

การพัฒนาแนวทางการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย Development of tourism management guidelines in Sukhothai Province

คัทพล จันเพชร^{1*}

(Katchaphon Janpetch^{1*})

^{1*}สำนักพัฒนาขีดความสามารถการท่องเที่ยว องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

อีเมลผู้แต่งหลัก : kj.work23@gmail.com เบอร์โทร : 08 1987 0499

วันที่รับบทความ 25 มกราคม 2564

Received: Jan. 25, 2021

วันที่รับแก้ไขบทความ 3 กรกฎาคม 2564

Revised: Jul. 3, 2021

วันที่ตอบรับบทความ 6 กรกฎาคม 2564

Accepted: Jul. 6, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว และ องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักจากการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดการแหล่งท่องเที่ยวและเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการและส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 9 ท่าน โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดหมวดหมู่ตามประเด็นที่ศึกษา เชื่อมโยงข้อมูลกับปรากฏการณ์ เพื่อนำเสนอในลักษณะรูปแบบความเรียง

ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยสามารถสรุปออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการ บริเวณพื้นที่บางส่วนยังใช้อุปกรณ์การสื่อสารและการให้บริการไม่เป็นไปตามยุคสมัย อีกทั้งยังขาดการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ส่วนสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้มากเนื่องจากมีสภาพอากาศที่ร้อน ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวอาจกระจุกตัวในช่วงฤดูร้อน 2) การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านการสร้างการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว ในส่วนการจำหน่ายสินค้าบางแห่งยังมีราคาที่สูงเกินไปและไม่คุ้มค่าและไม่สมเหตุสมผลกับเงินที่เสียไป อาจทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และ 3) การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวยังมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น และมีคุณค่าในเชิงประวัติศาสตร์ ซึ่งสามารถแสดงถึงประเพณีวิถีชีวิตที่ดำรงได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; การรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว; องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดสุโขทัย

Abstract

The purpose of this research was to study the service quality management approach. The perceived value of tourists and elements of tourism attractions were in Sukhothai that the researcher used to collect data from in-depth interviews. Key

informants were selected specifically which the information that was responsible to manage tourism attractions. The key informants were contributed that was the development of the capacity for tourism management and promotion in Sukhothai Province about 9 persons. The researcher analyzed by Content Analysis to categorized according to the issues studied and connected data of phenomenon to be presented in the form of an essay.

The results showed the development guidelines of tourism attraction management in Sukhothai Province. The researcher can be summarized into 3 parts as follows: 1) Tourism attraction management is in terms of service quality. Some areas still use communication equipment and services that are out of date. It also lacks the dissemination of accurate and complete information. As for the surroundings of the attractions, it is not able to attract many tourists due to the hot weather. As a result, tourism travel may be concentrated in certain seasons. 2) Tourism attraction management is in terms of creating awareness of the value of tourists. In some sales segments, there are still prices that buyers feel are not worth it and don't make sense for the money spent that may cause comparisons with the current economic conditions, and 3) the management of tourist attractions is in terms of the components of tourist attractions. The nature of the tourism attraction also has a distinctive identity and historical value which can show the good traditions and way of life as well.

Keywords: Service quality; Recognition of Tourist Value; Elements of Tourist Attractions in Sukhothai Province

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินมหาศาลหมุนเวียนในประเทศ รวมทั้งรายได้ที่มาจากเงินตราต่างประเทศจำนวนมาก ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยสามารถนำรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไปพัฒนาประเทศและท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และสามารถทำให้ขยายการเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง การท่องเที่ยวยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะการนำวัตถุดิบท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายและน่าสนใจอยู่มากมายหลายประเภท เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยเดือนธันวาคม 2562 (ข้อมูลเบื้องต้น ณ วันที่ 22 มกราคม 2563) จากกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา ทำให้ทราบว่า ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม 2562 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้สะสมจากการท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศ

และต่างประเทศขยายตัวจากปีที่ผ่านมา ซึ่งทำให้ประเทศไทยมีรายได้รวมจากการท่องเที่ยวทั้งหมดจำนวน 3.01 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 2.37 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติขยายตัวร้อยละ 4.24 และจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยลดลงร้อยละ 0.06 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

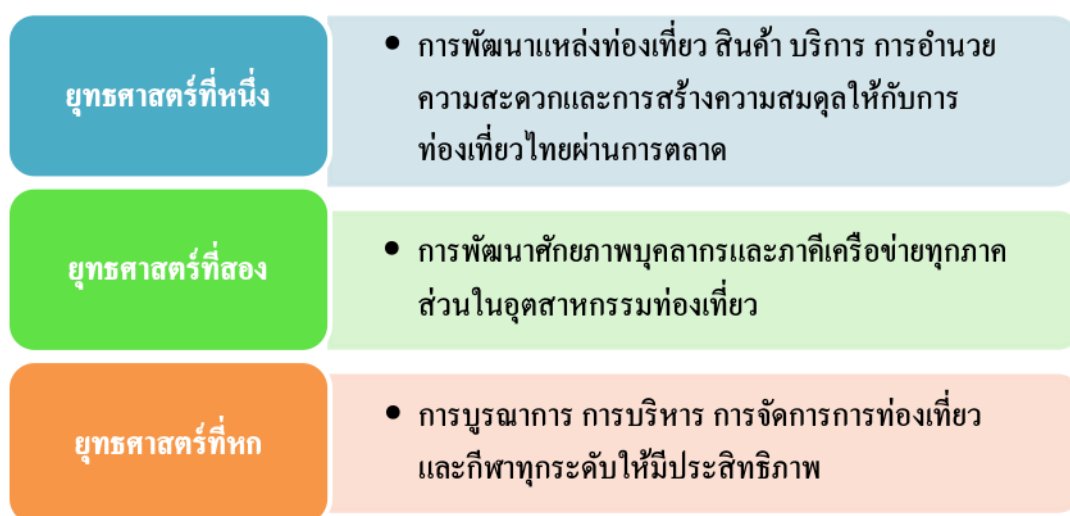
จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นถึงรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยวสะสมที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้หน่วยงานทางการท่องเที่ยวจัดทำมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศ และจากมาตรการกระตุ้นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองผ่านมาตรการหักลดหย่อนภาษีประจำปี 2562 รวมถึงการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวใหม่ในประเทศอย่างเข้มข้นจากทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นปัจจัยที่สนับสนุนทำให้ประชาชนชาวไทยมีการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการเติบโตทั้งในเมืองหลักและเมืองรอง โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬายังคงให้ความสำคัญต่อทุกกลุ่ม เช่น “ไทยเที่ยวไทย ไทยยั่งยืน” และ “Amazing Thailand Go Local : เที่ยวท้องถิ่นไทย ชุมชนเติบโตใหญ่ เมืองไทยเติบโต” และการกระตุ้นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองผ่านมาตรการหักลดหย่อนภาษี และกระจายประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562)

อัตราการขยายตัวสูงสุด 3 อันดับแรก “ไทยเที่ยวไทย” ประจำเดือนธันวาคม 2562 จังหวัดสุโขทัยเป็นอันดับ 1 เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.03 รองลงมาเป็น จังหวัดศรีสะเกษ เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.96 และอันดับที่ 3 เป็นของจังหวัดตาก เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.68 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา อ้างถึงในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) แสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัยมีการขยายตัวสูงที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่งของไทยเที่ยวไทย เนื่องจากสุโขทัยเป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งดงาม ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชาวสุโขทัย นอกจากนี้ หน่วยงานองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนได้ให้ความสำคัญมากต่อจังหวัดสุโขทัย เพราะได้ประกาศนโยบายการท่องเที่ยวแบบ Low Carbon Tourism หรือการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือเป็นต้นแบบให้กับอพท. พื้นที่อื่น ๆ (โพสตุเหตุย์, 2562) นอกจากนี้ อพท. ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เห็นถึงความสำคัญและแนวโน้มของการท่องเที่ยวเชิงอาหารว่าจะเป็เครื่องมือในการช่วยสร้างรายได้ให้กับชุมชน จึงได้ร่วมสมาคมไทยท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย หรือทีต้า (TEATA) พัฒนาต่อยอดการท่องเที่ยวเชิงอาหารด้วยการใช้การตลาดเชิงกลยุทธ์และการมีส่วนร่วม โดยเลือกจังหวัด “สุโขทัย” มาเป็นเมืองต้นแบบสำหรับส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอาหาร (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) ด้วยศักยภาพและความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีอาหารอร่อยขึ้นชื่อ มีอัตลักษณ์เฉพาะท้องถิ่นและไม่สามารถหารับประทานที่อื่นได้ ซึ่งการทำงานของหน่วยงานจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชนรวมไปถึงผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวต่างก็ให้ความสำคัญและช่วยกันผลักดันการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย และการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์ของยุทธศาสตร์ของของยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จากรายละเอียดดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้วิจัย เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการคุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่า

ของนักท่องเที่ยว และองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย จนนำมาสู่การศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ทบทวนวรรณกรรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้มีมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศอย่างเข้มข้น จากทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ประชาชนชาวไทยมีการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้น ซึ่งเป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 เป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์ของยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) (ยุทธศาสตร์ที่หนึ่ง ยุทธศาสตร์ที่สอง ยุทธศาสตร์ที่หก)

ที่มา: ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562: 36

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นมาตรการและแนวทางปฏิบัติด้านการส่งเสริม พัฒนา และปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และจากยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าเกี่ยวข้องกับการบริการและสินค้าทางการท่องเที่ยว ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่า แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การประเมินคุณภาพในงานบริการซึ่งมี 5 ประการ หรือเรียกองค์ประกอบทั้ง 5 ประการนี้ว่า SERVQUAL ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพในงานบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าที่มีผลต่อหน่วยงานบริการได้ ซึ่งองค์ประกอบและผลลัพธ์ของ SERVQUAL ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) และการบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990 อ้างถึงใน ถิรัตน์ พิมพารณ, 2562 จากปัจจัยทั้ง 5 ประการนี้ ถือเป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพในงานบริการ หากองค์กรบริการสามารถให้บริการต่อลูกค้าได้อย่างครบถ้วนเป็นอย่างดี จะสามารถ

สร้างความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว 4 As ของ (Cooper & Boniface, 1998) ประกอบด้วย 1. ด้านความดึงดูดใจ (Attraction) 2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibilities) 3. ด้านความสำราญจากแหล่งท่องเที่ยว (Amenities) และ 4. ด้านการบริการเสริมที่นักท่องเที่ยวควรได้รับ (Ancillary Service) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงมล บุญทวีทรัพย์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี และงานวิจัยของ วิชชุดา ร้อยพิลา และปรีดา ไชยา (2558) ที่ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดกาฬสินธุ์

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือในการใช้เก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ขอบเขตของจังหวัดสุโขทัยเป็นพื้นที่ตัวอย่าง เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงและคนทั่วไปรู้จักกันเป็นอย่างดี และในพื้นที่จังหวัดสุโขทัยยังมีกลิ่นไอความเป็นเมืองมรดกโลกอยู่ในทุกส่วนตารางเมตร ซึ่งหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้ความสำคัญและมีการประชาสัมพันธ์จังหวัดสุโขทัยให้เป็นที่รู้จักในระดับชาติและนานาชาติ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อที่จะสร้างความประทับใจและตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้สูงที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัยและระเบียบวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้พัฒนาแบบสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) ซึ่งแบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวความคิดของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย เพื่อสามารถนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงจุดบกพร่อง การส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อความยั่งยืนเพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นเอกลักษณ์ที่ดึงดูดและยั่งยืน

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลักและการเก็บข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้การเก็บข้อมูลตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยต้องเป็นบุคคลที่มีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนา แก้ไขและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน มีความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวได้ รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการและส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 9 ท่าน ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่จัดการอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย 1 ท่าน 2) เจ้าหน้าที่ดูแลพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติรามคำแหง 1 ท่าน 3) เจ้าหน้าที่จัดการอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย 2 ท่าน 4) ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานสุโขทัย 1 ท่าน 5) ผู้ประกอบการร้านสารพัดพิพิธภัณฑสถานผ้าทองคำ ศรีสัชนาลัย 1 ท่าน 6) ผู้ประกอบการ

ร้านบ้านทองสมสมัยศรีสันาลัย 1 ท่าน และ 7) คณะกรรมการจากสมาคมการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย 2 ท่าน

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากปรากฏการณ์วิทยาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ (Phenomenology) ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จากผู้ที่มีส่วนในการจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 9 ท่าน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลภายใต้ขอบเขตที่เกี่ยวกับ 1) คุณภาพการบริการ 2) การรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว 3) องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว 4 As และ 4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการจัดหมวดหมู่ตามประเด็นที่ศึกษา เชื่อมโยงข้อมูลกับปรากฏการณ์ เพื่อนำเสนอในลักษณะรูปแบบความเรียง

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	2. พัฒนาเครื่องมือในการศึกษา	3. กำหนดผู้ให้ข้อมูลและจัดเก็บข้อมูล	4. วิเคราะห์ผลการศึกษา	5. สรุปผลการศึกษา	6. จัดทำข้อสรุปเชิงวิชาการในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย
-------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	------------------------	-------------------	--

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพครั้งนี้ ซึ่งเป็นผลวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผ่านวิเคราะห์และสังเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีแนวคำถามที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย อันจะเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการ 2) การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านการสร้างการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว และ 3) การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์นโยบายการจัดการบริหารท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการ สรุปผลได้ว่าการสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งนโยบายในการจัดการท่องเที่ยวทำให้เกิดความเป็นรูปธรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ ควรให้ความสำคัญคือการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงสถานที่ใกล้เคียงอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการอัปเดตอยู่ตลอดเวลาทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ อีกทั้งยังควรให้ความสำคัญในด้านบุคลากร เช่น การอบรมพนักงานเรื่องการบริการ การใช้อุปกรณ์อย่างถูกต้อง การบำรุง ดูแลอาคารสถานที่ และที่สำคัญ ในสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดเหตุการณ์ Covid-19 การสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัย ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่น

และมั่นใจในการท่องเที่ยวได้ โดยหากแหล่งท่องเที่ยวได้มีการควบคุมมาตรการอย่างเคร่งครัด จะสามารถนำมาเป็นข้อได้เปรียบได้

จากการวิเคราะห์รายละเอียดด้านการจัดการบริหารท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลเป็น 5 องค์ประกอบย่อย ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อุปกรณ์การสื่อสารและการให้บริการยังคงล้ำสมัย และไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดการเผยแพร่ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ส่วนสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้มาก เนื่องจากมีสภาพอากาศที่ร้อน และไม่ร่มเย็นทำให้ไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง แต่ยังขาดการนำเสนอให้ออกมาในรูปแบบที่เข้าถึงง่ายและน่าสนใจ จำนวนของบุคลากรที่ให้ความรู้ประจำสถานที่ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว และต้องการเพิ่มมัคคุเทศก์นำเที่ยวที่มีองค์ความรู้เฉพาะด้าน หรือชำนาญการในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ระบบการบริการยังอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และคำแนะนำ หรือคำปรึกษาขาดความกระตือรือร้น หรือความตั้งใจ ในการบริการตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ บุคลากรมีความสุภาพอ่อนน้อม และมีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ รวมถึงมีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตน แต่ยังขาดการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ บุคลากรขาดการดูแล เอาใจใส่การให้บริการ และการเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน บางครั้งการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการแนะนำมีความล่าช้า

ส่วนที่ 2 การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านการสร้างการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์นโยบายการจัดการบริหารท่องเที่ยวด้านการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว สรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์ด้านภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวใน จังหวัดสุโขทัยมีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมรดกโลก ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นในตัวเอง ดังนั้น จึงควรเน้นไปที่อาหารที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด เช่น ก๋วยเตี๋ยวสุโขทัย (ที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดสุโขทัย) และข้าวเปี๊ยะ (อาหารถิ่นชุมชนบ้านตึก) เป็นต้น ซึ่งควรประชาสัมพันธ์ผ่านทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงการนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นจุดแลนด์มาร์กเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการ โดยมีการจัดทำแผนการท่องเที่ยวและกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมตามฤดูกาล เช่น กิจกรรมการทำดอกทานตะวันของชุมชนไทศรี การประกอบรถคอกหมู ประเพณีวิ่งวัว สืบสานเรื่องของพระร่วงพระลอ การทำขนมแดกงา และการทำถ่านอิวาตะ เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านการสร้างการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยสามารถสรุปผลเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเงิน ราคาค่าบริการยังเกิดความรู้สึกไม่คุ้มค่าและไม่สมเหตุสมผล กับเงินที่เสียไป เมื่อเทียบกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

2. ด้านภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลาย มีคุณค่าที่สามารถรับรู้ได้ เป็นเอกลักษณ์ มีความโดดเด่น รู้สึกได้รับการดึงดูดความสนใจ รวมไปถึงผู้คนในท้องถิ่นมีความเป็นมิตร ต้อนรับอย่างดี

ส่วนที่ 3 การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว

การวิเคราะห์นโยบายการจัดการบริหารท่องเที่ยวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว สรุปได้ว่าการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวนั้นควรมุ่งเน้นไปที่การประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ ด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติ และอาหารท้องถิ่นของจังหวัด ซึ่งองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวสำคัญมีดังนี้ 1) ความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว โดยการจัดให้มีรถรับส่งสาธารณะ หรือมีระบบขนส่งที่ครอบคลุม หลากหลายช่วงเวลา รวมไปถึงข้อมูลการเดินทางที่เหมาะสมทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเดินทางอีกด้วย 2) ความสวยงามและการเข้าถึงของแหล่งท่องเที่ยว โดยเน้นความสะอาดของสถานที่เป็นหลัก มีมุมถ่ายภาพที่หลากหลาย มีร้านอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่หาซื้อได้ง่าย 3) ความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว โดยแยกเป็นด้านคือ ด้านการใช้จ่าย เช่น การติดตั้งตู้ ATM ตามจุดต่าง ๆ และมีบริการรองรับการจ่ายชำระสินค้าทางออนไลน์ในทุกร้านค้าอีกด้วย ส่วนอีกด้านคือด้านความปลอดภัย โดยจะต้องมาสถานพยาบาลที่ไม่ห่างไกลจากสถานที่ท่องเที่ยว และพร้อมให้บริการในยามฉุกเฉินตลอดเวลา

จากการวิเคราะห์ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวผู้วิจัยสามารถสรุปผลเป็น 4 องค์ประกอบย่อย ดังต่อไปนี้

1. ด้านความดึงดูดใจ แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นธรรมชาติ มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น มีคุณค่าในเชิงประวัติศาสตร์ และสามารถแสดงถึงประเพณีวิถีชีวิตที่งดงามได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางยังคงมีความลำบาก เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะมีจำนวนไม่เพียงพอ และรอบการให้บริการยังคงน้อยไป รวมไปถึงสภาพการจราจรไม่คล่องตัวทำให้ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมากเกินไป ส่งผลให้มีเวลาในการท่องเที่ยวน้อย

3. ด้านความสำราญจากแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการยังไม่หลากหลาย อีกทั้งความสะอาด สุขอนามัยของแหล่งท่องเที่ยวยังคงไม่ถึงเกณฑ์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว รวมไปถึงที่พักให้บริการยังคงน้อย โกล ไม่มีตัวเลือกมากพอ และไม่เหมาะสมกับราคาที่ตั้งไว้

4. ด้านการบริการเสริมที่นักท่องเที่ยวควรได้รับ แหล่งท่องเที่ยวมีศูนย์ข้อมูลบริการให้ความช่วยเหลือไม่เพียงพอต่อความต้องการนักท่องเที่ยว อีกทั้งการให้บริการด้านการเงินยังไม่เข้าถึงอย่าครบครัน ทำให้ไม่สะดวกเท่าที่ควร

ตารางที่ 2 ข้อเสนอแนะในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย

ประเด็น	รายละเอียด	ข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น
การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการ	1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อุปกรณ์การสื่อสาร และการให้บริการยังคงล้าสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดการเผยแพร่ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ส่วนสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้มากเนื่องจากมีสภาพอากาศที่ร้อนและไม่ร่มเย็นทำให้ไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง แต่ยังขาดการนำเสนอให้ออกมาในรูปแบบที่เข้าถึงง่าย และน่าสนใจ จำนวนของบุคลากรที่ให้ความรู้ประจำสถานที่ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว และต้องการเพิ่ม มีคฤหาสน์เก่าแก่ที่มีองค์ความรู้เฉพาะด้านหรือขานาญการในด้านต่างๆเพิ่มขึ้น 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ระบบการบริการยังอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และคำแนะนำ หรือคำปรึกษายังขาดความกระตือรือร้น หรือความตั้งใจในการบริการตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ บุคลากรมีความสุภาพอ่อนน้อม และมีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ รวมถึงมีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตน แต่ยังขาดการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว 5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ บุคลากรขาดการดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และการเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน บางครั้งการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และการแนะนำมีความล่าช้า	- ควรมีการจัดการระบบการสื่อสารข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญให้เพียงพอ โดย การให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายซึ่งแจกจ่ายตามสถานที่ต่างๆ - เพิ่มข้อมูลทางสื่อออนไลน์มากขึ้นเพื่อสะดวกแก่การศึกษาข้อมูลก่อนเดินทาง - เพิ่มบุคลากรให้ข้อมูลเชิงลึกกับนักท่องเที่ยว - ทำคู่มือการเดินทาง แผนที่ และข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง - จัดกิจกรรมประกอบการเรียนรู้ เพื่อเกิดความน่าสนใจและเข้าถึงข้อมูลได้ลึกซึ้ง - อบรมบุคลากรด้านการให้บริการอย่างเคร่งครัดและให้เกิดมาตรฐานที่เหมาะสม - เพิ่มความร่วมมือรื้อฟื้นให้สถานที่ท่องเที่ยวเกิดความร่มเย็น มีแหล่งพักผ่อนที่พอเพียงและมีทัศนียภาพที่สวยงามดึงดูดความสนใจต่อนักท่องเที่ยว
การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านการสร้างการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว	1. ด้านการเงิน ราคาค่าบริการยังเกิดความรู้สึกไม่คุ้มค่า และไม่สมเหตุสมผล กับเงินที่เสียไป เมื่อเทียบกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน 2. ด้านภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลาย มีคุณค่าที่สามารถรับรู้ได้ เป็นเอกลักษณ์ มีความโดดเด่น รู้สึกได้รับการดึงดูดความสนใจ รวมไปถึงผู้คนในท้องถิ่นมีความเป็นมิตร ต้อนรับอย่างดี	- ปรับปรุงราคาให้เหมาะสม แต่ยังคงคุณภาพที่ดี - มีการบริการที่หลากหลาย โดยแบ่งตามราคาจากมากไปน้อย - เพิ่มสถานที่ท่องเที่ยวที่แปลกใหม่ - จัดทำจุดพักผ่อนให้มีบรรยากาศที่เงียบสงบ - ดึงความเป็นเอกลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความโดดเด่นมากขึ้นและประชาสัมพันธ์วิถีความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นที่มีความน่าสนใจให้แพร่หลาย

ตารางที่ 2 ข้อเสนอแนะในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย (ต่อ)

ประเด็น	รายละเอียด	ข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น
การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว	1. ด้านความดึงดูดใจ แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นธรรมชาติ มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น มีคุณค่าในเชิงประวัติศาสตร์ และสามารถแสดงถึงประเพณีวิถีชีวิตที่ดีงามได้เป็นอย่างดี 2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางยังคงมีความลำบาก เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะมีจำนวนไม่เพียงพอ และ รอบการให้บริการยังคงน้อยไป รวมไปถึงสภาพการจราจรไม่คล่องตัวทำให้ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมากเกินไป ส่งผลให้มีเวลาในการท่องเที่ยวน้อย 3. ด้านความสำราญจากแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการยังไม่หลากหลาย อีกทั้งความสะดวก สุขอนามัยของแหล่งท่องเที่ยวยังคงไม่ถึงเกณฑ์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว รวมไปถึงที่พักให้บริการยังคงน้อย ไกล ไม่มีตัวเลือกมากพอ และไม่เหมาะสมกับราคาที่ตั้งไว้ 4. ด้านการบริการเสริมที่นักท่องเที่ยวควรได้รับ แหล่งท่องเที่ยวมีศูนย์ข้อมูลบริการ ให้ความช่วยเหลือไม่เพียงพอต่อความต้องการนักท่องเที่ยว อีกทั้งการให้บริการด้านการเงินยังไม่เข้าถึงอย่างครบครัน ทำให้ไม่สะดวกเท่าที่ควร	- เพิ่มรถสาธารณะเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น และเพิ่มรถรอบโดยสารในเวลากลางคืนเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวในเวลากลางคืนได้ครบครัน - ควรมีรถทัวร์วิ่งประจำเส้นทางเพื่อการเดินทางที่สะดวกขึ้น และจัดให้มีการเดินรถที่เป็นระบบ ตรงต่อเวลา และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทางที่ถูกต้องและชัดเจน - เพิ่มที่พักที่หลากหลายตอบสนองทุกความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกระดับและทุกวัย โดยมีระยะทางที่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว - ควรมีสถานที่พักผ่อน ร้านอาหาร กาแฟ เบเกอรี่ที่ทันสมัยเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวในวัยต่างๆ - จัดโปรแกรมทัวร์ แบบแพคเกจ ทั้งแบบ ท่องเที่ยววันเดียว และแบบค้างคืน และแบบหลายวัน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้หลากหลาย - ปรับปรุงการจราจรบนท้องถนนให้คล่องตัวมากขึ้น - แหล่งท่องเที่ยวกับตัวเมืองควรมีการบริการในเรื่องการเดินทาง ความปลอดภัย และที่พักที่ใกล้ตัว

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การอภิปรายผลการศึกษาในรูปแบบข้อสรุปเชิงวิชาการตามประเด็นที่ปรากฏในผลการศึกษา เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย ซึ่งสรุปรายละเอียดเป็น 3 ข้อดังนี้

1. การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาอุปกรณ์การสื่อ และการให้บริการยังคงล้าสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังขาดการ

เผยแพร่ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ส่วนสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้มาก เนื่องจากมีสภาพอากาศที่ร้อนและไม่ร่มเย็นทำให้ไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยระบบการบริการยังอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และคำแนะนำหรือคำปรึกษายังขาดความกระตือรือร้น หรือความตั้งใจในการบริการตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ บุคลากรมีความสุภาพอ่อนน้อม และมีกิจกรรมยามว่างที่ดีในการให้บริการ รวมถึงมีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตน แต่ยังคงขาดการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับการศึกษาของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ที่กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งลำดับรองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นประเภทที่ผู้สูงอายุชื่นชอบมากที่สุด โดยประเภทแหล่งท่องเที่ยวที่กลุ่มเป้าหมายมีความประทับใจน้อยที่สุดคือแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม

2. การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านการสร้างการรับรู้คุณค่าของนักท่องเที่ยว โดยแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีการจำหน่ายสินค้าที่ราคาค่าบริการที่ผู้ใช้บริการยังเกิดความรู้สึกไม่คุ้มค่าและไม่สมเหตุสมผลกับเงินที่เสียไป เมื่อเทียบกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งสามารถยกระดับภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวให้มีความหลากหลาย มีคุณค่าที่สามารถรับรู้ได้ เป็นเอกลักษณ์ มีความโดดเด่น รู้สึกได้รับการดึงดูดความสนใจ รวมไปถึงผู้คนในท้องถิ่นมีความเป็นมิตร ต้อนรับอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ มนัสสินี บุญมีศรีสวัสดิ์, ภาภิมล ปิ่นแก้ว และปาลินี สกุลตั้งมนิรัตน์, (2556) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดนัดศรีลา ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยที่สัดส่วนในแต่ละกลุ่มแตกต่างกันเล็กน้อยและมีความชื่นชอบคล้ายคลึงกันทั้งเพศชายและหญิง นอกจากนี้ผู้ที่มีอายุมากขึ้นไม่นิยมเลือกซื้อสินค้าประเภทของที่ระลึก/หัตถกรรมพื้นบ้าน

3. การจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว ในส่วนของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น มีคุณค่าในเชิงประวัติศาสตร์ และสามารถแสดงถึงประเพณีวิถีชีวิตที่งดงามได้เป็นอย่างดี แต่การเข้าถึงยังคงมีความลำบาก เนื่องจากรถโดยสารสาธารณะมีจำนวนไม่เพียงพอ และรอบการให้บริการยังคงน้อยไป รวมไปถึงสภาพการจราจรไม่คล่องตัวทำให้ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมากเกินไป ส่งผลให้มีเวลาในการท่องเที่ยวน้อย อีกทั้งร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการยังไม่หลากหลาย ความสะอาดและสุขอนามัยของแหล่งท่องเที่ยวยังคงไม่ถึงเกณฑ์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว รวมไปถึงที่พักให้บริการยังคงน้อย โกล ไม่มีตัวเลือกมากพอ และไม่เหมาะสมกับราคาที่ตั้งไว้สอดคล้องกับ Hughes, K. (1991). ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับข้อมูลของกลุ่มคนอายุต่ำกว่า 40 ปี ในประเทศออสเตรเลียที่มุ่งเน้นไปที่ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวและความสะอาดของอาหารและห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยวของทวีปเอเชีย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ

1.1 การพัฒนาข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ครบถ้วน ชัดเจน ถูกต้อง และเกิดประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว และต้องมีความน่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยี เช่น คิวอาร์โค้ด โดยใส่รายละเอียดเพื่อบรรยายข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่ใกล้เคียง หรือร้านอาหารใกล้เคียงที่น่าสนใจ ในแต่ละสถานที่สามารถทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถทำเป็นทางเลือกด้วยการสแกนผ่านเว็บไซต์ ก่อนเดินทางท่องเที่ยว หรือ สแกน ณ สถานที่ท่องเที่ยวระหว่างเดินทางอาจจะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสะดวกสบาย และมีตัวเลือกในการตัดสินใจได้หลากหลาย นอกจากนั้น ยังสามารถเก็บข้อมูลไว้กับตัวได้ทุกที่ไม่สูญหาย ถือเป็นการยกระดับการท่องเที่ยวที่ทันสมัยและเกิดความแพร่หลายได้มากขึ้น โดยในปัจจุบัน เทคโนโลยีมีความเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกต่อการแก้ไข และอัปเดตข้อมูล อีกทั้งยังลดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง และง่ายต่อการค้นหา

1.2 ปัญหาในการบริหารจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย มีอยู่ 2 ประเด็นหลัก คือ 1) เรื่องการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ครบถ้วน โดยแนวทางแก้ไข คือ การพยายามสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อออนไลน์ สื่อวิทยุ สิ่งสิ่งพิมพ์ และการใช้รถประกาศ เป็นต้น 2) เรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ขาดวินัยในการท่องเที่ยวสาธารณะ เช่น การทิ้งขยะให้ถูกวิธี หรือรักษาความสะอาดในสถานที่ท่องเที่ยว ถึงแม้ว่าการเกิดสถานการณ์ Covid-19 แต่นักท่องเที่ยวบางส่วนยังไม่สามารถปฏิบัติตามกฎที่ตั้งไว้ ทำให้ต้องมีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เข้มงวดให้นักท่องเที่ยวรักษากฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีการปลูกจิตสำนึกที่เหมาะสม นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการท่องเที่ยว สิ่งที่ต้องให้ความสำคัญอีกเรื่องคือการแก้ไขปรับปรุงความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยทางผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องทุกท่านตระหนักถึงการรับฟังความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ด้วยวิธีการย้อนกลับมาดูความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุงในทันที

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวรู้สึกไม่คุ้มค่ากับราคาของสินค้าและบริการ ทำให้เกิดความไม่พอใจไปถึงตัวสถานที่ท่องเที่ยวและความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว ดังนั้น ในอนาคตสามารถพัฒนางานวิจัยที่ส่งเสริมให้เกิดรูปแบบการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวในรูปแบบครบวงจร นำเสนอในราคาที่คุ้มค่า รวมไปถึงครอบคลุมทั้งด้านอาหาร ที่พัก และแหล่งสถานที่ที่หลากหลาย นอกจากนั้น จำเป็นต้องพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมบุคลากรนำเที่ยวที่มีประสิทธิภาพในสถานที่ท่องเที่ยวจุดต่าง ๆ เพื่อให้มีตัวเลือกสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจองค์ความรู้จากสถานที่ท่องเที่ยวเฉพาะ เช่น การเจาะจงไปยังสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ธรรมชาติ หรืออาหารพื้นถิ่น เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 พ.ศ.2560-2564. [ออนไลน์] แหล่งที่มา https://www.mots.go.th/old/more_news.php?cid=66&filename=index. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2562.
- _____. (2562). สถิตินักท่องเที่ยว ปี 2562. [ออนไลน์] แหล่งที่มา https://www.mots.go.th/old/more_news.php?cid=525&filename=index. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2562.
- _____. (2562). สถานการณ์ท่องเที่ยว เดือนธันวาคม 2562. [ออนไลน์] แหล่งที่มา https://www.mots.go.th/images/InfographicStatistic/INFO_Dec62.jpg สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2563.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). ทิศทางท่องเที่ยวไทยในปี 2562. [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://www.tatreviewmagazine.com/article/tourism-thailand-2562/> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2562.
- ดวงกมล บุญทวีทรัพย์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์. (2562). การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2562). ‘สุขุขทัย’ ต้นแบบท่องเที่ยวเชิงอาหาร หนุน ‘อาหารท้องถิ่น’ ปั่นรายได้ชุมชน. [ออนไลน์] แหล่งที่มา. <https://www.prachachat.net/tourism/news-348739>. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2563
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โพสต์ทูเดย์. (2562). อพท.ดันสุขุขทัยเมืองมรดกโลกเป็นแหล่งท่องเที่ยว “Low Carbon”. [ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://www.posttoday.com/pr/599042>. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563.
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า, ภาพิมล ปิ่นแก้ว และปาลินี สกฤตตั้งมณีรัตน์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดนัดศิลปะ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ศิลปากร, 6(1), 648-660.
- วิษุตา ร้อยพิลา. (2558). ปริดา ไชยา. องค์ประกอบของทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดกาฬสินธุ์โดยใช้ข้อมูลภายใน. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 10(3), 197-211.
- อัศวิน แสงพิกุล. (2562). ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

- Naumann, E., & Giel, K. (1995). **Customer satisfaction measurement and management.** Chmcimmati, OH: Thomson Executive Press. Research, (June), 23-24.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations.** New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A., & Bithner, M. J., Gremler, D. D. (2009). **Service Marketing: Integrating Cu.**