญาณ การเคลื่อนไหว กิริยาท่าทาง
  7. เราจะต้องรู้วิธีการนำเข้าสู่เรื่อง เริ่มตั้งแต่การแนะนำตัวอย่างสุภาพและเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว
  8. เราจะต้องสนใจและให้เกียรติกับนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
  9. เราจะต้องรู้จักแสดงท่าทางให้เหมาะสม
- เทคนิคการใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริการ
- การใช้มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการมีเทคนิควิธีที่ผู้ปฏิบัติงานบริการควรคำนึงถึงอยู่เสมอหลายประการดังนี้
1. การให้บริการเป็นภารกิจและความภูมิใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่างานบริการเป็นภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของเรา ไม่จำเป็นต้องคิดหวังสิ่งตอบแทนอื่นใดจากใครอีก ความคิดเช่นนี้จะทำให้เราปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขไร้กังวลตลอดไป
  2. ผู้รับบริการทุกคนเป็นผู้มีเกียรติเสมอ พึงคิดเสมอว่าผู้รับบริการ คือ แขกของเราที่มีเกียรติ ฉะนั้นในส่วนตัวของผู้รับบริการตลอดจนอาชีพของผู้รับบริการจึงไม่ใช่สิ่งที่จะมาเกี่ยวข้องกับการให้บริการของเราเลย ผู้ให้บริการจึงต้องไม่มีความคิด หรือ ความรู้สึกใดๆ ที่เป็นการดูหมิ่นในฐานะหรืออาชีพของผู้รับบริการเป็นอันขาด
  3. การให้บริการต้องเคารพและไม่ล่วงล้ำในเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจ และ ตระหนักในฐานะบทบาทให้ดี อย่าทำตัวเป็นเพื่อนสนิทหรือเข้าไปก้าวกาย

สว่างล้ำในเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการเด็ดขาดโดยเฉพาะในเรื่องที่ผู้รับบริการถือว่าเป็นส่วนตัวที่ต้องการไม่ให้เข้ามายุ่งไม่ว่าเรื่องใด

4. การปฏิบัติต่อผู้รับบริการต้องทำด้วยความจริงใจ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผย และโปร่งใสชัดเจนไม่มีการซ่อนเร้นและแสแสสร้าง เพื่อเป็นการป้องกันการแข่งขันและความเข้าใจผิดของผู้รับบริการที่จะเกิดขึ้นในภายหลัง อันจะส่งผลเสียต่อธุรกิจบริการในที่สุด

ข้อห้ามสำคัญในการพูดสนทนาในงานบริการ

การพูดคุยสนทนาเป็นเรื่องสำคัญยิ่งสำหรับผู้ทำธุรกิจในการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจบริการ ฉะนั้นในการพูดคุยหรือสนทนากันผู้มาติดต่อหรือรับบริการผู้ปฏิบัติงานให้บริการทุกคนจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อห้ามต่างๆ ต่อไปนี้เสมอ

#### 1. การผูกขาดการพูดเพียงผู้เดียว

ในการพูดคุยสนทนาผู้ให้บริการต้องพยายามเตือนตัวเองให้พูดคุยสนทนาให้พอเหมาะเฉพาะที่จะเป็นไม่พูดเพื่อเจ้อ คุยไม้ อวดแบ่ง หรือ พูดไม่รู้จบจนกระทั่งผู้ที่เราพูดด้วยไม่มีโอกาสพูดเท่าที่ควร เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญมากที่ต้องระมัดระวัง โดยเฉพาะคนที่พูดเก่งต้องระวังตัวให้มาก เพราะไม่มีใครที่ชอบพูดคุยสนทนากับผู้ที่พูดไม่หยุดคนเดียวเนื่องจากเขาไม่มีโอกาสในการพูดคุยสนทนาด้วยเลยจะมีโอกาสเพียงแคร์ับฟังการพูดเท่านั้น

#### 2. อย่านิ่งเฉยหรือได้เถียงเมื่อผู้อื่นพูด

คนส่วนใหญ่จะขาดมารยาทที่ดีในการรับฟังผู้อื่นพูด กล่าวคือ ขณะที่พูดคุยสนทนากันเมื่อถึงตอนที่ผู้อื่นคุย บางคนก็จะไม่สนใจหรือตั้งใจฟัง โดยจะนั่งเฉยครุ่นคิดแต่จะพูดมากกว่าฟัง ตามมารยาทแล้ว เมื่อผู้อื่นคุยเราต้องใจฟังให้ดี และควรที่จะตอบรับหรือซักถามตามสมควร ซึ่งเป็นการแสดงความสนใจและให้เกียรติต่อผู้พูด การที่บุคคลจะวาจาโต้เถียงหรือขัดจังหวะการพูดคุยของผู้อื่นตลอดเวลา เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนมีความคิดที่เหนือกว่าทุกประการ ซึ่งนับว่าเป็นการเสียมารยาทอย่างมากเช่นกัน

#### 3. อย่ายึดถือความคิดของตนเองต้องถูกต้องเสมอ

ข้อสำคัญในเรื่องนี้คือ แม้ว่าเราจะมีความคิดเห็นแตกต่างจากคนอื่นโดย ไม่เห็นด้วยกับความคิดของเขาก็ตาม แต่เราก็ต้องให้ความเคารพแก่ความคิดของเขาเหล่านั้นโดยไม่สรุปว่าความคิดของเขาเหล่านั้นผิดและความคิดของตนเองเท่านั้นที่ถูกต้อง

#### 4. อย่าแสดงตนเป็นผู้รู้

การสั่งสอนผู้อื่นในทุกๆ เรื่องแม้ว่าเราจะมีความรู้ในเรื่องใดมาเพียงไรก็ตาม ในฐานะของผู้ให้บริการเราควรที่จะพูดคุยตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ระบบบริการมากน้อยเพียงไรจึงจะเหมาะสม ทั้งนี้ต้องยึดหลักความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามเราก็ควรระมัดระวังวาจาและ ท่าทีของเราแสดงออกต้องไม่เป็นลักษณะโอ้อวดตัวเองหรือทำตัว

เป็นผู้รู้ในทุกๆ เรื่องเกี่ยวกับสัสนบุคคลอื่นทุกคนเพราะจะเป็นต้นเหตุที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวในการพูดจาและสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น

5. อย่าพูดจาล่วงเกินผู้ที่อาวุโสกว่า

วัฒนธรรมไทยยึดถือในตัวบุคคลมาก โดยผู้ที่อาวุโสน้อยกว่าจะต้องให้ความเคารพนับถือต่อผู้ที่มีอาวุโสสูงกว่าจึงควรระมัดระวังในการพูด

สิ่งที่ผู้นำชมฟังปฏิบัติ

1. ต้องรู้จักขอโทษและขอโทษ

2. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ

3. ต้องรู้ว่านักท่องเที่ยวพร้อมที่จะรับฟังหรือยัง เช่น บางคนกำลังถ่ายรูป

4. ต้องตามใจนักท่องเที่ยวถ่ายรูปโดยประมาณระยะเวลาสำหรับการถ่ายรูปเพราะนักท่องเที่ยวบางคนถือเรื่องถ่ายรูปเป็นเรื่องสำคัญมาก เนื่องจากบางคนมีโอกาสนี้เพียงครั้งเดียว ส่วนเรื่องที่เราอธิบายให้ฟังนั้นพอเขาพ้นไปจากสถานที่นั้นๆ ก็ลืมแล้ว

5. ต้องรักษากิริยามารยาทที่ดีงามของคนไทยไม่ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจ ไม่คิดว่านักท่องเที่ยวเป็นคนต่างชาติแล้วจะใช้กิริยามารยาทที่ไม่ดีงามกับเขา เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจผิดไปได้

6. ต้องถ่อมตัวเพราะนักท่องเที่ยวในขณะบางคนอาจมีรู้สึกว่าเรา ถ้ามีนักท่องเที่ยวถามหรือขัดคอขึ้นมา เราต้องแสดงความสนใจ ถ่อมตนและขอให้เขาพูดบ้าง

7. ต้องให้ความสนใจและช่วยเหลือคนแก่ เด็ก เช่น การขึ้นบันได ขึ้น – ลงรถ ข้ามถนน ถ้าเห็นว่าเหนื่อยควรให้พยักในที่ร่ม หรือจัดหาผ้าดื่มให้เมื่อกระหายน้ำ

8. ในขณะที่นักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับรถ อย่าปล่อยให้บรรยากาศเงียบโดยเว้นระยะไม่พูดอะไรเลย อย่างน้อยก็กล่าวคำต้อนรับ เล่าเรื่องความเป็นอยู่ของประชาชนในย่านที่รถแล่นผ่าน เล่าเรื่องที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจในสถานที่ที่กำลังจะเดินทางไปชม

สิ่งที่ผู้นำชมไม่พึงปฏิบัติ

1. ไม่ตะโกนหรือดบมือดังๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยวให้มาหาเพราะเป็นกิริยาที่ไม่สุภาพ

2. ไม่พูดจาตูดันเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงที่นัดหมายเข้าไป เพราะนักท่องเที่ยวอาจไม่เข้าใจ หรืออาจทำให้เกิดความอาย นักท่องเที่ยวคนอื่น ทำให้หมดสนุกในการเที่ยวรายการต่อไป

3. ไม่ทำตัวเป็นครูตั้งหน้าแต่จะสอนเพราะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน

4. ไม่โกธรมื่อนักท่องเที่ยวซักถามเมื่อเล่าประวัติเรื่องราวต่างๆ ให้ฟังแล้ว

5. ไม่ขัดใจนักท่องเที่ยวถ้าเขาถ่ายรูปนานเพราะรูปถ่ายอาจมีความหมายสำหรับนักท่องเที่ยวบางคน

6. ไม่ควรพูด-เล่าเรื่องตลกของชาติใดชาติหนึ่ง คนอีกชาติหนึ่งอาจคิดว่าไม่ตลกก็ได้ นอกจากเราจะเป็นคนชาติเดียวกับนักท่องเที่ยว

4. จรรยาบรรณของเจ้าบ้านและยุวมัคคุเทศก์ที่ดี

ผู้นำเที่ยวเป็นอาชีพที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวและ เป็นตัวแทนของแหล่งท่องเที่ยว หรือท้องถิ่นนั้นๆในการให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น เจ้าบ้านควรมีจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติงานโดย จันท์ช วรรณภณอม (2546, หน้า 2) ได้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

1. ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ ผู้นำเที่ยวพึงปฏิบัติหน้าที่ของตน เต็มกำลัง ความสามารถ และมีความรับผิดชอบตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานไม่ทอดทิ้งให้ นักท่องเที่ยวเผชิญปัญหาเพียงลำพังหรือละเลยไม่ดูแลอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว
2. ความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ปล่อยให้ความโลภ ความเห็นแก่ตัวได้เข้าครอบงำ และ ถู้อโอกาสจากความไว้วางใจของนักท่องเที่ยว ทำให้ท่องเที่ยวถูกเอารัดเอาเปรียบ
3. ความรู้จักประมาณตน พึงเข้าใจว่าตนอยู่ในฐานะผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวเป็นผู้รับบริการ จึงไม่ควรตีตนเสมอกับนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาท่าทาง ความประพฤติและวาจา เช่น ไม่ ตะโกน หรือดบมือดังๆ เพื่อเรียกนักท่องเที่ยว ไม่แสดงอาการขัดเคืองหรือเบื่อหน่าย นักท่องเที่ยวเมื่อพลาดเวลานัดหมายไม่เกรี้ยวกราด เอาแต่ใจหากเกิดปัญหาขึ้นให้ผู้นำเที่ยว หาทางออกอย่างละมุนละม่อม โดยไม่ก่อให้เกิดความหมางใจแก่นักท่องเที่ยว
4. ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ พึงเข้าใจว่ามนุษย์ทุกคนปรารถนาความรัก ความเอาใจใส่ดูแล ต้องการให้เห็นว่าตนเป็นคนที่สำคัญ จึงควรปฏิบัติกับนักท่องเที่ยวอย่างเสมอหน้า เอาใจใส่อย่างทั่วถึงไม่เลือกที่รักมักที่ชังพึงยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเราในการปฏิบัติต่อ นักท่องเที่ยว
5. ความเมตตากรุณาปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข พึงเข้าใจจุดประสงค์ของ การท่องเที่ยวว่านักท่องเที่ยวต้องการความสุขและความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ เราสามารถสนองความประสงค์ได้โดยการกระตือรือร้นและเต็มใจ ไม่ก่อความไม่สบายใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น การเล่นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องทุกข์ร้อนเพื่อขอความเห็นใจ
6. ความประพฤติและกิริยามารยาท ต้องมีความประพฤติที่ดี และกิริยามารยาทที่ สุภาพไม่ควรเสพของมีนเมาหรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่แสดงความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว ทุกคนให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องไม่ประพฤติตนในทาง ชู้สาวกับ นักท่องเที่ยวเด็ดขาด
7. ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและความ เอาใจใส่ในการกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ทิ้งงานหรือมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติหน้าที่แทน ไม่แสดง อาการเบื่อหน่ายหรือเฉื่อยชา แต่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใสขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่แสดงสีหน้าบึ้งตึงหรือ แสดงอารมณ์โกรธเกรี้ยว แม้ไม่พอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ตาม และสิ่งที่สำคัญ คือต้องไม่ทะเลาะและ ได้เถียงกับนักท่องเที่ยวเป็นอันขาด
8. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สิ่ง ผู้นำชมอธิบายแก่นักท่องเที่ยวต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิใช่ข้อมูลที่ผิดๆ อันเกิดจากการคาดเดา หรือรับฟังจากผู้อื่นที่มีใช้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งนี้เพราะ

นักท่องเที่ยวนั้นมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือข้อมูลที่ได้จาก คำอธิบายของผู้นำชมอยู่แล้วหากให้ข้อมูลผิดๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตนเองและส่วนรวมได้

9. การตรงต่อเวลา การตรงต่อเวลาถือเป็นมารยาทที่สำคัญอย่างหนึ่ง และควรจะต้องตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น กำหนดการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ การนัดหมายเวลากับนักท่องเที่ยวในกรณีต่างๆ การผัดนัดหรือไม่ตรงต่อเวลา นอกจากจะเป็นการเสียมารยาท ยังอาจเกิดผลเสียในการปฏิบัติงานด้วย

10. การไม่กล่าวคำหยาบหรือใส่ร้ายป้ายสีผู้อื่น ผู้นำเที่ยวไม่ควรกล่าวคำหยาบหรือใส่ร้ายผู้อื่นให้นักท่องเที่ยวฟังอย่างเด็ดขาด

นอกจากนี้ผู้นำชมยังควรหลีกเลี่ยงการกล่าวถึงเรื่องต่อไปนี้

1. ไม่ควรผู้วิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับการเมือง

2. ไม่ควรพูดเรื่องศาสนาในลักษณะที่เป็นการเปรียบเทียบหรือให้ร้ายบางศาสนาเนื่องจากเรื่องศาสนาเป็นเรื่องศรัทธาของแต่ละบุคคลที่มีต่อศาสนาต่างๆ แตกต่างกัน

3. ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนักท่องเที่ยวมาพูด

4. ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวของตัวเองมาเล่าให้นักท่องเที่ยวฟัง

5. คุณลักษณะที่ดีของยุวมัคคุเทศก์ มีดังนี้

1. มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีร่างกายแข็งแรง
2. พูดน้ำเสียงชวนฟัง เสียงดังชัดเจน
3. มีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นพอใช้ได้ โดยเฉพาะภาษาพูด
4. สนใจในการแสวงหาความรู้ มีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับสถานที่ที่ตัวเอง

นำเที่ยว

5. มีวิธีการที่จะอธิบายเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างน่าสนใจและสร้างความเพลิดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยว

6. มีสติอารมณ์มั่นคง สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
7. มีมารยาทงามและวางตัวเหมาะสม มีความซื่อสัตย์สุจริต และตรงต่อเวลา
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี
9. มีความกระตือรือร้น (ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เฉื่อยชาหรือแสดงอาการเบื่อหน่าย)
10. เป็นคนตรงต่อเวลา
11. มีน้ำใจชอบช่วยเหลือคนอื่น
12. มีความซื่อสัตย์สุจริต
13. มีอารมณ์ขัน
14. มีความรับผิดชอบ
15. มีความอดทน
16. มีจิตสำนึกในการบริการ

17. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

18. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง

#### 6. บุคลิกภาพ

ยุวชนนำเที่ยวที่ดีต้องมีบุคลิกภาพ ท้วไปดี ประกอบด้วยบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545 )

##### 6.1 บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

6.1.1 ร่างกาย ควรให้ความสำคัญแก่ร่างกายเป็นอันดับแรก โดยมีจุดสำคัญ ๆ ในร่างกายที่จะต้องคำนึงถึงคือ

- 1) ผม ไม่ปล่อยให้ยุ่งเหยิงตามบุญตามกรรม แต่ควรดูแลให้สะอาดและมองดูเรียบร้อย
- 2) หน้าตา แจ่มใส ไม่ยุ่งี่ หรือวงเงาหวานอน
- 3) หู จมูก ฟัน ควรดูแลทำความสะอาดให้เรียบร้อยตั้งแต่ออกจากบ้าน การแกะหู จมูก ฟันในที่สาธารณะหรือต่อหน้าบุคคลอื่นเป็นมารยาทที่ไม่สุภาพ ไม่ควรปฏิบัติ
- 4) เล็บตัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมทั้งเล็บมือและเล็บเท้าการแกะเล็บในที่สาธารณะก็เป็นมารยาทที่ไม่ควรกระทำเช่นเดียวกัน

6.1.2 การแต่งกาย ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่โดยคำนึงถึงความเหมาะสมเรียบร้อยและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ

1) เสื้อผ้า กระโปรงหรือกางเกง ควรให้อยู่ในสภาพที่ควรจะเป็นทั้งรูปร่างลักษณะสีสันทน นอกจากความสะอาด เรียบร้อยแล้ว ควรคำนึงถึงกาลเทศะที่ใช้เสื้อผ้าชุดนั้นๆ ด้วย สำหรับเสื้อที่มีกระดุม จะต้องตรวจดูว่ามีสิ่งผิดปกติ เช่น มีคราบเหงื่อไคล รอยขาด รูโหว่ ซิปแตก เป็นต้น ควรปรับปรุงแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ดีก่อนที่จะนำมาใช้

2) รองเท้า ถุงเท้า ต้องสะอาด ไม่ขาดหรือชำรุด และเหมาะสมกับโอกาสหรือสถานที่ที่จะใช้ด้วยการแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย และเหมาะสมกับกาลเทศะ นอกจากจะช่วยสร้างบุคลิกภาพที่ดีแล้ว ยังช่วยให้ผู้แต่งกายเช่นนั้นมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้นและช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีได้อีกด้วย

6.1.3. การพูดจา ควรระมัดระวังเกี่ยวกับคำพูด น้ำเสียง ปฏิบัติการของผู้ฟัง ดังนี้

- 1) คำพูด ควรระมัดระวังการใช้ถ้อยคำให้สุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่คำหยาบหรือคำที่มีความหมายสองแง่สองง่าม
- 2) น้ำเสียง ไม่พูดหัวนๆ ตวาดกระโชกโฮกฮาก ให้เน้นน้ำหนักเสียงหนักเบาให้เหมาะสม พูดให้ชัดถ้อยชัดคำ ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

3) ปฏิกริยาของผู้ฟัง ขณะพูดควรสังเกตปฏิกริยาของผู้ฟังว่าสนใจหรือต้องการ ฟังมากน้อยเพียงใด มีผู้ใดต้องการซักถาม ไม่พูดสวนหรือแย้งพูด ควรจะมีจังหวะจะโคน ในการพูดให้เหมาะสม

6.1.4. กิริยามารยาท (etiquette) หมายถึง การแสดงออกทาง สีหน้า ท่าทาง และความประพฤติจะต้องอยู่ในอาการสำรวม เช่น ไม่ล้วง แคะ แกะ เกา ควัก จิ้มร่างกายในที่ชุมชนและไม่กระทำการที่ควรกระทำในที่ลับไปกระทำในที่แจ้ง เช่น การจาม การไอ เกา หากจำเป็นก็ควรหันความสนใจของผู้ที่อยู่รอบข้างก่อน

6.2 บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่เราแสดงออกจากรูสีกภายในหรือที่เรียกกันว่า "จรรยาบรรณ" (ethic) ที่สำคัญมีดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ ธุรกิจการท่องเที่ยว และต่อประเทศชาติ
2. เทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
3. เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย
4. ยึดมั่นในศาสนาที่ตนนับถือ ไม่ลบหลู่ดูหมิ่นศาสนาอื่น
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อนักท่องเที่ยวและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
6. มีสติในการปฏิบัติหน้าที่การงาน
7. พึงเป็นแบบอย่างที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวให้ยั่งยืนทั้งทางธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม
8. มีน้ำใจต่อนักท่องเที่ยว
9. มองโลกในแง่ดีและมีมนุษยสัมพันธ์
10. มีความรับผิดชอบในหน้าที่

จรรยาบรรณที่สำคัญดังกล่าวข้างต้นนี้ จะช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้นำชมสำเร็จลุล่วงไปได้ดี และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ผู้นำชมมักประสบ คือปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างการนำชม ข้อเสนอแนะบางประการสำหรับผู้นำชมไว้ดังนี้

1. มีความเป็นกันเอง
2. ลดความเห็นแก่ตัว
3. เอาใจใส่นักท่องเที่ยวทุกคนในกลุ่ม
4. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ
5. สดชื่น ร่าเริง มีอารมณ์ขัน
6. รู้ให้จริง (อย่ายกเมฆ)
7. จำชื่อเขาให้ได้เรียกชื่อเขาให้ถูกต้อง
8. หัดเป็นนักอ่านสังเกตและจดจำ
9. เป็นนักฟังที่ดี
10. สร้างทัศนคติที่ดีต่อประเทศไทย

บุคลิกภาพภายนอกสำหรับผู้ชมที่มีศิลปะในการพูด

1. รูปร่างหน้าตามีเสน่ห์ชวนมอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. การแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ
3. การปรากฏตัว คล่องแคล่วกระฉับกระฉ่าง
4. การใช้ท่าทาง นอบน้อมให้เกียรติผู้อื่น
5. การสบสายตาคมองผู้ฟังขณะพูดคุย
6. การใช้น้ำเสียง ไม่ดังหรือค่อยเกินไป
7. การใช้ถ้อยคำภาษาถูกต้องและเหมาะสม

บุคลิกภาพภายในสำหรับผู้นำชมที่มีศิลปะในการพูด

1. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
2. มีความกระตือรือร้น
3. มีความจริงใจ
4. มีความคิดริเริ่ม
5. มีความรอบรู้
6. มีความสังเกตและจดจำดี
7. มีอารมณ์ขัน

#### 7. เจตคติ ประกอบด้วยดังนี้

##### 7.1 ความหมายของเจตคติ

บุญธรรม กิจปริดาภิวิสุทธิ (2535 , หน้า 89) กล่าวว่า เจตคติเป็นท่าทีรวมๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจ ซึ่งแสดงออกต่อสิ่งเร้าหนึ่งๆ เช่น ต่อวัตถุ สิ่งของ และสถานการณ์ต่างๆ ที่สำคัญ โดยจะแสดงออกในทางบวก ซึ่งมีความรู้สึกเห็นดีเห็นชอบต่อสิ่งเร้า นั้น หรือแสดงออกในทางลบ ซึ่งมีความรู้สึกไม่เห็นดีเห็นชอบต่อสิ่งเร้า นั้น

##### 7.2 องค์ประกอบเจตคติ

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2523 , หน้า 42) กล่าวถึง เจตคติ ว่าประกอบด้วย

7.2.1 องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ เป็นส่วนประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ ความคิดซึ่งจะช่วยในการประเมินค่าและสรุปสิ่งต่างๆ

7.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นส่วนประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการที่บุคคลได้ประเมินสิ่งต่างๆ แล้วพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลวอย่างไร

7.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นส่วนประกอบที่เป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับความคิด ความรู้สึกในทางสนับสนุนหรือคัดค้านของบุคคลที่ได้จากการประเมิน

### 7.3 ประเภทของเจตคติ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 , หน้า 71) ได้แบ่งเจตคติออกเป็น 2 ประเภท คือ

7.3.1 เจตคติทั่วไป ได้แก่ สภาพจิตใจโดยทั่วไป เป็นแนวคิดประจำตัวของบุคคล เจตคติทั่วไปได้แก่ ลักษณะของบุคลิกภาพอันกว้างขวาง เช่น การมองโลกในแง่ดี การเคร่งในระเบียบประเพณี

7.3.2 เจตคติเฉพาะ ได้แก่ สภาพจิตใจที่บุคคลมีต่อวัตถุ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์และสิ่งอื่นๆ เจตคติเฉพาะอย่างนี้จะแสดงออกในลักษณะชอบ ไม่ชอบสิ่งนั้นคนนั้น ถ้าชอบหรือเห็นดีด้วยก็เรียกว่า มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าไม่ชอบและเห็นว่าไม่ดี เราเรียกว่ามีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นหรือคนนั้น

### 7.4 ลักษณะเจตคติ

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ (2535 , หน้า 106) ได้กล่าวถึง เจตคติว่ามีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

7.4.1 เจตคติเรื่องของอารมณ์ อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่างๆ เช่น บุคคลอาจมีการกระทำเสแสร้งโดยแสดงออกไม่ให้ตรงกับความรู้สึกของตน เมื่อรู้ว่ามีคนสังเกต

7.4.2 เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว บุคคลที่มีความรู้สึกที่เหมือนกันแต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกันแต่รู้สึกต่างกันได้

7.4.3 เจตคติมีทิศทาง การแสดงออกของความรู้สึกสามารถแสดงออกได้สองทิศทาง เช่นทิศทางบวกและทิศทางลบ ได้แก่ ซื่อสัตย์ - คดโกง , รัก -เกลียด เป็นต้น

7.4.4 เจตคติความเข้ม ความรู้สึกของบุคคลเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกันแต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน เช่น รักมาก รักน้อย ชย้นมาก ชย้นน้อย เป็นต้น

7.4.5 เจตคติมีเป้าหมาย ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอยๆ ไม่ได้ เช่น รักบิดามารดา ชย้นเข้าทำงาน เป็นต้น

### การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม

บุคลากรหรือ ทรัพยากรมนุษย์ คือ องค์ประกอบที่สำคัญมากประการหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้เพราะองค์กรหนึ่งๆ จะบรรลุเป้าหมายการดำเนินการได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กรนั้นๆ นอกจากนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยหรือ องค์ประกอบอื่นๆ ของการดำเนินงาน ได้แก่ เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร การตลาดและบริหารจัดการแล้ว ทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุด (จำเนียร จวงตระกูล 2536, หน้า 45)

หน่วยงานองค์กรประกอบย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเป็นไปโดยลักษณะที่ก้าวขึ้นหรือเสื่อมลง ถ้าองค์กรหรือหน่วยงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เจริญก้าวหน้ามีการขยายอัตรากาการเจริญเติบโต ต้องเพิ่มการผลิตมีการติดต่อสื่อสารมากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถที่จะใช้เครื่องมือเครื่องจักรกลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อทำหน้าที่ที่รับมาใหม่จะต้องเรียนรู้ในเรื่อง กฎระเบียบ ข้อบังคับและข้อพึงปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานหรือประชาชนที่เกี่ยวข้องในขณะเดียวกัน บุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรก็มีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมเช่นเดียวกันเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและทักษะความชำนาญงานโดยเฉพาะเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่เสื่อมลงจะพบว่าปัจจัยหลักมักพบเห็นอยู่เสมอ คือปัจจัยที่มาจาก "บุคคล" ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหา ก็คือการฝึกอบรมบุคคลให้มีคุณภาพดีขึ้น เพื่อเป็นการแก้ไขเหตุแห่งการเสื่อมลง ดังนั้นการฝึกอบรมบุคลากร ซึ่งเป็นเครื่องมือหรือวิธีหนึ่งของ การพัฒนาองค์กรและบุคลากร จึงมีความสำคัญมากต่อความอยู่รอดและความสำเร็จของ องค์กร ( ชูชัย สมितिไกร , 2542, หน้า 1)

#### 1. ความหมายของการฝึกอบรม

ได้มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลายลักษณะกล่าวคือ

ชูชัย สมितिไกร (2542, หน้า 5) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการจัดการเรียนรู้ อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติ ของบุคลากร อันจะช่วยให้ปฏิบัติงานมีคุณภาพสูงขึ้น

ปีช (Beach, 1980, หน้า 193) กล่าวว่า การอบรมหมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง มุ่งให้บุคคลรู้เรื่อง ใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทิศทางที่ต้องการ

จูเซียส (Jucius, 1971, หน้า243) กล่าวว่า การอบรมหมายถึง กระบวนการที่จะช่วย เพิ่มพูนความถนัด ความสามารถและความชำนาญ ของบุคคลให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

เปรีอง กุมุท(2520, หน้า2) กล่าวว่า การอบรมหมายถึง โปรแกรมการศึกษา ที่ประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีประสบการณ์ทาง การศึกษา อันเป็นทางที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ ทักษะ เจตคติ อันเป็น เป้าหมายของการฝึกอบรม

จากความหมายของการฝึกอบรมดังกล่าว พอสรุปความหมายของการฝึกอบรมได้ ว่า การอบรมเป็นกระบวนการอย่างมีแบบแผน ให้บุคคลได้เรียนรู้ ได้พัฒนาความคิด ทักษะ เจตคติและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยจัดขึ้นภายใต้ เงื่อนไขของสภาพการณ์และระยะเวลาที่เหมาะสม

ในการวิจัยและพัฒนาได้ใช้การฝึกอบรมเพื่อเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติในการพัฒนาภูมิภาคภาคในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวหมู่ที่ 1 ตำบลจักรสีห์ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

## 2.วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

2.1 การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง สมคิด บางโม (2544,หน้า14-15) จำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการเรียกย่อ ๆ ว่า KUSA ดังนี้

2.1.1 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (knowledge, K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดที่ใช้ในเรื่องอบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

2.1.2 เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (understand, U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือเมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้ว สามารถตีความ แปลความ ขยายความและอธิบายให้คนอื่น ทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

2.1.3 ด้านทักษะ (skill, S) ทักษะ คือความชำนาญหรือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานได้อย่างหนึ่งได้โดย อัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆการขับรถ การจักรยาน เป็นต้น

2.1.4 ด้านทัศนคติ (attitude, A) เจตคติหรือทัศนคติ คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือ เพิ่มความรู้สึกที่ดี ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่นความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน เป็นต้น

2.2 การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรมีวัตถุประสงค์3ประการ (ชูชัย สมิทธิไกร ,2542 ,หน้า 5-6) ดังนี้

2.2.1 เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตัวเอง (self – awareness) ของแต่ละบุคคล โดยการเรียนรู้ของตัวเอง ได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบ ของตัวเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนปฏิบัติจริงกับปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตัวเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2.2.2 เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (job skill) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้

2.2.3 เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (motivation) ของแต่ละบุคคลอันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดีแม้ว่าบุคคลหนึ่งๆจะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้วบุคคลนั้นก็อาจมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

และผลงานที่ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในองค์กร

### 3. ความสำคัญของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2544, หน้า 15-16) กล่าวว่า

3.1 เพื่อความอยู่รอดขององค์กรเอง เพราะปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันระหว่างองค์กรรุนแรงมาก การฝึกอบรมจะช่วยให้องค์กรเข้มแข็ง และช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

3.2 เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตมีการขยายการผลิต การขยาย การขยายงานด้านต่างๆออกไป ในการนี้จำเป็นต้องสร้างบุคคลที่มีความสามารถเพื่อที่จะรองรับงานเหล่านี้

3.3 เมื่อรับพนักงานใหม่จำเป็นต้องให้เขารู้จักองค์กรเป็นอย่างดีในทุกๆด้าน และต้องฝึกอบรมให้รู้จักการทำงานขององค์กรแม้จะมีประสบการณ์มาจากที่อื่นแล้วก็ตามเพราะสภาพการทำงานในแต่ละองค์กรย่อมแตกต่างกัน

3.4 ปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมากจึงจำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ทันสมัยเสมอ ถ้าพนักงานมีความคิดล้าหลัง องค์กรก็จะล้าหลังตามไปด้วย

3.5 เมื่อพนักงานทำงานเป็นเวลานานจะทำให้เหนื่อยชา เบื่อหน่าย ไม่กระตือรือร้น การฝึกอบรมจะช่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.6 เพื่อเตรียมพนักงานสำหรับรับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น โยกย้ายงานหรือหาคนแทนที่ลาออกไป

4. องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมประกอบด้วย 4 ส่วนคือ (เต็มดวง รัตนทัศนีย์, ม.ป.ป)

4.1 วัตถุประสงค์ อาจตั้งจากหน่วยงานหรือแผนกเป็นการระบุเป้าหมายปลายทางของพฤติกรรมที่ปรารถนา การกำหนดวัตถุประสงค์การอบรมต้องกำหนดออกมาในรูปของวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ที่สามารถวัดและสังเกตได้

4.2 เนื้อหาวิชาการกำหนดเนื้อหาวิชาการในการฝึกอบรมนั้น ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ความเป็นแก่นสาร ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัย และความถูกต้องของความคิดรวบยอด สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจ วุฒิภาวะ ประสิทธิภาพของผู้เข้ารับการอบรมตลอดทั้งสถานการณ์และปัญหาที่เป็นจริงในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เนื้อหา ควรมีความสมดุลทั้งความกว้างและความลึก

4.3 การนำหลักสูตรไปใช้ รวมถึงวิธีการจัดการเรียนการสอนของวิทยากร การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ เทคนิคการฝึกอบรม สื่อและโสตทัศนูปกรณ์ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ทัศนคติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการและเทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม เช่น การบรรยาย การนำอภิปราย การอภิปรายหมู่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การอภิปรายกลุ่มย่อย การแสดงบทบาทสมมติ

การศึกษากรณี การสาธิต การสัมภาษณ์ การสัมมนา เกมการบริหาร การฝึกปฏิบัติ การศึกษา  
นอกสถานที่ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสอนแบบสืบสวนสอบสวน ฯลฯ

4.4 การประเมินผล เป็นการศึกษาพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้  
เข้ารับการอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขและเกณฑ์ที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม  
ว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ การประเมินผลการอบรม อาจดำเนินการประเมินเป็น 3 ระยะคือ  
ประเมินก่อนการฝึกอบรม ประเมินระหว่างการฝึกอบรม ประเมินหลังการฝึกอบรม โดยประเมิน  
ความพร้อมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรม เนื้อหา วิธีการ  
อุปกรณ์ เอกสารประกอบการฝึกอบรม สื่อ/อุปกรณ์ ในส่วนของการประเมินหลักสูตรนั้นเช่น  
ความยากง่าย ความเหมาะสม ความครอบคลุม การนำไปใช้ประโยชน์ ระยะเวลาและช่วยเวลา  
ที่จัดไว้เหมาะสมเพียงไร

#### 5. ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรมีคุณภาพสูงขึ้น ในยุคของข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยี  
อันทันสมัยที่สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและเป็นไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนา “คน” ให้  
มีความเหมาะสมกับงาน และให้งานมีความเหมือสมกับคน จึงจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็น  
ระบบและต่อเนื่อง การฝึกอบรมมีประโยชน์และมีความสำคัญต่อสัมฤทธิ์ผลของหน่วยงานเป็น  
อย่างมากซึ่ง สมคิด บางโม (2544, หน้า 16-17) ได้เสนอไว้อย่างกว้างๆ 3 ระดับคือ

##### 5.1 ระดับองค์กรหรือหน่วยงาน การฝึกอบรมมีประโยชน์ในระดับองค์กร ดังนี้

5.1.1 การเพิ่มผลผลิตขององค์กรทั้งทางตรง และทางอ้อม

5.1.2 ลดค่าใช้จ่ายต่อแรงงาน

5.1.3 สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานทำให้พนักงานทำงานเต็มความ

สามารถ

5.1.4 ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ

5.1.5 การแก้ไขปัญหาต่างๆขององค์กรทำให้ชาวสารภายในองค์กรดีขึ้น

5.1.6 ทำให้ก้าวหน้าสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

##### 5.2 ระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ดังนี้

5.2.1 ช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนรวมของตนให้สูงขึ้น

5.2.3 ลดเวลาในการสอนงานและลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน

5.2.4 ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา

5.2.5 ช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง

5.2.6 สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

##### 5.3 ระดับพนักงานหรือตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอง การฝึกอบรมมีประโยชน์ดังนี้

5.3.1 เพิ่มความรู้ความสามารถเป็นการเพิ่มคุณค่าให้ตนเอง

5.3.2 ลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ

- 5.3.3 ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร
- 5.3.4 เพิ่มโอกาสในความก้าวหน้าในด้านต่างๆ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และรายได้เพิ่มขึ้น หรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน
- 5.3.5 ลดเวลาในการเรียนรู้งาน
- 5.3.6 สร้างความรู้สึกที่ดีแก่ตนเอง ทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่ามีกำลังใจมากยิ่งขึ้น
- 5.3.7 ทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้นทำให้ปฏิบัติงานสะดวกขึ้น

## 6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการฝึกอบรม

ซูซีย์ สมิตทิกอร์ (2542, หน้า 15-16) ความสำเร็จและประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการดังนี้

6.1 องค์กรจะต้องถือว่าการฝึกอบรมเป็นหนทาง (means) ที่จะนำไปสู่เป้าหมายดังนั้นผู้บริหารต้องมองว่าการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือของการเพิ่มพูนประสิทธิภาพ องค์กร

6.2 ฝ่ายบริหารขององค์กรจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมถึงแม้ว่าพนักงานจะสามารถเรียนรู้งานได้เองจากการปฏิบัติงานจริง แต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้แบบนี้ จะไม่ดีเท่ากับการได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ดังนั้นฝ่ายบริหารขององค์กรจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการและพัฒนาการฝึกอบรมขึ้นมา

6.3 ฝ่ายบริหารขององค์กรจะต้องมีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาและการจัดโครงการอบรม ถ้าหากไม่มีผู้ใดมีความรู้ดังกล่าว องค์กรก็ควรจะได้ว่าจ้างผู้มีความสามารถในการจัดฝึกอบรมได้ เพราะการฝึกอบรมเป็นอาชีพอย่างหนึ่ง และผู้ที่ทำงานนี้ก็ควรจะมีผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างแท้จริง

6.4 บรรยากาศภายในองค์กรควรจะมีลักษณะที่ส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรม กล่าวคือ ยอมรับและความสำคัญต่อประโยชน์ของการฝึกอบรม โดยฝ่ายบริหารจะต้องจัดโครงสร้างและระบบขององค์กรเพื่อให้พนักงาน รู้สึกว่าเป็นการฝึกอบรมมีความหมายต่อความก้าวหน้าของอาชีพของเขา

## 7. กระบวนการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

การฝึกอบรมอย่างเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งขององค์กรและมีปฏิสัมพันธ์กับระบบอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง ซูซีย์ สมิตทิกอร์ (2542, หน้า 27-34) กล่าวถึงกระบวนการและขั้นตอนการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยให้ทราบข้อมูลที่เป็นจำเป็น สำหรับการออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม เพื่อให้ฝึกอบรม สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุด

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ ความต้องการในขั้นต้นแรก จะเป็นสิ่งที่นำไปใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ ของ

การฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นเสมือนเข็มทิศสำหรับการออกแบบ และพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่อไป และยังเป็นสิ่งที่กำหนดแนวทางการประเมินผลโครงการฝึกอบรมอีกด้วย วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ตინั้นควรเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ขั้นตอนที่ 3 กัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม กระบวนการนี้เน้นว่าละเอียดอ่อน และต้องอาศัยการพิจารณาไตร่ตรองรอบครอบเป็นอย่างมาก นักจัดการฝึกอบรมจะต้องมีความรู้ทั้งด้านในและหลักการเรียนรู้และการเลือกสรรการสอนที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม การออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อวิชา เนื้อหา รูปแบบและวิธีการอบรม สื่อการสอน วิทยากรและเวลา สำหรับฝึกอบรม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 สร้างเกณฑ์ สำหรับการประเมินผลการฝึกอบรมซึ่งควรทำควบคู่ไปกับการคัดเลือกและออกแบบโครงสร้างการฝึกอบรม โดยเกณฑ์ที่สร้างขึ้นจะต้องอิงหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ และควรระบุวัตถุประสงค์ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะหรือความสามารถ โดยควรระบุระดับต่ำสุดของพฤติกรรมที่จัดว่าผ่านเกณฑ์ไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 5 จัดการฝึกอบรมหลังจากการวางแผนและเตรียมฝึกอบรมเรียบร้อยแล้ว ในการดำเนินการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์และสื่อการสอนต่างๆ การดูแลและประสานงานกับวิทยากร และอาจต้องเตรียมการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลการอบรม ซึ่งจะบ่งชี้ว่าการฝึกอบรมได้ผลตรงกับความต้องการหรือวัตถุประสงค์การฝึกอบรมหรือไม่ การฝึกอบรมที่ประสบผลสำเร็จจะต้องให้ประโยชน์ และคุณค่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

### **แนวคิดเกี่ยวกับกรวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม**

สุภางค์ จันทวานิช (2539 , หน้า 67) กล่าวไว้ว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นการวิจัยที่นำแนวคิด 2 ประการมาผสมผสานกันคือการปฏิบัติการ ซึ่งหมายถึงกิจกรรมที่โครงการวิจัยจะต้องดำเนินการ และคำว่า การมีส่วนร่วม อันเป็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมวิจัย ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาหรือสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง แล้วร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัย โดยมีความหมายถึง วิธีการที่ให้ผู้ถูกวิจัยหรือชาวบ้าน เข้ามามีส่วนร่วมในการวิจัย เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมวิจัย นับตั้งแต่การระบุปัญหาของการดำเนินการ การช่วยให้ข้อมูลและการช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนช่วยหาวิธีแก้ไขปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ข้อมูลจากการทำวิจัยทุกขั้นตอนชาวบ้านเป็นผู้ร่วมกำหนดปัญหาของชุมชนและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา กระบวนการวิจัยจึงดำเนินไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่าง

ชาวบ้านกับผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อสรุปเป็นขั้น ๆ ส่วนกระบวนการสังเคราะห์ข้อมูลเป็นไปในเชิงการวิพากษ์ ซึ่งชาวบ้านจะค่อย ๆ เรียนรู้ด้วยตัวเอง และด้วยวิธีการวิจัยเช่นนี้ ข้อมูลที่ได้จึงมีความชัดเจน สะท้อนความคิดอ่านตลอดจนนิสัยใจคอของชาวบ้าน สะท้อนความต้องการและแบบแผนในการดำเนินชีวิตของเขา การวิจัยแบบนี้จึงเป็นวิธีการที่สนับสนุนให้ชาวบ้านหรือตัวแทนในชุมชนเป็นคนสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับตนเองและชุมชน โดยการศึกษาเรียนรู้หาข้อมูล การศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาก็กำลังประสบอยู่ โดยการร่วมกันวางแผน และกำหนดการดำเนินงานตามแผนหรือโครงการ พร้อมทั้งการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาก็ถูกต้องตรงตามความต้องการ ประกอบกับการใช้ภูมิปัญญาและทุนที่มีอยู่ในชุมชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนี้ นอกจากจะส่งผลดังที่ได้กล่าวไปแล้ว ยังช่วยให้เกิดการพัฒนาของผลงานวิจัยและกระบวนการวิจัยในตัวของมันเองอีกด้วย และอีกทางหนึ่งการวิจัยยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย ซึ่งสามารถเป็นตัวแทนของการพัฒนาลงสู่ชุมชนท้องถิ่นอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

กมล สุดประเสริฐ (2537 , หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ว่าเป็นการวิจัยที่จัดกระทำโดยผู้ปฏิบัติการเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาโดยทันที และต้องกระทำเป็นหมู่คณะร่วมกัน ขยายความอีกได้ว่า เป็นการวิจัยที่ต้องอาศัยกระบวนการทำงานร่วมกันที่จะต้องสืบสวนสอบสวนหาปัญหาและข้อโต้แย้งร่วมกันเป็นกลุ่ม วิเคราะห์สาเหตุแห่งปัญหา โดยเป็นกระบวนการที่ค่อนข้างจะลำเอียงไปในทางทางกระบวนการประชาธิปไตย

นิตยา เงินประเสริฐศรี ( 2544 , หน้า 61 - 62) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นกลยุทธ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงการเดินทางไปสู่การพัฒนา (Journey of development) โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นอยู่ไปสู่สิ่งที่สามารถเป็นไปได้ ทั้งในระดับปัจเจกชนและระดับสังคม โดยหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอยู่ที่กระบวนการวิจัย ซึ่งใช้แนวทางความร่วมมือ (collaborative approach) ระหว่างนักวิจัยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทั้งนี้กระบวนการวิจัยจะต้องเป็นประชาธิปไตย ยุติธรรม มีอิสระ และส่งเสริมคุณค่าของชีวิต และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเข้าร่วมสังเกต ตรวจสอบสถานการณ์ต่าง ๆ สะท้อนความคิดเห็นและความต้องการของตน ทรัพยากรที่มีอยู่ อุปสรรคและปัญหาที่ปรากฏอยู่ ตรวจสอบทางเลือกที่เป็นไปได้ และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีจิตสำนึกไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542, หน้า 65) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนเป็นการเปิดโอกาสให้แก่สมาชิกของชุมชนท้องถิ่นอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมรับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยถือเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่กระตุ้นให้ชุมชนท้องถิ่นเข้าร่วมในฐานะเจ้าหน้าที่หรือนักวางแผน มีการเรียนรู้ร่วมกันและเข้าร่วมประชุมตัดสินใจในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ของรัฐก็ต้อง

ฟังความคิดเห็น ปัญหา และความต้องการของชุมชนท้องถิ่นด้วย เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นบทบาทในการวางแผน กำกับดูแล ควบคุมการท่องเที่ยวให้มากขึ้น อันจะทำให้ชุมชนท้องถิ่นเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ เกิดความรัก ความหวงแหน และสร้างจิตสำนึกในการดูแลปกป้องรักษาทรัพยากรท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน จึงต้องให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนทุกขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการศึกษาค้นหาปัญหาการท่องเที่ยว และสาเหตุแห่งปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนท้องถิ่นรวมถึงความต้องการของชุมชนท้องถิ่นด้วย
2. ให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ตั้งแต่รวม กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และวิธีการพัฒนาท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เพื่อให้ได้แผนงานหรือโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สามารถแก้ไข หรือลดปัญหาของชุมชนท้องถิ่นได้ด้วย
3. ให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ใช้ทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ ต่อการท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่นมากที่สุด
4. ให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยวตามขีดความสามารถของตนเองหรืออาจร่วมลงทุนในรูปสหกรณ์ได้
5. ให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนงานหรือโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนจนบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการควบคุม ติดตาม ประเมินผลแผนงานหรือโครงการท่องเที่ยวได้ร่วมกันจัดทำขึ้น

หลักการสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

โดยหลักการนั้น การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นรูปแบบของการวิจัยที่ประกอบไปด้วยกระบวนการค้นคว้าทางสังคม (social investigation) การให้การศึกษา (education) และการกระทำหรือการปฏิบัติการ (action) เพื่อที่จะให้กลุ่มผู้ถูกกดขี่หรือด้วยโอกาสในสังคมได้มีส่วนร่วมในการสร้างความรู้และทำความเข้าใจกับสภาพการณ์ที่ปรากฏอยู่ รวมทั้งเปิดพื้นที่ให้เรียนรู้และแก้ไขปัญหาาร่วมกันระหว่างหลายฝ่าย อันเป็นการสร้างความรู้ให้กับสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีหลักการสำคัญที่ให้ความเคารพต่อภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น ตลอดจนระบบการสร้างความรู้ ซึ่งแตกต่างไปจากของนักวิชาการ โดยประกอบด้วย

1. ปรับปรุงความสามารถและพัฒนาศักยภาพของชาวบ้าน ด้วยการส่งเสริมระดับนักศึกษาและพัฒนาความเชื่อมั่นให้เกิดการวิเคราะห์/สังเคราะห์สถานการณ์ปัญหาของเขาเอง ซึ่งเป็นการนำเอาศักยภาพเหล่านี้มาใช้ประโยชน์
2. ให้ความรู้ที่เหมาะสมแก่ชาวบ้าน ตลอดจนจนมีการนำไปใช้อย่างเหมาะสม

3. สนใจปรีทศน์ของชาวบ้าน โดย การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจะช่วยเปิดเผยให้เห็นคำถามที่ตรงกับประเด็นปัญหา

4. การปลดปล่อยแนวความคิดเพื่อให้ชาวบ้านแบละคนยากจนด้อยโอกาสสามารถมองความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเสรี มองสภาพการณ์และปัญหาของตนเอง วิเคราะห์วิจารณ์ ตรวจสอบสภาพข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

สำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับปริญญา กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545 , หน้า 241) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นแต่ละแห่งเข้ามาร่วมศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล รวมทั้งการหาประเด็นปัญหาเชิงพัฒนา และวรรณกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน คน มิใช่รอคอยแต่นักวิจัยและนักพัฒนามาดำเนินการให้

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลความเป็นจริง แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม หรือมีความพอดีกับบริบทของชุมชนท้องถิ่นนั้น

3. เพื่อให้มีการขับเคลื่อนมวลสมาชิกเข้าด้วยกัน เป็นกระบวนการของผู้มีความรับผิดชอบร่วมกัน เรียนรู้ด้วยกันและแก้ไขปัญหาไปพร้อมกัน

เป้าหมายและประโยชน์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

อรุณรุ่ง บุญชนัดพงษ์ (2549 , หน้า 25) ได้กล่าวถึงเป้าหมายและประโยชน์ของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ไว้ดังต่อไปนี้

1. ชาวบ้าน ชุมชน ผู้ด้อยโอกาสจะตื่นตัว ได้รับการศึกษาเพิ่มมากขึ้น สามารถคิดวิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความเชื่อมั่นในทางที่จะให้ความร่วมมือกันหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองและชุมชน

2. ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหา ผู้ด้อยโอกาสมีโอกาสมากขึ้น การจัดสรรทรัพยากร ต่าง ๆ มีการกระจายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม รวมทั้งมีข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีต่อคนในชุมชน

3. มีวิจัยและพัฒนาได้เรียนรู้จากชุมชน ได้ประสบการณ์การทำงานร่วมกับชุมชน อันก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี และเกิดแนวคิดในการพัฒนาตนเองของนักวิจัยและพัฒนาอย่างแท้จริง

4. ผลงานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที เนื่องจากได้ลงมือทำกิจกรรมโดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เกิดการผนึกกำลังร่วมกัน โดยที่ประชาชนเป็นผู้ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ตลอดจนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของผลงานที่โครงการที่ดำเนินการอยู่

### การมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย

การมีส่วนร่วม (participation) เป็นวิธีการ (means) สำคัญที่จัดว่าเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่ง และเป็นสาระสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมรูปแบบ โดย ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527 , หน้า 2) ได้ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วมเป็นสิทธิของประชาชน ต่อการตัดสินใจนโยบายที่เกี่ยวกับการจัดสรร (allocation) และการใช้ประโยชน์ (utilization) ของทรัพยากรเพื่อการผลิต ซึ่งเป็นความจำเป็นที่ประชาชนต้องเข้าร่วมในการวางแผน เพื่อ การกินดีอยู่ดี และสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่เข้าถึงซึ่งการพัฒนาให้คนจน ได้รับประโยชน์เพื่อ การผลิต การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะด้วย และการมีส่วนร่วมคือการที่ ประชาชนเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ทางการจัดการบริการทางการแพทย์ เพื่อ กำหนดความต้องการของชุมชนของตน การมีส่วนร่วมของประชาชนก่อให้เกิดกระบวนการ และโครงสร้างที่ประชาชนสามารถที่จะแสดงออก ซึ่งความต้องการของตน การจัดลำดับ ความสำคัญ การเข้าร่วมในการพัฒนา และได้รับประโยชน์จากการพัฒนานั้นโดยเน้นการให้ อำนาจในการตัดสินใจแก่ประชาชนในชนบท และเป็นกระบวนการกระทำที่ประชาชนมี ความสมัครใจเข้ามามีส่วนในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงเพื่อประชาชนเอง โดยให้ประชาชน ได้มีส่วนในการตัดสินใจเพื่อตนเอง ทั้งนี้โดยมิใช่การกำหนดกรอบความคิดจากบุคคลภายนอก ตามนิยามที่กล่าวถึงนี้ การมีส่วนร่วมทางของประชาชน ในฐานะสมาชิกของสังคม ไม่ว่าจะใน บริบทของการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมืองหรือวัฒนธรรม ย่อมเป็นสิ่งที่แสดงออกให้เห็น ถึงพัฒนาการรับรู้ และภูมิปัญญาในการกำหนดชีวิตของตนเอง อย่างเป็นตัวของตัวเอง ใน การจัดการควบคุมการใช้ และการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตทาง เศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรี นอกจากนี้การที่ประชาชนหรือชุมชน พัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้ทรัพยากร ควบคุมการกระจาย ทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนได้ พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญาซึ่งแสดงออกในรูปของการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตน โดยภาครัฐจะต้องคืนอำนาจในการกำหนดการพัฒนาให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้มีโอกาสในการแสดงความต้องการ แสวงหาทางเลือก หรือ เสนอข้อเรียกร้อง เพื่อปกป้องผลประโยชน์ร่วมของกลุ่ม และเป็นผู้มีบทบาทหลักในการดำเนิน กิจกรรมพัฒนาชุมชน คือ เป็นผู้กำหนดความจำเป็นพื้นฐานของชุมชน และเป็นผู้ระดม ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความจำเป็นพื้นฐานและบรรลุวัตถุประสงค์บางประการทาง สังคม เศรษฐกิจ การเมือง

ในเชิงทฤษฎีแล้ว การมีส่วนร่วมต่อการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการพัฒนานั้น มี หลากหลายมิติ สามารถจำแนกออกได้เป็นมิติต่าง ๆ ประกอบด้วย มิติแรก ร่วมศึกษาและ วิเคราะห์ปัญหา ซึ่งเป็นการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาชุมชน วิเคราะห์ชุมชน ค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชนร่วมกัน และมีส่วนในการจัดลำดับความสำคัญ

ของความต้องการด้วย เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้เรียนรู้สภาพของชุมชน วิถีชีวิต สังคม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำและประกอบการพิจารณา วางแผนงานวิจัย มิติที่สอง ร่วมวางแผน เป็นการวางแผนการพัฒนาหลังจากได้ข้อมูลเบื้องต้นของชุมชนแล้ว และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาปัญหา สาเหตุของปัญหาเรียบร้อยแล้ว ก็ นำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นร่วมกันเพื่อกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของโครงการ การกำหนดวิธีการและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดทรัพยากรและแหล่งทรัพยากร ที่จะใช้เพื่อการวิจัย มิติที่สาม ร่วมดำเนินการ เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินการพัฒนา หรือเป็นขั้นตอนปฏิบัติการตามแผนการวิจัยที่ได้วางไว้ ขั้นตอนนี้เป็น ขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน โดยการสนับสนุนด้านเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และแรงงาน รวมทั้งการเข้าร่วมในการบริหารงาน การประสานขอ ความช่วยเหลือจากภายนอกในกรณีที่มีความจำเป็น มิติที่สี่ ร่วมรับผลประโยชน์ โดย ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดการแจกจ่ายผลประโยชน์จากกิจกรรมการวิจัยในชุมชน ในพื้นฐานที่เท่าเทียม เสมอภาคกัน และมิติที่ห้า เป็นการมีส่วนร่วมติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานวิจัย และผลของการพัฒนาจากการดำเนินการไปแล้วว่าสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดอย่างไร เพื่อแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันที และ นำข้อผิดพลาดไปเป็นบทเรียนในการดำเนินการต่อไป การเปิดให้ประชาชนหรือชาวบ้านที่ เกี่ยวข้องได้มีโอกาสเข้าร่วมกระบวนการวิจัยนั้น นับได้ว่าเป็นคุณค่าโดยแท้ของการวิจัยเชิง ปฏิบัติการแบบนี้ ซึ่งก่อให้เกิดรากฐานแห่งความยั่งยืนของการพัฒนา

ไพโรจน์ ชลารักษ์ (2548 ,หน้า 20-21) อธิบายไว้ว่า หากพิจารณาในรูปของ กระบวนการวิจัย การมีส่วนร่วมของฝ่ายต่าง ๆ สามารถระบุได้ตามลำดับขั้นหรือ กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้หลายขั้นตอน ซึ่งช่วยให้เห็นบทบาทหน้าที่ ของผู้เข้าร่วมการวิจัยแต่ละฝ่ายได้อย่างชัดเจน และในทางปฏิบัติแล้ว กระบวนการวิจัยก็ต้อง ดำเนินไปโดยความร่วมมือกับทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบสิ้น กระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. ขั้นการศึกษาบริบท ในขั้นนี้ นักวิจัยจะทำการกำหนดพื้นที่หรืออาณาบริเวณ ที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำประชาคม โดยมีนักพัฒนาประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ชาวบ้านเข้า ร่วม และชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัย

2. ขั้นกำหนดปัญหา ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสรุปคำถามหรือปัญหา รวมทั้งอธิบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการแก้ไขปัญหาให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เห็นภาพและเกิดความ เข้าใจตรงกัน ส่วนนักพัฒนาทำความเข้าใจประเด็นปัญหาละมอมถึงผลของการวิจัยได้อย่าง ชัดเจน และครอบคลุมส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ และชาวบ้านได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ข้อมูล และ แสดงความคิดเห็น/ความต้องการ ซึ่งโดยความเป็นจริงแล้ว การวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ สอดคล้องกับสภาพจริงที่เกิดขึ้นหรือสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาที่ประสงค์ใต้นั้น ย่อม

หลีกเลี่ยงไม่พ้นการที่นักวิจัยจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในชุมชนท้องถิ่น รวมถึงการสร้างความตระหนักในบทบาทและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ขั้นตอนการกำหนดปัญหาร่วมกับชาวบ้านในชุมชน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้วิจัยจะต้องดำเนินการให้เกิดผลอย่างแท้จริง ก่อนจะเริ่มดำเนินงานในขั้นตอนอื่น

3. ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัยให้ชัดเจน รวมทั้งระบุด้วยว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำวิจัยแต่ละฝ่ายจะมีส่วนร่วมอะไร และอย่างไร เมื่อใดบ้าง พร้อมทั้งแผนการปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการวิจัย ส่วนนักพัฒนาจะเข้าร่วมปฏิบัติการวิจัยโดยติดตามผลการดำเนินงานวิจัยทุกขั้นตอน และคอยตรวจสอบผลของการดำเนินงานว่ามีสิ่งใดที่ผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมาย หรือมีสิ่งใดที่เกิดแทรกซ้อนขึ้นมาหรือไม่ โดยชาวบ้านนั้น จะเข้ามีส่วนร่วมลงมือในการปฏิบัติงานวิจัยตามแผน และตรวจสอบผลว่าพึงพอใจหรือไม่

4. ขั้นการติดตาม ตรวจสอบและปรับปรุง รวมทั้งการแก้ไขระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานวิจัย ในขั้นนี้ นักวิจัยที่ส่วนร่วมโดยการพิจารณาหาทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยอาศัยข้อมูลจากทุกฝ่าย แล้วนำมาทำการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยนักพัฒนาจะเข้ามีส่วนร่วมด้วยการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานวิจัยและประเมินว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ เป็นต้น และประชาชนหรือชาวบ้านจะเข้าร่วมด้วยการรับรู้ถึงการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามที่นักวิจัยกำหนด รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่แสดงถึงความพึงพอใจและความสำเร็จของการดำเนินการวิจัย

5. ขั้นการสรุปผลการวิจัย ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยจะทำการสรุปผลการวิจัย และเรียบเรียงเป็นรายงานการวิจัยออกเผยแพร่ นักพัฒนามีส่วนร่วมด้วยการรับทราบและตรวจสอบประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง โดยชาวบ้านเข้ามีส่วนร่วมด้วยการให้ข้อมูลย้อนกลับผลของการวิจัยว่าพึงพอใจ และได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ และแสดงความคิดเห็นอื่นประกอบข้อมูลด้วยว่าเพราะเหตุใด

#### 4 ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย มีดังนี้

##### 4.1 ระยะเวลาเตรียมการวิจัย (pre-research phase)

ในระยะนี้ เป็นการเตรียมชุมชน เพื่อให้มีความพร้อมเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัย ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและเป็นแก่นแกนหลักของการวิจัยแบบนี้ โดยการดำเนินงานขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งเน้นสำคัญที่จะให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัย ผู้นำชุมชน ชาวบ้าน รวมถึงเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องเกี่ยวข้อง ในขั้นเตรียมการนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อยกล่าวคือ

4.1.1 การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน (build-up rapport) โดยวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนที่ดีที่สุดคือการปฏิบัติตัวของนักวิจัยที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนใน

ชุมชน ทั้งนี้ นักวิจัยควรร่วมกิจกรรมทุกอย่างของชุมชนซึ่งเป็นเครื่องช่วยให้ นักวิจัยสามารถทำความเข้าใจโลกทัศน์ของชาวบ้านได้ดีมากขึ้น โดยทั่วไปแล้ว ผู้วิจัยจะลงพื้นที่เพื่อไปพบกับบุคคลต่าง ๆ ในชุมชนที่มีส่วนสำคัญและเกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานวิจัย หรือเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย พูดคุยแนะนำตัวเองเพื่อให้ทุกฝ่ายได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความต้องการส่วนร่วมของชาวบ้านในกิจกรรมการวิจัย อันจะช่วยให้ชาวบ้านเกิดความไว้วางใจ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสามารถทำการวิเคราะห์คาดหมายสภาพการณ์และ ปัญหาของการดำเนินงานวิจัยที่อาจเกิดขึ้น และสามารถเตรียมรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.2 การสำรวจ ศึกษาชุมชน (surveying and studying community) เป็น ขั้นตอนของการศึกษาข้อมูลที่เป็นลักษณะทางกายภาพ และแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ ภายในชุมชน รวมถึงการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านประชากร สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและการเมือง ซึ่งโดยมากแล้ว ผู้วิจัยจะใช้แบบสังเกต สมุดบันทึก และถ่ายภาพสถานที่ต่าง ๆ รวมถึง การศึกษาข้อมูลจากเอกสารหลักฐานจากหน่วยงานราชการหรือจากองค์กรพัฒนาที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีบางโครงการวิจัย ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน หรือผู้สูงอายุเพื่อทราบประวัติ ความเป็นมาของชุมชนด้วย ส่วนการจัดเลือกชุมชนนั้น

4.1.3 คัดเลือกชุมชน (selecting community) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า โดยทั่วไปแล้ว การคัดเลือกชุมชนจะยึดหลักการเลือกชุมชนที่ด้วยโอกาสในการพัฒนา (disadvantage community) เพื่อเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาส ความเท่าเทียมในการพัฒนากับชุมชนอื่น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยจำนวนมากคัดเลือกชุมชนโดย ยึดเอาประเด็นของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเยียวยาโดยเร่งด่วน หรือบางกรณีการวิจัยมุ่งหมายกระทำต่อชุมชนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างแข็งขัน เพื่อเป็นชุมชนต้นแบบของการทำวิจัย และการพัฒนาให้กับชุมชนอื่นด้วยเช่นกัน

4.1.4 การเข้าสู่ชุมชน (entering community) ข้อมูลชุมชนนับเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจกำหนดพื้นที่ดำเนินการ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวควรเป็นข้อมูลที่มีรอบด้าน สำหรับแหล่งข้อมูลในขั้นตอนนี้ อาจมาจากส่วน ราชการเช่นข้อมูลความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (จปฐ.) ข้อมูลจำนวนประชากรและบุคคลที่เป็น ประชาชนชาวบ้าน หรือครูภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น และอาจเป็นข้อมูลที่องค์กรพัฒนาเอกชน รวบรวมไว้ หรือนักวิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลเองโดยการสำรวจชุมชน (community surveying) ก็ได้

4.1.5 การเตรียมคนและเครือข่ายความร่วมมือ ในขั้นตอนนี้ มักถูก กำหนดให้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของระยะก่อนการวิจัย โดยมุ่งหมายให้เกิดความพร้อมใน การดำเนินการวิจัยซึ่งเป็นระยะต่อไปและก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีเพื่อความสะดวกต่อ การดำเนินงานวิจัย ในส่วนของการเตรียมคนนั้น เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับชาวบ้านเพื่อ เป็นแกนนำในการปฏิบัติงานวิจัยร่วมกับนักพัฒนาและคณะผู้วิจัย ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว มักจะมี

การเตรียมคน 3 กลุ่ม คือ เตรียมคนในชุมชน คณะนักวิจัยมักจะลงพื้นที่เพื่อจัดประชุมในชุมชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ชาวบ้านรู้จักและคุ้นเคยกับกระบวนการและการดำเนินงานวิจัยแบบมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนและรวดเร็ว เตรียมนักพัฒนา ด้วยการประชุมร่วมกับนักพัฒนาซึ่งโดยทั่วไปแล้วคนกลุ่มนี้หมายถึง ผู้นำชุมชน พัฒนาการอำเภอหรือพัฒนาการอำเภอประจำตำบล และเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น เช่น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรพัฒนาภายนอกที่มีความสนใจศึกษาร่วมกัน กิจกรรมสำคัญของการดำเนินงานในขั้นตอนนี้คือการประสานความร่วมมือ การสร้างความเข้าใจในกรอบของการทำงานวิจัย และการหาหรือแนวทางพัฒนาชุมชน ซึ่งมักจะรวมถึงการประสานงานเรื่องการใช้สถานที่ดำเนินการประชุมด้วย และ เตรียมนักวิจัย ด้วยการประชุมปรึกษากันเพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจตรงกันในบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายในการทำงานวิจัย

ส่วนการเตรียมเครือข่ายความร่วมมือนั้น งานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมหลายชิ้นได้ใช้วิธีการให้ครูผู้วิจัย/นักวิจัยทำการประสานกับองค์กรภาครัฐและหรือองค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการดำเนินงานวิจัย การเตรียมเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กระบวนการวิจัยดำเนินไปได้ด้วยดี

ในขั้นนี้ ปัญหาของการวิจัยมักเป็นประเด็นเกี่ยวกับการเข้าถึงชาวบ้าน กลุ่มเป้าหมายรวมถึงการสื่อสารการทำวิจัยในแง่มุมต่าง ๆ เช่นขั้นตอนและผลประโยชน์ที่ชาวบ้านจะได้รับของคณะนักวิจัย พึงทำความเข้าใจว่า โดยทั่วไปนั้น งานวิจัยแบบมีส่วนร่วมมักจะเป็น “ของใหม่” ที่ในสายตาของชาวบ้านแล้วชวนให้เข้าร่วมไม่น้อย และชาวบ้านส่วนมากก็มักจะตื่นเต้นกับการเข้ามาทำงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาของเขาจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก แต่กระนั้น ชาวบ้านก็มักจะไม่มีเวลามากนัก การดำเนินกระบวนการวิจัยจึงต้องเป็นไปอย่างกระชับ เพราะยิ่งกระบวนการทอดออกยาวมากเท่าใด การมีส่วนร่วมของชาวบ้านก็จะลดลงไปตามส่วนเท่านั้น นอกเหนือไปจากนี้แล้ว การจัดเวทีที่ง่ายต่อความเข้าใจและสะท้อนความต้องการของประชาชนที่มีบรรยากาศสบาย ๆ หรือการศึกษาชุมชนประกอบยังจะช่วยให้คณะผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่กว้างขวางมากขึ้น และบางกรณีจะช่วยให้คณะนักวิจัยสามารถสร้างคำถามที่แหลมคมต่อการกำหนดปัญหาของการวิจัยได้ อีกประการหนึ่ง การขาดความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการนำเสนอเพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหารวมทั้งการขาดความต่อเนื่องในการมีส่วนร่วมวิจัยของชาวบ้าน ยังอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมชาวบ้านติดตามผู้นำชุมชน หรือชาวบ้านส่วนใหญ่ในแบบ “ว่ายังไงก็ว่าตามกัน” ซึ่งบางกรณีผู้นำชุมชนอาจขาดความเป็นกลางหรือมีแนวโน้มฝักใฝ่ฝ่ายการเมือง กระทั่งส่งผลให้ตัวชาวบ้านตกเป็นเครื่องมือของกลุ่มผลประโยชน์ และการตัดสินใจของชาวบ้าน สร้างความชอบธรรมให้แก่การดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาของภาครัฐ

#### 4.2 ระยะดำเนินการวิจัย (research phase) มีดังนี้

4.2.1 การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาชุมชน (problem identification and diagnosis) ในขั้นนี้ เน้นการศึกษาวิเคราะห์ชุมชนและการให้การศึกษาแก่ชุมชน (community education participation-CEP) โดยเน้นไปที่กระบวนการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ โดยวิธีการจะใช้การอภิปรายถกปัญหา (dialogue) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชาวบ้าน ทั้งที่เป็น การสนทนาแลกเปลี่ยนระดับบุคคลและระดับกลุ่มบุคคล เพื่อเป็นการประเมินปัญหาและความต้องการของชุมชน (need assessment) พร้อมไปกับการประเมินความเป็นไปได้ในด้านทรัพยากร (resource assessment) ที่มีอยู่ในชุมชน ทั้งที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และทรัพยากรธรรมชาติเพื่อที่จะนำทรัพยากรมาใช้ในการกำหนดแผนเพื่อการจัดโครงการต่อไป

4.2.2 การพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของโครงการ (project appraisal and identification) เมื่อมีการวิเคราะห์โครงการโดยการประเมินความต้องการของชุมชน หาแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้ในความเป็นจริงมักจะมีหลายแนวทาง ชาวบ้านและนักวิจัยจะต้องพิจารณาร่วมกันว่าวิธีการแก้ไขปัญหาคือที่เหมาะสมกับท้องถิ่น หรือมีความเป็นไปได้ โดยชาวบ้านควรรับบทบาทหลักเข้ามีส่วนร่วมให้มากยิ่งขึ้น และกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่จะดำเนินการ

4.2.3 การกำหนดแผนงานโครงการและการจัดการ (planning phase) กิจกรรมในช่วงนี้จะเป็นกระบวนการตัดสินใจร่วมกันเพื่อคัดเลือกโครงการและกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ ดังนั้น เพื่อความมั่นใจว่าโครงการที่ได้รับการคัดเลือก เป็นโครงการและกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ ดังนั้น หลังจากที่ผ่านขั้นตอน 2.1 มาแล้ว ผู้วิจัยควรจะต้องใช้วิธีการกระตุ้นให้ชาวบ้านมีบทบาทหลักในการแก้ไขปัญห การกำหนดโครงการ และกิจกรรมที่จะดำเนินการ

4.2.4 การปฏิบัติตามโครงการ (implementation phase) เป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่ง โดยคำถามที่ผู้วิจัยจะต้องใช้ถามกันในกลุ่มหรือในคณะทำงานเพื่อการดำเนินการในขั้นนี้คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร และอย่างไร

ในแง่ปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ โดยทั่วไปมักเป็นประเด็นการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในกระบวนการวิจัย จากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่า ความไม่สนใจเข้ามีส่วนร่วมของชาวบ้านจำนวนไม่น้อย นอกเหนือไปจากการขาดความรู้ความเข้าใจอันดีต่อกระบวนการและผลประโยชน์ของการทำวิจัยแล้ว ยังปรากฏด้วยว่า ชาวบ้านมักมองเห็นการวิจัยเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ต้องอาศัยความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะ และไม่เกี่ยวอะไรนักกับปากท้องที่จะต้องทำมาหากินเป็นประจำวัน ประกอบกับธรรมชาติของการวิจัยแบบนี้ที่มักไม่มีการจ่ายตอบแทนเป็นเงินให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการวิจัยด้วยแล้ว การมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำผลของการวิจัยไปสู่การปฏิบัติแล้วก็ยังห่างไกลจากบริบทชีวิตประจำวันของเขาออกไปมากขึ้น การเข้าร่วมงานวิจัยของชาวบ้าน จึงเป็นไปได้โดย

เน้นการรับฟังสิ่งที่ผู้วิจัย และนักพัฒนาพูดเป็นหลัก ผลสืบเนื่องประการต่อมาคือ บุคคลที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ก็มักจะได้ชาวบ้านที่เป็นพวก “ขาประจำ” ที่มักอยู่ในวงข่ายอิทธิพล (sphere of Influence) ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐหรือการเมืองท้องถิ่น มาเข้าร่วมกิจกรรม และส่งผลให้สุดท้ายแล้ว ผลของการวิจัยเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความชอบธรรมให้แก่การดำเนินกิจกรรม/โครงการพัฒนาของภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

#### 4.3 ระยะเวลาติดตามและประเมินผลโครงการ (monitoring and evaluation phase)

เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวกับการการวัดผลสำเร็จของโครงการ ซึ่งหากโครงการมีความสามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและอย่างต่อเนื่อง ก็อาจจะเป็นข้อพิสูจน์ถึงความไม่ประสบผลสำเร็จของโครงการได้ ในขั้นตอนนี้ โดยมากแล้วคณะผู้วิจัยจะร่วมกับชาวบ้านที่เป็นผู้ร่วมงานวิจัย ทำการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นผลของการวิจัยว่าครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ จากนั้นจะมีการจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ และจัดเวทีชาวบ้าน เพื่อนำเสนอผลการวิจัยเพื่อเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคณะผู้วิจัยกับชุมชน รวมถึงการสานต่อให้ชาวบ้านนำผลของการวิจัยไปดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาชุมชนต่อไป อย่างไรก็ดี ระยะเวลาของการทำวิจัยและขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนั้น อาจมีความแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียดซึ่งไม่ถือว่าเป็นเรื่องผิดหรือถูก หากแต่เป็นความเหมาะสมในบริบทของการดำเนินงานวิจัยที่อาจมีข้อจำกัดที่คณะผู้วิจัยจำเป็นต้องรวมกิจกรรมหลายกิจกรรมไว้ดำเนินการในในคาบเวลาที่ใกล้เคียงกัน หรือเป็นความต้องการของชุมชนเองที่จะกระชับขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัยเพื่อมิให้กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยจะสั้นหรือยาวมีรายละเอียดมากหรือน้อยเพียงใดจึงอาจจะไม่ใช่เรื่องใหญ่ หากแต่การมุ่งตอบสนองความต้องการและข้อจำกัดของชุมชน รวมถึงการทำให้ชุมชนได้มองเห็นปัญหาของตนเอง เกิดความต้องการอย่างแข็งขันและมุ่งมั่นมีส่วนร่วมทั้งในการปฏิบัติงานวิจัยและการนำผลของการวิจัยไปใช้เพื่อปรับปรุงชุมชนให้ดีขึ้นนั่นเอง นับเป็นเรื่องที่สำคัญมากกว่า

ในขั้นตอนนี้ยังคงต้องอาศัยการมีเข้าใจที่ถูกต้อง และการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์และกระตือรือร้นของฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะชาวบ้านไม่น้อยไปกว่าขั้นตอนก่อนหน้า การมีความเข้าใจที่ถูกต้อง การสร้างช่องทางการตรวจสอบงานวิจัยและการมีเครื่องมือประเมินผลการวิจัยว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้างนี้เอง จะทำให้ทุกฝ่ายคาดหมายได้ว่า ผลลัพธ์ของการวิจัยจะปรากฏออกมาสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาหรือสามารถใช้ได้กับการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด และเข้าร่วมกระบวนการวิจัยอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลประโยชน์ในภาพรวม