



การประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยว ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย*

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์** เรณูมาศ มาอุ่น***

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการในการประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยว ตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการบริการ 2) เพื่อวิเคราะห์ และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย และ 3) เพื่อประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย ขอบเขตพื้นที่ในการวิจัย คือ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือ 5 จังหวัดหลักทางการท่องเที่ยวของไทย ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย สุโขทัย ลำปาง และกำแพงเพชร ส่วนขอบเขตเนื้อหาการบริการในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยมาตรฐานการบริการ 8 ด้าน ได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว คมนาคมขนส่ง จัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ที่พักแรม/พักผ่อน ภัตตาคาร ร้านอาหาร จำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก นันทนาการและความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 1,000 ตัวอย่าง (คน) และผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ และแบบสอบถามนักท่องเที่ยว การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์

* ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาศิลปอาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมี 8 มาตรฐาน 58 ดัชนี ได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว 9 ดัชนี การบริการคมนาคมขนส่ง 6 ดัชนี การบริการจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ 7 ดัชนี การบริการที่พักแรม/พักผ่อน 7 ดัชนี การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร 8 ดัชนี การจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก 7 ดัชนี การบริการนันทนาการ 7 ดัชนี และการบริการรักษาความปลอดภัย 7 ดัชนี สำหรับจุดแข็ง จุดอ่อนของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพบว่า แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของไทยมีจุดแข็งในการเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และมีการบริการในระดับสากล ส่วนจุดอ่อนของแหล่งท่องเที่ยวเป็นจุดบกพร่องของการให้บริการบางส่วนที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ เช่น จุดพักรถไม่เพียงพอ เป็นต้น และประสิทธิผลของการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่นักท่องเที่ยวได้รับ แบ่งเป็นประสิทธิผลตาม 8 มาตรฐานการบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลอยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกมาตรฐาน และมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 หมายถึง ดีมากที่สุด ส่วนระดับประสิทธิผลของการบริการในภาพรวมที่นักท่องเที่ยวได้รับ ได้แก่ ค่าบริการในแหล่งท่องเที่ยว การบริหารงานภายในแหล่งท่องเที่ยว และการเพิ่มคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 หมายถึง ดีมากที่สุดเช่นเดียวกัน ข้อเสนอแนะจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะระดับแหล่งท่องเที่ยว ระดับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ระดับการบริหารจัดการท่องเที่ยว และระดับการพัฒนาทางวิชาการ

คำสำคัญ : แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มาตรฐานการบริการ ประสิทธิภาพด้านการบริการ การประเมินประสิทธิผล



The Tourist Services Effectiveness Assessment in Cultural Tourist Destinations of Northern Part of Thailand *

Chalongsri PimonsompongRainumas Ma-oon*****

Abstract

The purposes of the research “ The Tourist Services Effectiveness Assessment in Cultural Tourist Destinations of Northern Part of Thailand ” were 1) to create service quality indicators for tourist services effectiveness assessment according to service standard quality indicators; 2) to analyze and assess the strength and weakness of cultural tourist destinations in the northern part of Thailand; and 3) to assess the tourist services effectiveness in cultural tourist destinations in the northern part of Thailand. Area scope of the research was the cultural tourist destinations in five Thai tourism major provinces : Chiangmai, Chiangrai, Sukhothai, Lumpang and Kampanget . The content scope of services in the destinations was composed of eight services standards : tourism information service, transportation, tour organizing and tourist guide, accommodation, restaurants, souvenirs, recreation and security. Population and samplings were

* Funded Research From Research and Development Institute of Kasetsart University

** Associate Professor, Department of Career Sciences, Faculty of Humanities, Kasetsart University, Bangkok 10900, Thailand

*** Associate Professor, Department of Physical Education, Faculty of Education, Kasetsart University, Bangkok 10900, Thailand



1,000 Thai domestic tourists and international tourists and 30 experts, academicians in cultural tourism. Two questionnaires were used to collect data. For quantitative data analysis, statistical tools employed for descriptive statistical analysis were frequency, percentage, mean, S.D. , content analysis was used to analyze qualitative data.

Research findings showed that there were eight service standards and 58 indicators in cultural tourist destinations : tourism information service – 9 indicators, transportation service – 6 indicators, tour organizing and tourist guide service – 7 indicators, accommodation service – 7 indicators, restaurant service – 8 indicators, souvenir service – 7 indicators, recreation service – 7 indicators and security service – 7 indicators. The strength of Thai cultural tourist destination was very good attractive and the service was in the international level. Some weakness was found as the service defects which could be improved. The effectiveness of tourist services in cultural tourist destinations had mean 3.31 = the best and the effectiveness of the overall services : fee, internal management and value added had mean 3.32 = the best as well.

Research suggestions were for tourist destinations, public and private organizations, tourism consumption and academic development.

Key words : cultural tourist destination, service standards, service effectiveness, effectiveness assessment

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นจำนวนมากในแต่ละปี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) รายงานว่าปี พ.ศ. 2550 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ 14.46 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ร้อยละ 4.65 และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 547,782 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ร้อยละ 13.57 ส่วนนักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี พ.ศ. 2550 มีจำนวน 83.23 คน/ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ร้อยละ 2.14 และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 380,417 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 ร้อยละ 4.15 นักท่องเที่ยวเหล่านี้เดินทางท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งในแต่ละภูมิภาคมีทรัพยากร และสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวหลากหลายประเภทที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวทุกกลุ่มเป็นอย่างดี ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทแหล่งท่องเที่ยวของไทยมีลักษณะศักยภาพที่สำคัญในระดับสากล 3 ประการ ได้แก่ 1. ความดึงดูดใจ (Attraction) มีเสน่ห์เฉพาะตัว มีความงามตามธรรมชาติ หรือมีลักษณะเฉพาะของเหตุการณ์สำคัญอย่างแท้จริง 2. ความสามารถในการเข้าถึงง่าย (Accessibility) เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถ

เดินทางเข้ามาชมแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและใกล้ชิด 3. ความประทับใจ (Amenity) ให้ความสุขในขณะที่เยี่ยมชม มีสถานที่พักผ่อน และทำกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสม ทั้งความสงบ และความสนุกสนาน นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งยังมีเอกลักษณ์ที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาชมเป็นจำนวนมากหรือน้อยต่างกัน สิ่งนี้ทำให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมีความตระหนักถึงศักยภาพของการรองรับในด้านพื้นที่และการบริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมากที่สุด โดยต้องคำนึงถึงคุณภาพของผลการปฏิบัติงานการบริการด้านต่าง ๆ และการสร้างมูลค่าเพิ่มทางด้านเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ นักท่องเที่ยว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแหล่งท่องเที่ยว (European Communities, 2003) ดังนั้นการจัดบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว จึงต้องได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม ครอบคลุมทั้งอุปสงค์ อุปทานการท่องเที่ยว ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง เพื่อไม่ให้แหล่งท่องเที่ยวเสียเปรียบทางการแข่งขัน จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงไปเรื่อย ๆ จนมีผลถึงความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวที่ยากต่อการพัฒนา ในเรื่องนี้รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ



ต่ออุตสาหกรรมด้านการฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการบริการมาก เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และความเป็นอารยะของประเทศ แต่อาจมีความอ่อนไหวประบางในเรื่องของการรองรับจำนวน และการบริโภคของนักท่องเที่ยว ให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการไปพร้อม ๆ กับการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมให้แหล่งท่องเที่ยวมีความยั่งยืนด้วย

แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของประเทศไทยมีประมาณ 500 แห่ง ในจำนวนนี้อยู่ในภาคเหนือประมาณ 180 แห่ง ซึ่งล้วนแต่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และศาสนสถานที่น่าสนใจ มีชื่อเสียง มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่โดดเด่น มีศิลปะและสถาปัตยกรรมที่งดงามแบบล้านนา และได้รับอิทธิพลจากศิลปะแบบพม่า (ฉลองศรี, 2546) จึงได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศเป็นอย่างมาก จนทำให้มีการเดินทางท่องเที่ยวไปยังภาคเหนือของไทยตลอดทั้งปี โดยเฉพาะในจังหวัดหลักทางการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมทางด้านกายภาพและการบริการนักท่องเที่ยว ซึ่งเกิดจากการลงทุนโดยภาครัฐ และภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ การประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยวโดยผู้ใช้บริการจึงเป็น

ถึงสำคัญที่ต้องศึกษา เนื่องจากประสบการณ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะช่วยยกระดับคุณภาพมาตรฐานไปสู่ระดับสากลมากขึ้น ผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีคุณภาพมาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพของแหล่งท่องเที่ยว ให้ได้เปรียบทางการแข่งขันในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกับหลายประเทศในแถบอินโดจีน ที่มีลักษณะเด่นทางวัฒนธรรมคล้ายคลึงกัน และใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาจากผลกระทบอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะทำให้แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือเป็นสินค้าหลักในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยตลอดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการในการประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยว ตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการบริการ
2. เพื่อวิเคราะห์และประเมินจุดแข็งจุดอ่อน ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่ที่ทำการวิจัย คือ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือ 5 จังหวัดหลักทางการท่องเที่ยวของไทย ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย สุโขทัย ลำปาง และกำแพงเพชร

2. ศึกษาเฉพาะมาตรฐานการบริการ 8 ด้าน ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ การบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว คมนาคมขนส่ง จัดนำเที่ยว และมีคฤหาสน์ที่พักแรม/พักผ่อน ภัตตาคาร ร้านอาหารจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก นันทนาการและความปลอดภัย

3. กลุ่มประชากรเป้าหมาย มี 3 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

4. เนื้อหาที่ศึกษาและใช้เป็นข้อมูล ทฤษฎีมี 3 เรื่อง ได้แก่ 1) หลักการ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการท่องเที่ยว มาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทย มาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว มาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มาตรฐานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักสัมผัส วัฒนธรรมชนบท (Home Stay) และ คู่มือ QUALITEST กับการดำเนินงานคุณภาพ 2) หลักการ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการรับรองมาตรฐานคุณภาพ

การให้บริการ 3) แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของประเทศไทย หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถาน ศาสนสถาน ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี

สรุป การสังเคราะห์แนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย

1. สินค้าและบริการการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว มีการพัฒนามาตรฐานคุณภาพในหลายลักษณะเพื่อการแข่งขัน อาทิ ระดับและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ รูปแบบ กิจกรรม การบริการ การตลาด การกำหนดมิติของมาตรฐาน และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อสร้างความพอใจสูงสุดให้นักท่องเที่ยว การพัฒนาเช่นนี้มีการนำแนวคิดวิธีการ กระจายไปในประเภทต่าง ๆ ของสินค้าและบริการ โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งที่อยู่ในการดูแลของภาครัฐ และภาคเอกชนทั้งระดับมหภาค และจุลภาค การจัดบริการต้องการการติดตามดูแลประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมีมาตรฐาน เกณฑ์ และดัชนีชี้วัด เพื่อให้เกิดการประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

2. การวัด และประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีเกณฑ์ ระดับ มิติของการวัด และ



ดัชนีชี้วัดที่หลากหลาย เพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานคุณภาพ และจำเป็นต้องมีหน่วยงานรับรองมาตรฐานคุณภาพนั้น การประเมินประสิทธิผลของการบริการนิยมประเมินจากความพึงพอใจ การยอมรับของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นมิติทางอุปสงค์ และคุณภาพของผลผลิตประสิทธิผลโดยรวม ซึ่งเป็นมิติทางอุปทาน จนสามารถแสดงออกเป็นรูปธรรมผ่านข้อมูลการติดต่อสื่อสารการใช้บริการนั้น ๆ ได้ ดังนั้นการรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการ การท่องเที่ยว/แหล่งท่องเที่ยว จึงสามารถกำหนดกรอบ และมีของมาตรฐานได้ ทั้งโดยผู้ประกอบการ หน่วยงานที่ดำเนินงาน และหน่วยงานที่ให้การรับรอง

3. การประเมินประสิทธิผล การให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จำเป็นต้องกำหนดมิติทางคุณภาพ เกณฑ์ และดัชนีชี้วัดในเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ระดับประสิทธิผล การอธิบายความหมาย และแนวทางการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จำนวน 30 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงผู้ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการให้ความคิดเห็น

เกี่ยวกับมาตรฐานการบริการและดัชนีชี้วัดตามเทคนิคเดลฟาย

กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมใน 5 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย สุโขทัย ลำปาง และกำแพงเพชร โดยการสุ่มแบบบังเอิญ จังหวัดละ 200 ตัวอย่าง รวมจำนวน 1,000 ตัวอย่าง (คน)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สร้างขึ้นจากทฤษฎี หลักการ แนวคิดที่สังเคราะห์จากเนื้อหาที่ศึกษา และการสร้างเครื่องมือวิจัยได้แก่

1. แบบร่างมาตรฐานการบริการ นักท่องเที่ยว และดัชนีชี้วัดในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

2. แบบสอบถาม

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 มาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ตอนที่ 2 ดัชนีชี้วัดมาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในแต่ละมาตรฐาน

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ลักษณะทางชีว

สังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 มาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ตอนที่ 3 ดัชนีชี้วัดมาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในแต่ละมาตรฐาน และตอนที่ 4 ประสิทธิภาพของการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แบบสอบถามชุดนี้ได้นำมาหาค่าความเชื่อมั่นเฉพาะส่วนที่ข้อมูลเป็นช่วงมาตร คือ ตอนที่ 2, 3 และ 4 โดยวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85, .90 และ .86 ตามลำดับ ได้มีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการจัดการท่องเที่ยว ส่วนการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ใช้วิธีการทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 จำนวน 100 ตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ใช้เทคนิคเดลฟาย โดยจัดส่งแบบสอบถามและจัดส่งกลับทางไปรษณีย์
2. ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมในพื้นที่ 5 จังหวัดตามที่กำหนด โดยมีนิติบัญญัติและผู้บริหารงานในพื้นที่เป็นผู้ช่วยเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดลำดับจากค่าเฉลี่ย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากข้อมูลเชิงปริมาณใช้ตารางประกอบคำบรรยาย และจากข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ความเรียง

ผลการวิจัย

การวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ได้ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ ข้อ 1
เพื่อสร้างดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการ (service quality indicators) ในการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริการนักท่องเที่ยวตามดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการบริการ

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการจัดการท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ทำให้ได้



มาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม 8 มาตรฐาน พร้อมทั้งรายละเอียดคุณลักษณะ และดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว จำนวน 58 ดัชนี ดังนี้

1. มาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มี 8 มาตรฐาน 58 ดัชนี ได้แก่

1) การให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยว ความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว เส้นทางการเดินทางท่องเที่ยว นิทรรศการ จุดที่ควรชม แผนที่ภายในแหล่งท่องเที่ยว สิ่งที่พึงปฏิบัติ และไม่พึงปฏิบัติในระหว่างการท่องเที่ยว และสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ มี 9 ดัชนี เช่น มีข้อมูลความรู้ ความสำคัญในแหล่งท่องเที่ยว มีการจัดนิทรรศการ จุดสำคัญที่ควรชม เป็นต้น

2) การบริการคมนาคมขนส่ง หมายถึง ความสะดวกและความปลอดภัยในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกและความปลอดภัยของเส้นทาง และการให้บริการยานพาหนะภายในแหล่งท่องเที่ยว การนำชมจุดต่างๆ อย่างทั่วถึง การบริการตามเวลาและเส้นทางที่กำหนด การอธิบายนำชม บนยานพาหนะ และการบริการสถานที่จอดรถ มี 6 ดัชนี เช่น มีพาหนะขนส่งบนเส้นทางเข้าถึง

แหล่งท่องเที่ยว มีการจัดบริการยานพาหนะภายในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

3) การบริการเจ้าหน้าที่และมัคคุเทศก์ หมายถึง การให้บริการนำชมจุดสำคัญต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว หรือให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะตามที่นักท่องเที่ยวต้องการจะทราบ มัคคุเทศก์ของแหล่งท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ท้องถิ่น การกำหนดช่วงระยะเวลานำชม การนำชมทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และการคิดค่าบริการไว้ในค่าเข้าชม มี 7 ดัชนี เช่น มีการอธิบายนำชมจุดสำคัญโดยมีมัคคุเทศก์ หรือเจ้าหน้าที่ของแหล่งท่องเที่ยว มีการอธิบายนำชมโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นต้น

4) การบริการที่พักแรม / ที่พักผ่อน หมายถึง การให้บริการพักค้างแรม หรือการพักผ่อนชั่วคราว การบริการที่พักในรูปแบบลักษณะต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในที่พักรวมมีเจ้าหน้าที่ดูแลตลอดเวลา ความสะอาด สบายงาม ปลอดภัย และการคิดค่าบริการรวมไว้ในค่าเข้าชม มี 7 ดัชนี เช่น มีการจัดหาที่พัก รูปแบบ ลักษณะ ขนาดต่างๆ อาทิ บ้านพัก ศาลาที่พัก สถานที่กางเต็นท์ ฯลฯ มีมาตรฐานความสะอาดและความปลอดภัย เป็นต้น

5) การบริการ ด้านภัตตาคารร้านอาหาร หมายถึง การให้บริการอาหารและ



เครื่องดื่มน้ำ ในช่วงเวลาให้บริการนำชมในแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ การบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีมาตรฐานการบริการ และความปลอดภัยจากเชื้อโรค เจ้าหน้าที่ต้อนรับและให้บริการ กำหนดระยะเวลาให้บริการ การดูแลทำความสะอาด และการกำจัดขยะและค่าบริการที่เหมาะสมและยุติธรรม มี 8 ดัชนี เช่น มีร้านสวัสดิการร้านอาหารที่เหมาะสมกับบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว มีมาตรฐานการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

6) การบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก หมายถึง การให้บริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกในแหล่งท่องเที่ยวเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของท้องถิ่นมาตรฐานสินค้าในด้านคุณค่าและประโยชน์ใช้สอย การจัดวางสินค้าที่ดึงดูดความสนใจ และราคาสินค้าที่เหมาะสมและยุติธรรม มี 7 ดัชนี เช่น สินค้ามีเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของท้องถิ่น มีการระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจน เป็นต้น

7) การบริการด้านนันทนาการ หมายถึง การจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนของนักท่องเที่ยว ความสอดคล้องกับลักษณะเด่นของแหล่งท่องเที่ยว การเพิ่มพูนความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว เอกลักษณ์ไทยและเอกลักษณ์ท้องถิ่น ดนตรีไทย และการแสดงพื้นเมือง และการคิดค่าบริการรวมไว้ในค่าเข้า

ชม มี 7 ดัชนี เช่น มีความสอดคล้องกับลักษณะเด่นของแหล่งท่องเที่ยว มีการบรรเลงดนตรีไทยและการแสดงพื้นเมือง เป็นต้น

8) การบริการด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึง การมีมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว อุปกรณ์ เครื่องมือบรรเทาสาธารณภัย สัญญาณเตือนยานพาหนะ เครื่องปฐมพยาบาล แพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา ระบบสื่อสาร และคู่มือความปลอดภัย มี 7 ดัชนี เช่น มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เช่น สัญญาณเตือน เป็นต้น

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ ข้อ 2

เพื่อวิเคราะห์และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อนของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของไทยมีจุดแข็งในการเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และมีการบริการในระดับสากล ส่วนจุดอ่อนของแหล่งท่องเที่ยวเป็นจุดบกพร่องของการให้บริการบางส่วนที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ เช่น จุดพักรถไม่เพียงพอ ไม่มีป้ายบอกประเภท ราคาอาหาร ราคาสินค้าและของที่ระลึก ห้องน้ำและอุปกรณ์ไม่สะอาด ไม่เพียงพอ ไม่มีจุดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ ไม่มีจุดบริการสำหรับผู้ด้อยโอกาส หรือผู้พิการ



การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ การอธิบาย นำชมบนยานพาหนะ และการคิดค่าบริการใน แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งยังไม่เหมาะสม เป็นต้น

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ ข้อ 3
เพื่อประเมินประสิทธิผลด้านการบริการ นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในภาคเหนือของประเทศไทย

1. ประสิทธิภาพของการบริการที่ นักท่องเที่ยวได้รับตามมาตรฐานการบริการ

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่นำมา กำหนดระดับประสิทธิผล มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.01 – 4.00 = ดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.01 – 3.00 = ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 1.01 – 2.00 = ไม่ดี

ค่าเฉลี่ย 0.01 – 1.00 = ไม่ดีที่สุด

มาตรฐานที่ 1 การบริการข้อมูลข่าวสารการ ท่องเที่ยว

มีการจัดบริการ 9 ข้อเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้ ความสำคัญ นิทรรศการ เอกสาร แผ่น พับ แผนที่ ป้ายสื่อความหมาย สิ่งที่พึงปฏิบัติ / ไม่พึงปฏิบัติขณะเที่ยวชม สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บริการเครือข่าย ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ บริการข้อมูล พบว่ามีประสิทธิผลในระดับดี มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.32

มาตรฐานที่ 2 การบริการคมนาคมขนส่ง

มีการจัดบริการ 6 ข้อ เกี่ยวกับพาหนะ ขนส่งเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว บริการยานพาหนะ

ภายในแหล่งท่องเที่ยว บริการนำชมตามระยะเวลา เส้นทางที่กำหนด บริการที่จอดรถที่เหมาะสม ปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ / สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อธิบายนำชมบนยานพาหนะทั้งภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ พบว่ามีประสิทธิผลในระดับ ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.28

มาตรฐานที่ 3 การบริการจัดนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์

มีการจัดบริการ 7 ข้อ เกี่ยวกับการอธิบาย นำชมโดยมัคคุเทศก์มืออาชีพ / เจ้าหน้าที่ตามรอบ ระยะเวลาที่แจ้งไว้ ทั้งภาษาไทยและภาษา ต่างประเทศ การคิดค่าบริการมัคคุเทศก์รวมไว้ในค่าเข้าชม/ในรายการนำเที่ยว พบว่ามีประสิทธิผล ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.22

มาตรฐานที่ 4 การบริการที่พักแรม / ที่พักผ่อน

มีการจัดบริการ 7 ข้อ เกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก การดูแล ความสะอาด ปลอดภัย การปรับปรุงให้พร้อม บริการ เจ้าหน้าที่ดูแล และการคิดค่าบริการแยก และรวมไว้ในค่าเข้าชม พบว่ามีประสิทธิผลใน ระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.29

มาตรฐานที่ 5 การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร

มีการจัดบริการ 8 ข้อ เกี่ยวกับความ เหมาะสมกับบรรยากาศมาตรฐานความสะอาด การบริการอยู่ในระดับสากล เจ้าหน้าที่มีความ เป็นมืออาชีพ ระยะเวลาการบริการ ระบบการ



เก็บเงิน และการคิดค่าบริการอย่างเหมาะสม ยุติธรรม พบว่ามีประสิทธิผลในระดับดีมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.37

มาตรฐานที่ 6 การบริการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก

มีการจัดบริการ 7 ข้อ เกี่ยวกับสินค้ามีเอกลักษณ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประโยชน์ใช้สอย การเก็บรักษาเป็นที่ระลึก การจัดวางสินค้า การระบุราคาสินค้า การจำหน่าย การเก็บเงิน และการดูแลรักษาความสะอาดสินค้าและสถานที่ พบว่ามีประสิทธิผลในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.36

มาตรฐานที่ 7 การบริการด้านนันทนาการ

มีการจัดบริการ 7 ข้อ เกี่ยวกับกิจกรรม มีความสอดคล้องกับลักษณะเด่นของแหล่งท่องเที่ยว ช่วยเพิ่มความสำคัญ มีความสวยงาม มีความเป็นเอกลักษณ์ไทยและท้องถิ่น น่าประทับใจ น่าสนใจ และการคิดค่าบริการรวมไว้ในค่าเข้าชม พบว่ามีประสิทธิผลในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.31

มาตรฐานที่ 8 การบริการด้านการรักษาความปลอดภัย

มีการจัดบริการ 7 ข้อ เกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การปฐมพยาบาล มีแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องมือบรรเทาสาธารณภัย

ยานพาหนะ ระบบสื่อสาร คู่มือความปลอดภัย และความพร้อมในการรักษาความปลอดภัยในจุดที่นักท่องเที่ยวมองเห็น พบว่ามีประสิทธิผลในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.31

สรุป ระดับประสิทธิผลของการบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับตามมาตรฐานการบริการ 8 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานการบริการ	ระดับประสิทธิผล ดีมากที่สุด
1. การบริการข้อมูลข่าวสาร การท่องเที่ยว	3.32
2. การบริการคมนาคมขนส่ง	3.28
3. การบริการจัดนำเที่ยว และมัคคุเทศก์	3.22
4. การบริการที่พักแรม / ที่พักผ่อน	3.29
5. การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร	3.37
6. การบริการจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก	3.36
7. การบริการด้านนันทนาการ	3.31
8. การบริการด้านการรักษา	3.31
รวมเฉลี่ย	3.31

2. ประสิทธิภาพของการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาพรวม

การประเมินประสิทธิผลของการบริการนักท่องเที่ยวในภาพรวมมุ่งเน้นภาพรวมของความสำเร็จในการบริการจัดการแหล่งท่องเที่ยวตามแนวคิดของคูดซ์นีองค์กร โดย



สอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ / ผู้จัดการในการพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อไป ผลการประเมินประสิทธิผลการบริการในภาพรวม มีดังนี้

1. ค่าบริการในแหล่งท่องเที่ยว มีการจัดบริการ 5 ข้อ เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ระบบการชำระเงิน ระยะเวลา ความถูกต้องรวดเร็วและใบเสร็จรับเงิน พบว่ามีประสิทธิผลในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.28

2. การบริหารงานภายในแหล่งท่องเที่ยว มีการจัดบริการ 5 ข้อ เกี่ยวกับระบบความพร้อมในการเข้าชม การติดต่อสื่อสาร เจ้าหน้าที่และการทำงานบำรุงรักษาสถานที่และการบริการ พบว่ามีประสิทธิผลในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.33

3. การเพิ่มคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว มีการจัดบริการ 5 ข้อ เกี่ยวกับการจัดการพื้นที่ สิ่งดึงดูดใจ ความชัดเจนของข้อมูล และคุณค่าที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนอีก พบว่ามีประสิทธิผลในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 3.36

สรุป ระดับประสิทธิผลของการบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในภาพรวม มีดังนี้

การบริการในภาพรวม	ระดับประสิทธิผลดีมากที่สุด
1. ค่าบริการในแหล่งท่องเที่ยว	3.28
2. การบริหารงานภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.33
3. การเพิ่มคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	3.36
รวมเฉลี่ย	3.32

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัย เรื่อง “การประเมินประสิทธิผลด้านการบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคเหนือของประเทศไทย” มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะระดับแหล่งท่องเที่ยว เป็นข้อเสนอแนะต่อผู้รับผิดชอบ / ผู้ประกอบการ / ผู้จัดการ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่

1.1 การจัดทำระบบการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวประเภทอื่น ประกอบด้วย เป้าหมายของการประเมิน มิติคุณภาพ องค์ประกอบคุณภาพ ดัชนีชี้วัดระบบ กลไก และผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลาการประเมินที่กำหนด เกณฑ์การประเมิน และการตัดสินใจ ผู้มีส่วนร่วมให้ข้อมูล วิธีการตรวจสอบ / ประเมินคุณภาพ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ผล



ทั้งหมด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงในเรื่องที่มีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และการวางแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของแหล่งท่องเที่ยว

1.2 การกำหนดเกณฑ์การประเมิน มีหลายลักษณะ อาทิ การคิดค่าร้อยละของคะแนนประเมิน และกำหนดช่วงร้อยละ เป็นระดับดีเยี่ยม ดีมาก ดี พอใจ ควรปรับปรุง แล้วแต่รูปแบบการประเมิน การได้ผลการประเมินเป็นระดับจะช่วยในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาปรับปรุงได้

1.3 การนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนา ควรมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือ วิจัยอย่างมีระเบียบวิธีการ จะช่วยให้เกิดความเที่ยงตรงในการนำผลไปใช้กำหนดเป็นแผนพัฒนาอย่างมีขั้นตอน ตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ / นักท่องเที่ยวมากที่สุด

1.4 การพัฒนาคุณภาพของบุคลากร และการจัดหาข้อมูลความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว ควบคู่กับการพัฒนาทางกายภาพ โดยการศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารการท่องเที่ยว ทั้งของนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลส่วนใหญ่จากนักท่องเที่ยวชาวไทย และเป็นนักท่องเที่ยวเยาวชนที่สนใจในการศึกษาหาความรู้ทางวัฒนธรรม จึงนับว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่มี

ศักยภาพในการถ่ายทอดข้อมูลได้ดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้ความรู้จึงเป็นบุคคลสำคัญยิ่งในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งมีคณาจารย์ท้องถิ่น และสื่อความรู้อิเล็กทรอนิกส์อย่างอื่นทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ

1.5 การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว โดยการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม เพื่อเร่งการบริโภคจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และนำไปบรรจุในรายการนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยขอความร่วมมือกับสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสมาคมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะระดับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เป็นข้อเสนอแนะต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คณะกรรมการบริหารงานของจังหวัด ของท้องถิ่น และสมาคมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องในการจัดทำนโยบายและวางแผนกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว และการบริการสำหรับนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. นโยบาย

1.1 การปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานสากล

1.2 การประเมินประสิทธิผลการบริการในแหล่งท่องเที่ยว โดยคณะทำงานร่วมภาครัฐ และภาคเอกชน



1.3 การจัดตั้งหน่วยงานรับรองมาตรฐานคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวทุกประเภท

2. แผนกลยุทธ์

2.1 จัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาการบริการในลักษณะการประสานแผนที่จำแนกตามมิติคุณภาพกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดทำแผนกลยุทธ์ร่วมกันบนพื้นฐานของแผนแม่บทที่กำหนดโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2.2 ประสานงานกับสถาบันการศึกษาในการจัดทำระบบการประเมินคุณภาพตามมิติคุณภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่น เพื่อกำหนดวิธีการและรอบระยะเวลาการประเมินให้สามารถนำไปใช้ได้จริง

2.3 ประสานงานการจัดสรรงบประมาณให้มีความชัดเจนให้อยู่บนฐานของผลที่ได้รับจากการประเมินคุณภาพในรอบปีงบประมาณ และจัดลำดับการจัดสรรงบประมาณตามลำดับของความจำเป็นในการพัฒนาตามแผนกลยุทธ์ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันจัดทำ

2.4 แต่งตั้งคณะกรรมการคณะทำงาน โครงการจัดตั้งหน่วยงานรับรองมาตรฐานคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นหน่วยงานอิสระตามกฎหมาย

3. ข้อเสนอและระดับการบริโภคการท่องเที่ยว เป็นข้อเสนอแนะแก่นักท่องเที่ยวในฐานะเป็นผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการ โดยตรงดังนี้

3.1 การบริโภคการบริการภายในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีจรรยาบรรณ ถึงแม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะมีมาตรการ หรือระบบการควบคุมดูแลพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หรือไม่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยว เช่น การจอดรถในที่ห้ามจอด การใช้น้ำอย่างไม่ประหยัด การทิ้งขยะนอกถังขยะ เป็นต้น แต่การเสริมสร้างคุณค่าให้แก่แหล่งท่องเที่ยวย่อมเกิดจากความร่วมมือร่วมใจในการบำรุงรักษาจากนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน และมีความหวังแหล่งท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นมรดกของชาติ

3.2 การให้ข้อมูลความคิดเห็นเพื่อการประเมินคุณภาพมาตรฐานการบริการต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา จะช่วยให้เกิดความเที่ยงตรงทันเวลา ทันสมัย และส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวมีความยั่งยืน

4. ข้อเสนอแนะระดับการพัฒนาทางวิชาการเป็นข้อเสนอแนะแก่สถาบันการศึกษา ดังนี้

4.1 การจัดทำชุดโครงการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ โดยมุ่งเน้นมาตรฐานคุณภาพการบริการ ทั้งในระดับ มหภาค และจุลภาค และให้เข้าร่วมการเสนอโครงการในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดปัญหาการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบต่างคนต่างทำ หรือปัญหาการไม่ได้นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา หรือปัญหาการจัดการศึกษาทางการท่องเที่ยวโดยขาดการวิจัยรองรับ หรือปัญหาการไม่มีงานวิจัยเพียงพอในการบ่งชี้ทิศทางการพัฒนาได้ การจัดทำชุดโครงการวิจัยที่มีข้อมูลรอบด้านและเพียงพอจะช่วยให้การกำหนดนโยบาย และการวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นรูปธรรมได้

4.2 การจัดทำโครงการฝึกอบรมเฉพาะกิจ โดยประสานแผนกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การอบรมรูปแบบและทักษะการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นสากล การอบรมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นตามหลักสูตรของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการอบรมภาษาต่างประเทศที่ใช้ในธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นต้น จะช่วยเร่งรัดการพัฒนาการบริการให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงของอุปสงค์การท่องเที่ยว และภาวะการแข่งขันของธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางหลักทางการท่องเที่ยวของโลก

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544).

โครงการศึกษาเพื่อจัดทำดัชนีวัดคุณภาพมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2546).

กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (Home Stay). กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช. (2548).

การบริการด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

_____. (2549). การศึกษาเกณฑ์กำหนด

มาตรฐานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

_____. (2549). คู่มือการประเมินคุณภาพ

มาตรฐานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2546). ทรัพยากรการ

ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และศาสนสถาน. เอกสารการสอนชุดวิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย หน่วยที่ 8. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.



- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ราณี อธิชัยกุล. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว*. เอกสารการสอนชุดวิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย หน่วยที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรรณ ศิลปอาชา. (2546). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว*. เอกสารการสอนชุดวิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทย หน่วยที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2548. *มาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- ASEAN. (2004). *Dimension of the ASEAN Tourism Standards for Sustainable Tourism*. Bangkok : ASEAN Secretariat for the Technical Assistance, Report of the Meeting on the Development of ASEAN Tourism Standards; 24 August 2004, Bangkok, Thailand.
- Erdogan, H. Ekiz. (2006). *Some Determinants of Destination Satisfaction in North Cyprus : Perception of International Travelers*. Hong Kong : School of Hotel and Tourism Management, The Hong Kong Polytechnic University.
- European Communities. (2003). *A Manual for Evaluating the Quality Performance of Tourist Destinations and Services*. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities.
- Tourism Accreditation Association Ltd. (1977). *Australian Tourism Accreditation System*. Australia : Tourism Accreditation Association Ltd.
- Tourism Industry Association New Zealand. (2005). *Quality Tourism Standard*. Wellington : Tourism and Travel House.
- World Tourism Organization. (2005). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations : A Guidebook*. WTO : Quality and Trade in Tourism.
- _____. (2005). *Quality in Tourism : A Conceptual Framework*. WTO : Quality and Trade in Tourism.