

การจัดการบ่อน้ำร้อนเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ของประเทศไทย

HOT SPRING MANAGEMENT FOR HEALTH TOURISM IN THAILAND

Received: September 22, 2018

Revised: December 27, 2018

Accepted: January 8, 2019

วรินทร์นา สิริพุทธิรักษ์*

Varinnar Siripooththilak*

กนกกานต์ แก้วนุช**

Kanokkarn Kaewnuch**

* นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

* Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy Program in Integrated Tourism Management, The Graduate School of
Tourism Management, National Institute of Development Administration (NIDA)

* Email: varinnar@gmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์และปริญญาเอก คณะการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบอร์นัม

** Assistant Professor and Ph.D., Tourism Management, Bournemouth University

** Email: kkaewnuch@gmail.com

บทคัดย่อ

บ่อน้ำร้อนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสามารถส่งเสริมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้ การจัดการบ่อน้ำร้อนที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่น งานวิจัยชิ้นนี้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนของผู้บริหารจัดการบ่อน้ำร้อน และการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมจากบ่อน้ำร้อนที่เป็นตัวแทนบ่อน้ำร้อนของประเทศไทยทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ บ่อน้ำร้อนพระร่วง อบจ. กำแพงเพชร จ. กำแพงเพชร บ่อน้ำร้อนโป่งร้อน อบต.ใหม่พัฒนา จ.ลำปาง บ่อน้ำร้อนถ้ำเขาพลู (ละแม) อบต.สวนแตง จ.ชุมพร และบ่อน้ำร้อนหนองหญ้าปล้อง อบจ. เพชรบุรี จ. เพชรบุรี เกี่ยวกับบริบทของการจัดการบ่อน้ำร้อนโดยใช้องค์ประกอบของการจัดการทรัพยากร 6M ซึ่งประกอบด้วย การจัดการด้านบุคลากร การจัดการด้านการเงิน การจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ การจัดการด้านคุณธรรม และการจัดการด้านการให้บริการประชาชน จากการวิเคราะห์พบว่าข้อมูลสามารถนำไปเป็นกระบวนการจัดการบ่อน้ำร้อนที่มีประสิทธิภาพ และควรนำไปประยุกต์ใช้กับบ่อน้ำร้อนในบริบทอื่นของประเทศไทยเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ในอนาคต

คำสำคัญ: บ่อน้ำร้อน การจัดการ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประเทศไทย

Abstract

Hot Springs are important tourist attractions in Thailand because they are valuable resources that can be promoted for Health Tourism. The efficient management of Hot Springs could help to create jobs and generate income for people in local communities. This research collected and analyzed qualitative data by focusing on in-depth interviews with representatives of the hot spring management together with participatory observation with representatives of the Hot Spring Management in four Hot Springs: Phra Ruang Hot Spring in Kamphangphet Province; Pong Nam Ron Hot Spring in Lampang Province; Tham Khao Phlu Hot Springs (Lamae) in Chumphon Province; and Nong Ya Plong Hot Spring in Phetchaburi Province. The context of Hot Spring Management comprises to 6M Management: Man, Money, Management, Material, Moral and Market. Based on the data analysis, this process can be effectively applied to other Hot Springs in Thailand to achieve maximum benefits in the future.

Keywords: Hot Spring, Management, Health Tourism, Thailand

บทนำ

บ่อน้ำร้อนเป็นทรัพยากรมีคุณค่าสำหรับการท่องเที่ยว ทั้งนี้บ่อน้ำร้อนหลายแห่งในประเทศไทยได้รับการพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่สามารถช่วยสร้างงาน และสร้างรายได้สำหรับผู้คนและชุมชนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามข้อมูลของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ในปี พ.ศ. 2549 กล่าวว่า มีบ่อน้ำร้อน 118 แห่งกระจายอยู่ในพื้นที่ 29 จังหวัดของประเทศไทยซึ่งมีอุณหภูมิตั้งแต่ 40 -100 องศาเซลเซียส และมีแร่ธาตุมีไม่น้อยกว่า 50 ชนิด ทั้งที่เป็นประโยชน์และเป็นอันตรายต่อร่างกาย บ่อน้ำร้อนกระจายอยู่ทั่วภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีบ่อน้ำร้อน 66 แห่งกระจายอยู่ใน 11 จังหวัดทางภาคเหนือ (หรือ 55.9 เปอร์เซ็นต์ของบ่อน้ำร้อนในประเทศไทย) รองลงมา 36 แห่งในภาคใต้ (30.5 เปอร์เซ็นต์) และ 16 แห่ง (13.6 เปอร์เซ็นต์) ในจังหวัดทางภาคกลาง (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2549) นอกจากนี้ยังมีข้อมูลเพิ่มเติมจากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งพบว่า มีบ่อน้ำร้อนเพิ่มขึ้นเป็น 124 แห่งกระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ยกเว้นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2551) อย่างไรก็ตามข้อมูลของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2549 พบว่า ในประเทศไทยเคยมีการสำรวจบ่อน้ำร้อนมานานมาแล้ว โดยข้อมูลส่วนใหญ่เน้นด้านธรณีวิทยาเพื่อพิจารณาหินต้นกำเนิดของบ่อน้ำร้อน และ/หรือเพื่อมุ่งเน้นการผลิตไฟฟ้าเท่านั้น จึงทำให้การนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนในการดำเนินการพัฒนาบ่อน้ำร้อนเชิงพาณิชย์ เช่น ใช้ในห้องพักแบก-ห้องเย็นเพื่อเก็บพืชผลทางการเกษตร รวมทั้งการใช้ประโยชน์ในด้านธรรมาบำบัดนั้นยังมีขีดจำกัด (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2549)

ทั้งนี้กลัษริรา ชุมปัญญา, รัชโท กิริตพงศ์ไพบูลย์, และโสภา จ้างศรีศรี. (2558, น. 8-12) ได้กล่าวว่า บ่อน้ำร้อนธรรมชาติสามารถจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ตามศักยภาพในการบริหารจัดการ ดังนี้

1. บ่อน้ำร้อนที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติหรือเขตอนุรักษ์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่บริหารจัดการโดยภาครัฐ แต่ถูกออกแบบมาเพื่อการอนุรักษ์ เพื่อให้พื้นที่กลมกลืนกับธรรมชาติซึ่งเป็นที่ยอมรับนักท่องเที่ยวที่ชอบธรรมชาติและการเล่นน้ำ ตัวอย่างเช่น บ่อน้ำร้อนผาง ณ อุทยานแห่งชาติดอยหมวกในจังหวัดเชียงใหม่ และบ่อน้ำร้อนแจ้ซ้อน ที่อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อนในจังหวัดลำปาง

2. บ่อน้ำร้อนที่มีกิจกรรมทางธุรกิจ มีการจัดการโดยภาคเอกชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นเดียวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่มีศักยภาพอื่นๆ การเข้าถึงสะดวก และทรัพยากรในบ่อน้ำร้อนมีคุณภาพสามารถพัฒนาได้ในหลากหลายธุรกิจ เช่น รีสอร์ทและสปาเพื่อสุขภาพ น้ำแร่สามารถที่จะพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และสินค้าเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งจะเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์และสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น บ่อน้ำร้อนโป่งพระบาทในจังหวัดเชียงราย บ่อน้ำร้อนดอยสะเก็ดในจังหวัดเชียงใหม่ และบ่อน้ำร้อนรักษะวารินในจังหวัดระนอง

นอกจากนี้กลัษริรา ชุมปัญญา และคณะ (2558) ยังได้กล่าวว่ามีการพัฒนาบ่อน้ำร้อนหลายแห่งในประเทศไทยให้เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ จะช่วยสร้างงานสร้างรายได้ให้กับประชาชนและชุมชนท้องถิ่นตลอดจนเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสุขภาพ ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ซึ่งธุรกิจหลักคือโรงแรม สปา ศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาล และผลิตภัณฑ์จากน้ำแร่ ธุรกิจรอง คือบริษัททัวร์ ร้านขายของที่ระลึก และบริการด้านการขนส่ง การพัฒนาที่เหมาะสมคือการขยายระบบทั้งด้านอุตสาหกรรมและความร่วมมือของทุกภาคส่วน อย่างไรก็ตาม บ่อน้ำร้อนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำหรับการท่องเที่ยว หากไม่ได้รับการพัฒนาหรือขาดการบริหารจัดการที่ดีก็จะเสื่อมลงและสูญหายไป ในขณะที่ระศักดิ์ อุดมโชค (2555) กล่าวว่าประเทศไทยมีบ่อน้ำร้อนและน้ำแร่ธรรมชาติหลายแห่งกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ แต่เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศในเขตร้อน บ่อน้ำร้อนธรรมชาติจึงไม่เคยมีการใช้ในด้านสุขภาพอย่างกว้างขวางเหมือนในประเทศที่มีอากาศหนาว เช่น ญี่ปุ่น ซึ่งเป็นแหล่งอาบน้ำแร่ที่ได้รับความนิยม ในขณะที่หลายประเทศกำลังเผชิญปัญหาประชากรสูงอายุจึงทำให้มีโอกาสทางการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตามในประเทศไทยมีน้ำแร่ธรรมชาติมากมายหลายแห่งกระจายกันอยู่ทั่วไปในทุกภูมิภาคของประเทศ แต่เนื่องจากเมืองไทยเป็นเมืองร้อน บ่อน้ำร้อนในธรรมชาติจึงมิได้ถูกนำมาใช้ในเชิงสุขภาพกันอย่างแพร่หลายเหมือนประเทศในแถบเมืองหนาวอย่างญี่ปุ่นที่นิยมอาบน้ำแร่กันทั้งประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ วินิจ รังผึ้ง (2550) ที่กล่าวว่า จากกระแสการดูแลสุขภาพด้วยน้ำแร่ร้อนจากธรรมชาติที่ได้รับความนิยมสูงขึ้น ทำให้บ่อน้ำร้อนหลายแห่งมีบริการสถานอาบน้ำแร่กันมากยิ่งขึ้น และคาดว่าในอนาคตจะมีการเติบโตสูงขึ้น เนื่องจากการอาบน้ำแร่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ จะทำให้ระบบการไหลเวียนโลหิตดีขึ้น ทำให้ผิวพรรณผ่องใส แก้วปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ และบำบัดอาการทางกระดูกและไขข้อได้ดี จึงทำให้มีผู้คนสนใจอาบน้ำแร่กันมากขึ้น

อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาบ่อน้ำร้อนในต่างประเทศ ซึ่งมีประเด็นการศึกษาที่น่าสนใจ อาทิเช่น การศึกษาของ Lee, Ou, and Huang (2009) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลโดยเรียงลำดับจากความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ คือ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยทรัพยากรธรรมชาติ ที่พัก การขนส่ง โครงสร้างพื้นฐาน อาหาร การพักผ่อนและนันทนาการ วัฒนธรรมและสินทรัพย์ นอกจากนี้ Chen, Chang, and Wu (2013) ได้ศึกษาเรื่องการตรวจสอบปัจจัยการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพในบริการลูกค้าของโรงแรมที่มีบ่อน้ำร้อน ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และเนื่องจากหลายประเทศกำลังเผชิญปัญหาประชากรสูงอายุ จึงทำให้มีโอกาสทางการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเนื่องจากกำลังเป็นที่นิยมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในด้านการบริการและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งพบว่ามี 8 ปัจจัยการให้บริการลูกค้าที่สำคัญเรียงจากสูงไปต่ำ คือ บุคลากรผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม อาหารเพื่อสุขภาพ การพักผ่อน การรักษาและส่งเสริมสุขภาพ ประสบการณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ไม่ซ้ำกัน กิจกรรมทางสังคมและการเรียนรู้ทางจิต ทั้งนี้เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรและการจัดการทรัพยากร

ในขณะที่การศึกษาข้อมูลบ่อน้ำร้อนของประเทศไทย พบว่า มีงานวิจัยที่มุ่งเน้นในด้านการพัฒนาและการจัดการบ่อน้ำร้อน อาทิเช่น ในงานวิจัยของณัฐกฤตา ชีปะ (2554) พบปัญหาและอุปสรรคหลายประการด้านสาธารณูปโภค เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำประปา เส้นทางคมนาคม การสื่อสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก ร้านอาหาร การจัดให้มีห้องน้ำห้องสุขาและความสะอาดของสุขาความพอเพียงของทีจอตระกูล การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว การขาดประสิทธิภาพของการจัดการพื้นที่ การจัดการด้านบุคลากร การมีส่วนร่วมและการประสานงานของชุมชน การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงการขาดงบประมาณในการดำเนินการ ในขณะที่ เนตรดาว วุฒิอิน (2553) มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในด้านคุณภาพของน้ำแร่ ด้านบ้านพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องอาบน้ำ/ห้องสุขา/บ่อแช่น้ำร้อนรวม/ห้องแช่น้ำร้อนส่วนตัว ด้านพื้นที่และสภาพแวดล้อม ด้านบริเวณ/บริเวณที่นั่งแช่น้ำ/บริเวณที่นวดแผนโบราณ ด้านพนักงาน ด้านการบริการอาหาร/เครื่องดื่ม และร้านขายของที่ระลึก และด้านการรักษาความปลอดภัย

นอกจากนี้บ่อน้ำร้อนและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีความเกี่ยวข้องกันซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Cooper (2009) ที่ว่าสุขภาพและสปามีการเชื่อมโยงกับบ่อน้ำร้อนธรรมชาติอยู่บ่อยครั้ง และการเชื่อมโยงนี้มักจะอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อในการรักษาด้วยพลังบำบัดของน้ำ ในขณะที่วิโรดา สมโภชน์ (2554) ระบุว่าการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพนับเป็นภาคการท่องเที่ยวที่เติบโตเร็วที่สุดตามความตระหนักในเรื่องสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลในกลุ่ม baby boomer เพื่อพัฒนาสุขภาพกายและจัดการกับวิถีชีวิตของพวกเขา โดยการเลือกวิธีการป้องกันในระดับบุคคล ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เพิ่มขึ้นนี้ เพื่อประโยชน์ต่อสุขภาพจากการใช้น้ำแร่ร้อนเพื่อเป็นผ่อนคลาย และประโยชน์ต่อสุขภาพนอกเหนือจากการท่องเที่ยวในวันหยุดตามประเพณี อีกทั้งยังเป็นการเดินทางในตลาดที่เกิดขึ้นใหม่ซึ่งเป็นตลาดของผู้ที่มีความประสงค์ที่จะรวมวันหยุดของพวกเขาให้มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับกัลยธีรา ชุมปัญญา (2558) ที่กล่าวว่าพัฒนาการท่องเที่ยวในบ่อน้ำร้อนธรรมชาติเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวด้านสุขภาพเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเฉพาะซึ่งจะช่วยสร้างรายได้ให้กับประเทศและภูมิภาค

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเกี่ยวกับบ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่ยังไม่พบว่ามีการวิจัยใดที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการบ่อน้ำร้อนเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยมากนัก ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นเพื่อศึกษาและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับพื้นที่หรือแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนซึ่งเป็นตัวแทนบ่อน้ำร้อน 4 ภาคของประเทศไทย โดยมีเกณฑ์การเลือกบ่อน้ำร้อนจากรายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการจัดทำมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ประเภทโป่งพุร้อน ของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2551 ดังต่อไปนี้

1) มีโครงสร้างของการบริหารจัดการบ่อน้ำร้อนซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐ คือ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

2) มีการใช้ประโยชน์ทางการท่องเที่ยว/นันทนาการ และฟื้นฟูสุขภาพ/ธรรมชาติบำบัด

3) มีบริการนวดแผนไทย/นวดเพื่อสุขภาพ เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ

โดยพื้นที่ทำการวิจัยบ่อน้ำร้อนที่ถูกคัดเลือกตามเกณฑ์ข้างต้น มี 4 แหล่ง ในแต่ละภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคใต้ ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่างานนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งจะได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดการบ่อน้ำร้อน สามารถนำไปใช้เป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการวางแผนที่ดีและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะได้รับประโยชน์จากการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและการกระจายรายได้เพิ่มมากขึ้นหากบ่อน้ำร้อนมีการจัดการที่ดี อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ทางวิชาการแก่บุคคลทั่วไป ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการศึกษาและต่อยอดงานวิจัยในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาบริบทของการจัดการบ่อน้ำร้อนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้ดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการจัดการ ซึ่งในการวิจัยนี้หมายถึงกระบวนการที่ทำให้กิจกรรมของบ่อน้ำร้อนในประเทศไทย ซึ่งเป็นตัวแทนทั้ง 4 ภูมิภาคให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพทั้งกับคนและทรัพยากร ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นพื้นฐานและแนวทางประกอบการศึกษาและค้นคว้าองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบ่อน้ำร้อนของประเทศไทย โดยการศึกษาบริบทการจัดการบ่อน้ำร้อนจากแนวคิดการจัดการองค์ประกอบ 6M ซึ่งประกอบด้วย การจัดการด้านบุคลากร การจัดการด้านการเงิน การจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ การจัดการด้านคุณธรรม และการจัดการด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการจัดการ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2553: น.24 - 26) ซึ่งมีความเหมาะสมกับบริบทของการจัดการบ่อน้ำร้อน รวมถึงศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และวัฒนธรรม ตลอดจนการเรียนรู้วิถีชีวิตและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแบ่งเวลาส่วนหนึ่งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและกิจกรรมรักษาฟื้นฟูสุขภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการบ่อน้ำร้อนเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทย จากนั้นจะนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาวิเคราะห์และใช้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการบ่อน้ำร้อนเพื่อส่งเสริมคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศไทยต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งจำแนกวิธีการวิจัยออกเป็น 2 ช่วง โดยในช่วงแรกผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎีภูมิคุ้มกันรวบรวมจากงานวิจัย หนังสือ ตำรา รายงานประจำปีจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสื่อต่าง ๆ เช่น ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ วารสาร และสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำความเข้าใจพื้นฐานในการวางกรอบและแนวทางการวิจัย ต่อมาในช่วงที่สองผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในพื้นที่ซึ่งเป็นตัวแทนบ่อน้ำร้อนทั้ง 4 แห่ง วิธีการในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การสำรวจพื้นที่ การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสอบถามแบบกึ่งโครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบ่อน้ำร้อนและผู้เกี่ยวข้อง 12 คน จากการเลือกแบบเจาะจง โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารจัดการบ่อน้ำร้อนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการบ่อน้ำร้อนทั้ง 4 แห่ง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการจัดการบ่อน้ำร้อน

ลำดับที่	เพศ	อาชีพ/ตำแหน่ง
1	ชาย	รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
2	หญิง	หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์และการท่องเที่ยว
3	ชาย	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4	ชาย	ประธาน.สภา.อ.บ.ต.
5	ชาย	ผู้ใหญ่บ้าน
6	ชาย	ผู้ใหญ่บ้าน
7	ชาย	ผู้ใหญ่บ้าน
8	ชาย	กรรมการบริหารการจัดการบ่อน้ำร้อน
9	หญิง	กรรมการบริหารการจัดการบ่อน้ำร้อน
10	หญิง	เจ้าหน้าที่บ่อน้ำร้อน
11	หญิง	เจ้าหน้าที่บ่อน้ำร้อน
12	หญิง	อาจารย์ซึ่งเป็นมัคคุเทศก์อิสระ

โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย 1) เป็นตัวแทนของหน่วยงานที่บริหารจัดการบ่อน้ำร้อนในพื้นที่วิจัย 2) มีประสบการณ์ในการจัดการบ่อน้ำร้อนอย่างน้อย 2 ปี 3) เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในพื้นที่ของบ่อน้ำร้อนทั้ง 4 แห่งของประเทศไทย จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากการวิจัยภาคสนามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการบ่อน้ำร้อนของแต่ละพื้นที่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างแนวทางการจัดการบ่อน้ำร้อนในลำดับต่อไป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการเก็บข้อมูลเชิงลึกในครั้งนี้นับว่า การจัดการบ่อน้ำร้อนของภาครัฐในแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันอยู่กับบริบทของท้องถิ่นในการบริหารจัดการและผู้บริหารจัดการของบ่อน้ำร้อนบางแห่งทั้งนี้ชุมชนและผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการบ่อน้ำร้อนซึ่งเป็นตัวแทนของประเทศไทยทั้ง 4 ภูมิภาค ได้แก่ บ่อน้ำร้อนในภาคเหนือ และบ่อน้ำร้อนในภาคตะวันตก ในขณะที่บางแห่งผู้ที่บริหารจัดการเป็นหน่วยงานของภาครัฐโดยตรง ได้แก่ บ่อน้ำร้อนในภาคกลาง และ บ่อน้ำร้อนในภาคใต้ จึงทำให้การจัดการบ่อน้ำร้อนแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน

การจัดการด้านบุคลากร

บ่อน้ำร้อนในภาคตะวันตก มีกรรมการบ่อน้ำร้อนบริหารจัดการพื้นที่โดยไม่ได้รับค่าตอบแทน แต่มีการจ้างเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำและสถานที่ภายในบริเวณบ่อน้ำร้อน และมีการจ้างเจ้าหน้าที่เก็บค่าบริการและทำบัญชี แต่ไม่มีกระบวนการการคัดเลือกหรือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่มีผู้ดูแลด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวโดยตรง แต่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาประจำอยู่ในพื้นที่และมีตัวแทนจากกรรมการบ่อน้ำร้อนซึ่งคอยให้ความช่วยเหลือและดูแลนักท่องเที่ยว ซึ่งคล้ายคลึงกับการจัดการบ่อน้ำร้อนในภาคเหนือ ซึ่งมีกรรมการหมู่บ้านดูแลเรื่องการจัดการบ่อน้ำร้อน แต่ทว่าไม่มีผู้ดูแลบ่อน้ำร้อนเพียงคนเดียวทำหน้าที่ดูแลพื้นที่โดยรอบบริเวณบ่อน้ำร้อน ทั้งนี้มีการจ้างคนสวนมาตัดหญ้าเป็นครั้งคราว อย่างไรก็ตามผู้ดูแลบ่อน้ำร้อนมีหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวและติดต่อประสานงานกับกรรมการหมู่บ้านในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเนื่องจากไม่มีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านความปลอดภัย ส่วนการจัดการบุคลากรของบ่อน้ำร้อนในภาคใต้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอเนื่องจากได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐ มีการจ้างเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดและพนักงานเก็บค่าบริการเพียงพอเหมาะสม มีการคัดเลือกและอบรมพนักงานก่อนเข้าทำงาน แต่ทว่ายังไม่เคยมีการจัดฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลและความปลอดภัย แต่ได้มีการวางแผนการฝึกอบรมไว้ในอนาคตแล้ว ในขณะที่บ่อน้ำร้อนในภาคกลาง มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ดูแลเรื่องการให้บริการจำนวนไม่มาก แต่เน้นการจ้างเจ้าหน้าที่ทำสวนหลายคน เนื่องจากบริเวณบ่อน้ำร้อนเป็นพื้นที่กว้างและมีการบริการห้องพัก ทั้งนี้นอกจากจะดูแลสถานที่แล้วจะต้องคอยดูแลนักท่องเที่ยวตามจุดต่างๆที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของตนแต่มีได้คอยดูแลนักท่องเที่ยวตลอดเวลา ทั้งนี้จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันคอยตรวจตราพื้นที่ให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นบางเวลา อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ทุกคนไม่ได้รับการอบรมในเรื่องการปฐมพยาบาลและดูแลเรื่องความปลอดภัย แต่มีเจ้าหน้าที่เพียงหนึ่งท่านซึ่งเป็นอาสาสมัครสาธารณสุข จึงมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้จึงควรมีแผนในการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรม เนื่องจากการจัดการบุคลากรมีความสำคัญที่สุด

การจัดการด้านการเงิน

บ่อน้ำร้อนซึ่งเป็นตัวแทนบ่อน้ำร้อนของประเทศไทยทั้ง 4 ภูมิภาค มีการกำหนดราคาค่าบริการแตกต่างกัน ซึ่งแสดงในตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงราคาค่าบริการของบ่อน้ำร้อน

ภูมิภาค	ค่าเช่าสถานที่	ค่าแช่เท้า (ต่อคน)	ค่าห้องรวม (ต่อคน)	ค่าห้องเดี่ยว (ต่อห้อง)	ค่าเช่า ผ้าเช็ดตัว/ ผ้าถู
ภาคเหนือ	ไม่เก็บค่าเช่า	10	ไม่มีห้องรวม	50/90	20
ภาคกลาง	ไม่เก็บค่าเช่า	ไม่เก็บ ค่าบริการ	30	50	-
ภาคตะวันตก	ไม่เก็บค่าเช่า	20	30	30/50	10
ภาคใต้	10/20	ฟรี	ฟรี	200	-

ทั้งนี้บ่อน้ำร้อนในภาคตะวันตก มีการกำหนดราคาค่าบริการของบ่อน้ำร้อนไม่นานนัก เดิมมีกล่องให้นักท่องเที่ยวชำระค่าบริการตามความสมัครใจ แต่ปัจจุบันมีการจัดเก็บค่าเช่าใช้บริการโดยคิดค่าบริการบ่อแช่เท้าราคา 20 บาท/ท่าน ค่าห้องรวม 30 บาท/ท่าน และค่าห้องส่วนตัวราคาเด็ก 30 บาท/ท่าน ผู้ใหญ่ 50 บาท/ท่าน และมีผ้าเช็ดตัวให้เช่าราคาผืนละ 10 บาท ในขณะที่บ่อน้ำร้อนของภาคเหนือ มีการเก็บค่าบริการแช่เท้า 10 บาท/ท่าน ห้องอาบ/แช่ส่วนตัว แบ่งเป็นสองประเภท คือ ห้องเล็กสำหรับ 1 ท่าน ราคา 50 บาท ห้องใหญ่สำหรับ 2 ท่าน ราคา 90 บาท นอกจากนี้มีสระเด็กไว้บริการเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนขตฤกษ์แต่ไม่มีป้ายราคากำหนดไว้ ทั้งนี้ยังมีบริการให้เช่าผ้าเช็ดตัวและผ้าถูผืนละ 20 บาท ส่วนการจัดการราคาของบ่อน้ำร้อนของภาคใต้ มีการจัดเก็บค่าเช่าสถานที่ราคาเด็ก 10 บาท ผู้ใหญ่ 20 บาท ซึ่งสามารถแช่อ่างน้ำร้อนรวมฟรี ราคาห้องแช่น้ำร้อนส่วนตัวห้องละ 200 บาท/ชม. ซึ่งแตกต่างจากบ่อน้ำร้อนภาคกลาง ที่มีการกำหนดราคามาตรฐาน โดยเก็บค่าบริการแช่น้ำแร่ในห้องรวมราคา 30 บาท/ท่าน ห้องอาบน้ำแร่ 50 บาท/ห้อง สามารถเข้าได้ถึง 2 ท่าน ส่วนบ่อแช่เท้าเปิดให้บริการฟรี นอกจากนี้มีห้องพักราคา 500 - 1,200 บาท/หลัง/คืน และค่าบริการห้องประชุมราคา 1,500 บาท/ครึ่ง



ภาพที่ 1 ป้ายแสดงอัตราค่าบริการของบ่อน้ำร้อนในภาคกลาง

การจัดการด้านการจัดการทั่วไป

จากการสังเกตการณ์พบว่าสภาพแวดล้อมของบ่อน้ำร้อนทั้ง 4 แห่งมีความร่มรื่นเป็นธรรมชาติเหมาะสมแก่การพักผ่อน แต่จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าแต่ละแห่งมีหลักเกณฑ์ในการดูแลรักษาความสะอาดและสภาพแวดล้อมที่ต่างกันเนื่องจากบริบทของพื้นที่ซึ่งมีขนาดแตกต่างกัน รวมถึงจำนวนพนักงานที่ดูแลสถานที่ บางแห่งมีไม่เพียงพอต่อการดูแลรักษาสถานที่โดยรอบ บ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่มีการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูลได้ถูกสุขลักษณะ แต่บ่อน้ำร้อนหนองหญ้าปล้องยังมีปัญหาด้านการจัดการขยะเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ประกอบกับไม่ได้มีการคัดแยกขยะ อย่างไรก็ตามบ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่มีการจัดการด้านที่จอดรถและห้องอาบน้ำ/ห้องสุขาเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ยกเว้นในช่วงเทศกาลและวันหยุดนชดกฤษ์ ทางด้านการจัดการร้านอาหารนั้น บ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่มีร้านอาหารเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่ในบริเวณ ยกเว้นบ่อน้ำร้อนในภาคใต้ ที่มีเพียงซุ้มขายอาหารและเครื่องดื่มไว้ให้บริการ อย่างไรก็ตามบ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่ไม่มีบริการที่พักและห้องพยาบาลไว้ให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว ยกเว้นบ่อน้ำร้อนในภาคกลาง ซึ่งมีห้องพยาบาลและมีห้องพักริ่ค่อยบริการนักท่องเที่ยวประมาณ 10 – 12 หลัง

การจัดการด้านวัสดุ อุปกรณ์

บ่อน้ำร้อนทั้ง 4 แห่ง มีสาธารณูปโภคที่พร้อมรองรับนักท่องเที่ยว และมีสัญญาณโทรศัพท์ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อสื่อสารและแชร์ข้อมูลข่าวสารได้สะดวกสบาย บ่อน้ำร้อนทุกแห่งมีป้ายอธิบายหรือแนะนำการใช้สถานที่ให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างละเอียดชัดเจน ทั้งนี้ป้ายส่วนใหญ่มีเพียงภาษาไทยไม่ค่อยมีป้ายภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตามบ่อน้ำร้อนในภาคกลาง เป็นแห่งเดียวที่มีป้ายบอกอุณหภูมิของบ่อน้ำร้อนและมีการสัญญาณเรียกทั้งห้องแช่ส่วนตัวและบ่อรวม นอกจากนี้พื้นผิวของวัสดุปูพื้นที่ให้บริการในแต่ละแห่งเป็นพื้นผิวสัมผัสหยาบหรือวัสดุกันลื่นที่มีความเหมาะสมและปลอดภัยในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบว่าบ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่ไม่มีโทรศัพท์ไว้แจ้งเหตุขัดข้องที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาไว้บริการนักท่องเที่ยวในยามฉุกเฉิน แต่พบว่าบ่อน้ำร้อนในภาคกลาง เป็นแห่งเดียวที่มีอุปกรณ์ในห้องพยาบาลและอุปกรณ์ดับเพลิงที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานทำให้สามารถสร้างความมั่นใจในด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวได้ อย่างไรก็ตามมีเพียงบ่อน้ำร้อนบางแห่งที่มีถังขยะเพียงพอ มีสภาพที่ดี มีดซิด ไม่ส่งกลิ่นรบกวนนักท่องเที่ยวให้เสียทัศนียภาพ



ภาพที่ 2 ป้ายบอกอุณหภูมิของบ่อน้ำร้อนของบ่อน้ำร้อนพระร่วง จ. กำแพงเพชร

การบริหารจัดการด้านคุณธรรม

เจ้าหน้าที่ของบ่อน้ำร้อนทุกแห่งมีอัตราค่าจ้างไม่ตรี แต่ไม่สามารถคอยดูแลให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ตลอดเวลา เนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่มากนักและต้องหมุนเวียนกันดูแลสถานที่ของบ่อน้ำร้อนโดยรอบ จึงทำให้อาจมีการดูแลด้านการปลอดภัยได้ไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ของบ่อน้ำร้อนทั้ง 4 แห่งส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เอาใจใส่นักท่องเที่ยว และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ผู้บริหารจัดการบ่อน้ำร้อนบ่อน้ำร้อนของภาคใต้ กล่าวว่า ได้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมและมีจิตใจรักในการบริการนักท่องเที่ยว รวมทั้งได้มีการอบรมเรื่องคุณธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ก่อนการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เข้าใจและเต็มใจให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการด้านการให้บริการประชาชน

บ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่ยังไม่มีบริการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวร่วมกันอนุรักษ์และฟื้นฟูบ่อน้ำร้อน มีเพียงการจัดกิจกรรมในวันผู้สูงอายุหรือช่วงเทศกาลสงกรานต์ปีละครั้ง แต่ไม่มีกิจกรรมที่จะช่วยสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อการรักษาสภาพแวดล้อมให้แก่นักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามบ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่มีป้ายแสดงข้อมูลที่ทำให้ความรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำร้อน แต่ไม่ได้มีการจัดกิจกรรมในบริเวณบ่อน้ำร้อนที่หลากหลายและเหมาะกับการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามบ่อน้ำร้อนทุกแห่งมีการให้บริการนวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ แต่ไม่มีการจัดกิจกรรมออกกำลังกาย มีเพียงการแช่น้ำร้อนเท่านั้นที่เป็นการช่วยบำบัดอาการปวดข้อ ปวดกล้ามเนื้อโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่สูงอายุ ทั้งนี้ด้านความสะดวกในการจองหรือติดต่อประสานงานนั้นบ่อน้ำร้อนทุกแห่งมีการแจ้งเวลาการเปิดให้บริการที่ชัดเจนผ่านสื่อทางเว็บไซต์ต่างๆ บ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่มีสื่อเพื่อให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยในการแช่น้ำร้อนติดไว้ในบริเวณบ่อแช่หรือห้องอาบน้ำร้อน มีเพียงบ่อน้ำร้อนในภาคตะวันตก ที่มีสื่อซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นแนะนำสถานที่หรือเส้นทางท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง



ภาพที่ 3 สื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของบ่อน้ำร้อนในภาคตะวันตก

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา สรุปได้ว่า การจัดการบ่อน้ำร้อนตามทฤษฎีการจัดการทรัพยากร 6M โดยเริ่มต้นจากการจัดการด้านบุคลากรของบ่อน้ำร้อนแต่ละแห่งมีตำแหน่งและจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่ดูแลบ่อน้ำร้อนจำนวนไม่มากนัก บ่อน้ำร้อนที่บริหารจัดการโดยกรรมการหมู่บ้านจะจ้างเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนในพื้นที่เพื่อดูแลความสะอาดซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดูแลพื้นที่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ต่างกับบ่อน้ำร้อนที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีระบบการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและฝึกอบรมได้ดีกว่า บ่อน้ำร้อนทุกแห่งควรวางแผนด้านบุคลากร มีการคัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมทั้งในด้านการบริการและการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mutmainnah, Sulistiyono, and Furusho (2017) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย 4M เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวทางทะเลของอินโดนีเซีย ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากรมนุษย์คือสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ต้องได้รับการพัฒนา เนื่องจากการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการศึกษา ความรู้ ทักษะและสวัสดิการ และ สุดาพร คมทวง (2559) ซึ่งศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ประกอบการมีความต้องการในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของแขวงหลวงพระบาง ให้มีการจัดสรรคนให้เหมาะสม มีความรู้ความสามารถในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และต้องการให้ภาครัฐจัดให้มีการอบรมเสริมความรู้ให้กับผู้ประกอบการและประชาชนท้องถิ่น เพื่อความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว

ทั้งนี้การจัดการด้านเงิน สรุปว่า การตั้งราคาของบ่อน้ำร้อนแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน แต่ทว่าราคาของบ่อแช่เท้าและบ่อรวมสามารถตั้งราคาใกล้เคียงกันได้ ส่วนราคาห้องอาบน้ำแร่ส่วนตัวนั้นสามารถตั้งแตกต่างกันเนื่องจากห้องส่วนตัวของบ่อน้ำร้อนแต่ละแห่งมีขนาดและใช้วัสดุอุปกรณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้บ่อน้ำร้อนแต่ละแห่งควรพิจารณาปรับราคาให้เหมาะสม นอกจากนี้ราคาของร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นราคาที่เหมาะสมแต่ก็ควรควบคุมราคาของร้านอาหารให้เป็นราคามาตรฐานทุกแห่ง ส่วนการให้บริการนวดส่วนใหญ่ราคา 150 – 200 บาท/ชั่วโมง ซึ่งเป็นราคาที่เหมาะสมใกล้เคียงกับราคาร้านนวดทั่วไป และควรติดป้ายราคามาตรฐานไว้ให้ชัดเจน อย่างไรก็ตามบ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่ไม่มีห้องพักไว้รองรับนักท่องเที่ยวซึ่งในอนาคตหากมีการวางแผนสร้างที่พักไว้รองรับนักท่องเที่ยวจึงควรศึกษาการจัดการจากบ่อน้ำร้อนพระร่วงเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต ควรมีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บค่าเข้าชมหรือค่าบริการให้ทันสมัยและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับ สุดาพร คมทวง (2559) ซึ่งศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งพบว่า ควรจัดให้มีการใช้ใบไค้ดเพื่อเก็บค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว และปรับปรุงระบบการขายบัตรเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตามด้านการจัดการทั่วไป บ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่ห้องอาบน้ำ ห้องสุขาให้มีความสะอาดและเพียงพอสำหรับบริการนักท่องเที่ยว ควรจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลให้มีภูมิลักษณะมากยิ่งขึ้น ควรมีระบบคัดแยกขยะและนโยบายในการกำจัดขยะให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรมีการจัดที่นั่งพักผ่อนและร้านอาหารให้เพียงพอเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาบ่อน้ำร้อนช่วงวันหยุดนขตฤกษ์มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามควรมีห้องพักพยาบาลหรือมีพื้นที่ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เป็นส่วนตัวให้เหมาะกับการดูแลนักท่องเที่ยวที่ประสบเหตุฉุกเฉินพื้นที่บ่อน้ำร้อน ทั้งนี้ควรมีการบริหารจัดการทั่วไปอย่างเป็นระบบ โดยมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ คักดีซาย พัททังวงศ์ (2551) ซึ่งศึกษาเรื่อง การจัดทำแผนและระบบการพัฒนากีฬาเป็นเลิศ : รูปแบบ (Model) การพัฒนากีฬาเป็นเลิศ 4 รูปแบบพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนากีฬาฟุตบอล คือ ระบบการบริหารจัดการต้องมีเอกภาพ มีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ติดตาม และประเมินผล อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

อย่างไรก็ตามการจัดการด้านวัสดุ อุปกรณ์หรือสิ่งของมีความสำคัญเช่นเดียวกับการจัดการทั่วไป เนื่องจากหากวัสดุ อุปกรณ์ชำรุด หรือมีไม่เพียงพอในการให้บริการนักท่องเที่ยว จะทำให้บ่อน้ำร้อนขาดประสิทธิภาพในการจัดการพื้นที่ด้วยเช่นกัน ควรมีมาตรการตรวจสอบ ปรับปรุง และซ่อมแซมวัสดุ อุปกรณ์ที่ชำรุดให้มีสภาพที่ดีอยู่ตลอดเวลา ควรมีถังคัดแยกขยะและมีถังขยะเพียงพอทั่วทั้งบริเวณบ่อน้ำร้อน ทั้งนี้ควรมีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลและติดป้ายสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวทราบว่ามีห้องพยาบาลหรือพื้นที่ปฐมพยาบาลเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรมีอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง และอุปกรณ์ป้องกันการเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา ดังนั้นผู้บริหารจัดการบ่อน้ำร้อนจะต้องมีการวางแผนในการบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของมานัส มหาวงค์ (2559) ซึ่งศึกษาเรื่อง องค์ประกอบการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า การจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ของ อบต. มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงานมีการใช้วัสดุสิ่งของอย่างประหยัด คัดค้านและให้ เกิดประโยชน์สูงสุด

อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการด้านคุณธรรมเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากหากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบอย่างเคร่งครัดจะทำให้การจัดการทั่วไปของบ่อน้ำร้อนมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้นักท่องเที่ยวสามารถรับรู้และเกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการ อีกทั้งยังบอกต่อและแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการ หรืออาจนำเรื่องราวในแหล่งท่องเที่ยวไปลงสื่อออนไลน์ต่างๆ ทำให้บ่อน้ำร้อนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้บริหารจัดการของบ่อน้ำร้อน ควรปลูกฝังให้บุคลากรนำหลักคุณธรรม ความซื่อสัตย์ และจิตบริการ มาใช้เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ นิตยา มีภูมิ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอไทรน้อย ควรปลูกฝังให้บุคลากรนำหลักคุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต และการปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวม มาใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งควรปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีงามเพื่อส่วนรวม

นอกจากนี้การจัดการด้านการให้บริการประชาชน พบว่า บ่อน้ำร้อนส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการด้านนี้เท่าไรนัก เนื่องจากอาจเป็นเพราะไม่ใช่ปัจจัยหลักในการจัดการบ่อน้ำร้อน แต่หากนำมาเป็นปัจจัยเสริมเพื่อสนับสนุนให้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวมีความตระหนักและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ พื้นที่บ่อน้ำร้อนก็จะทำให้การจัดการบ่อน้ำร้อนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามควรมีสื่อและมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ ในบริเวณบ่อน้ำร้อนให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์โดยจะต้องมีผู้รับผิดชอบดูแลให้นักท่องเที่ยวรับทราบข้อมูลข่าวสารของบ่อน้ำร้อนอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรมีเอกสารป้าย หรือสื่อออนไลน์เพื่อแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงกับบริเวณบ่อน้ำร้อน ทั้งนี้ผู้บริหารจัดการบ่อน้ำร้อนควรสร้างเส้นทางเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ ในชุมชน เพื่อให้มีการกระจายรายได้ และทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้เคียงบ่อน้ำร้อนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ควรมีการกำหนดมาตรการที่ชัดเจน และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวและคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการบ่อน้ำร้อน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและคนในชุมชน สอดคล้องกับ นิตยา มีภูมิ (2554) ซึ่งศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งพบว่า การพัฒนาด้านการให้บริการประชาชนนั้น ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอไทรน้อย ควรมีนโยบายและการวางแผนที่ชัดเจนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์และเพื่อนำเสนอแนะของประชาชนมาประกอบการพิจารณาในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอไทรน้อย

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารจัดการบ่อน้ำร้อนของประเทศไทยทุกแห่งควรมีการศึกษาบริบทของบ่อน้ำร้อนในพื้นที่ เพื่อนำมาวางแผนการจัดการและปรับปรุงทรัพยากรในการจัดการเพื่อให้สอดคล้องและรองรับกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
2. ผู้บริหารจัดการบ่อน้ำร้อนควรจัดโครงสร้างองค์การ จัดบุคลากร จัดทรัพยากรต่างๆ ให้เพียงพอและพร้อมต่อการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตามแผนที่ได้วางไว้
3. ผู้บริหารควรมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการทำงาน ทั้งนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการความเสี่ยง การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และจิตบริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการจัดการที่พักของบ่อน้ำร้อนในประเทศไทย ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งนี้หากเป็นไปได้ควรศึกษาด้านแบบการจัดการที่พักของต่างประเทศเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของบ่อน้ำร้อนในประเทศไทย
2. ควรศึกษาพัฒนาแนวทางการบูรณาการของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับบ่อน้ำร้อน เช่น กรมทรัพยากรธรณี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น เพื่อการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทบ่อน้ำร้อนอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2549). *โครงการการประเมินศักยภาพของน้ำพุร้อนในประเทศไทย*. สืบค้น 5 มกราคม 2561, จาก http://webkc.dede.go.th/testmax/sites/default/files/Exe_HT_Th.pdf
- กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2551). *รายงานฉบับสมบูรณ์ของโครงการเรื่องมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม*. สืบค้น 5 มกราคม 2561, จาก http://www.dgr.go.th/project_kpn/file/2551-1/09.pdf
- กัลยธีรา ชุ่มปัญญา, ธัชไท กิริติพงศ์ไพบูลย์, และโสภา จำนงค์ศรีมี. (2558). *ท่องเที่ยวทั่วไทยสร้างรายได้ทั่วถึง*. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 52(1), 8 – 12.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). *ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. สืบค้น 5 มกราคม 2561, จาก <http://thai.tourismthailand.org/สถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมประเภทกิจกรรมท่องเที่ยว/ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ>
- ณัฐกฤตา ชีปะ. (2554). *แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โดยการมีส่วนร่วมของชุมชนกรณีศึกษา: บ่อน้ำพุร้อนตำบลเขาแดง อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตยา มีภูมิ. (2554). *การพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เนตรดาว วุฒิอิน. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในการใช้บริการน้ำพุร้อนสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- มานัส มหาวงค์. (2559). *องค์ประกอบการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วินิจ รังผึ้ง. (2550). *อาบน้ำแร่แช่น้ำร้อนในเมืองไทย*. ผู้จัดการออนไลน์. สืบค้น 1 มกราคม 2561, จาก <http://www.manager.co.th/Travel/ViewNews.aspx?NewsID=9500000122728>
- วีระศักดิ์ อุดมโชค. (2555). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนในภาคตะวันตกของประเทศไทย*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศักดิ์ชาย พัทธกษัตริย์. (2551). *การจัดทำแผนและระบบการพัฒนาที่พักเป็นเลิศ: รูปแบบ (Model) การพัฒนาที่พักเป็นเลิศ 4 รูปแบบ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Chen, K.-H., Chang, F.-H., & Wu C. (2013). Investigating the wellness tourism factors in hot spring hotel customer service. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(7), 1092–1114. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2012-0086>
- Erfurt-Cooper, P. & Cooper, M. (2009). *Health and wellness tourism: Spas and hot springs*. Bristol, UK: Channel View.
- Lee, C. F., Ou, W. M., & Huang, H. I. (2009). A study of destination attractiveness through domestic visitors' perspectives: The case of Taiwan's hot springs tourism sector. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 14(1), 17-38.
- Somphoch, V. (2011) *Sustainable health and wellness tourism development of Ban Phon Rang hot spring in Ranong province*, Retrieved January 3, 2018, from <http://proceedings.bu.ac.th/.../apc?...sustainable-health-and-wellness-tourism-d>.
- Sulistiyono, A. B., Mutmainnah, W., & Furusho, M. (2017). 4M Study to Support Indonesia's Maritime Tourism Development. *TransNav, the International Journal on Marine Navigation and Safety of Sea Transportation*, 11(4), 723-728.