

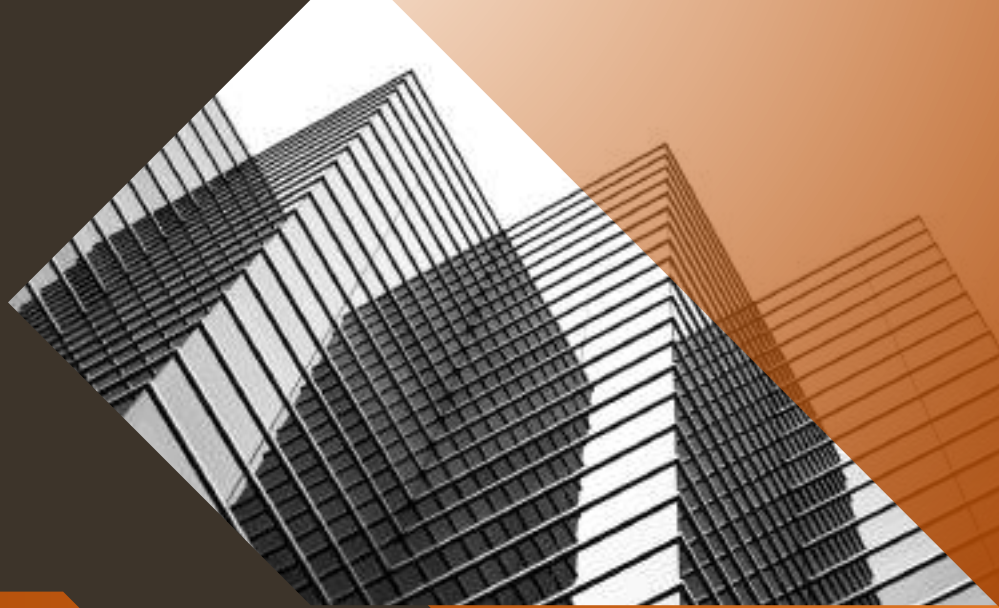


ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2567)
VOL.9 NO.1 JANUARY - JUNE 2024

ISSN 2465-387X



JHAT
CRRU



วารสาร การท่องเที่ยวและบริการ

JOURNAL OF HOSPITALITY AND TOURISM
Chiang Rai Rajabhat University

คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
Faculty of Tourism and Hotel Chiang Rai Rajabhat University



<http://toh.crru.ac.th/jhat>

วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2567

Journal of Hospitality and Tourism
Chiang Rai Rajabhat University: JHAT
Vol.9 No.1 January –June 2024

วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
(Journal of Hospitality and Tourism, Chiang Rai Rajabhat University: JHAT)

Vol.9 No.1 January –June 2024 ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2567 ISSN 2465-387X

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของวารสาร JHAT

วารสาร JHAT มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักเพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ องค์ความรู้ หรือผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย การอภิปราย การสัมมนาวิชาชีพ ตลอดจนข้อค้นพบต่าง ๆ ในด้านการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงเรื่องหรือประเด็นที่มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา บุคลากรในวิชาชีพ ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจ และเป็นเวทีรองรับ สนับสนุน ส่งเสริม และต่อยอดการพัฒนาและการคิดค้น องค์ความรู้และนวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวและการบริการทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติและระดับนานาชาติ

หลักเกณฑ์และขอบเขตของบทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร JHAT

วารสาร JHAT เป็นวารสารที่เปิดกว้างสำหรับรองรับการเผยแพร่ผลงานวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดทำอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยมีการกำหนดเกณฑ์และขอบเขตของบทความจะเสนอขอตีพิมพ์ ดังนี้

1. เป็นการนำเสนอในเชิงวิชาการที่เผยแพร่เกี่ยวกับองค์ความรู้หรือผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย การอภิปราย การสัมมนาวิชาชีพ ตลอดจนข้อค้นพบต่าง ๆ ในด้านการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงเรื่องหรือประเด็นที่มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ
2. เป็นการนำเสนอในเชิงวิชาการที่มีความชัดเจน จัดทำอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล
3. บทความที่นำเสนอจะต้องมีเนื้อหาสาระที่ไม่เป็นเรื่องที่เคยตีพิมพ์หรือนำเสนอที่อื่นมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างรอการตอบรับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่นใดหรือในเวทีการประชุมวิชาการอื่นใด และจะต้องมีความน่าสนใจ เป็นเรื่องใหม่หรืออาจเป็นเรื่องเดิมแต่นำเสนอในมุมมองใหม่ เป็นองค์ความรู้ใหม่ สามารถนำไปใช้พัฒนาต่อยอดเป็นประโยชน์ได้
4. ประเภทบทความที่สามารถเสนอเพื่อตีพิมพ์อยู่ในรูปของบทความวิจัย บทความวิชาการ และบทความปริทัศน์ รวมถึงข้อสรุปจากการประชุมวิชาชีพที่จัดทำในรูปแบบข้อเขียนเชิงวิชาการ โดยภาษาของบทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์ใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ (นอกจากภาษาอังกฤษ) กองบรรณาธิการอาจรับพิจารณาเป็นรายกรณี
5. ขอบเขตเนื้อหาของบทความ ประกอบด้วยสาขาการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การบริการ อุตสาหกรรมบริการ การโรงแรม ที่พักแรม สปา ไมซ์ (MICE) เรือสำราญ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม คริวและศิลปะในการประกอบอาหาร ธุรกิจการบิน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว วัฒนธรรมและศิลปะเพื่อการท่องเที่ยว และเรื่อง
6. รูปแบบการเขียนเป็นไปตามที่กองบรรณาธิการวารสาร JHAT กำหนด(ดูรายละเอียดแนบท้าย)

กำหนดการตีพิมพ์และรูปแบบการเผยแพร่

วารสาร JHAT ดำเนินการตีพิมพ์และเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ (Online) ที่ URL: <http://toh.crru.ac.th/jhat/> โดยกำหนดดำเนินการตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน

ฉบับที่ 2 ระหว่างเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศรชัย มุ่งไธสง	อธิการบดี
รองศาสตราจารย์ ดร.อรรธรณ บุญพัฒน์	คณบดี

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.เสงี่ยม บุญพัฒน์	บรรณาธิการวารสาร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญฤทัย ครองยุติ	ผู้ช่วยบรรณาธิการวารสาร

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนสิชา ชาวคำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
อาจารย์ ดร.ภูวนารถ ศรีทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญฤทัย ครองยุติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
นางสาวญาณัท ศิริสาร	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
นายณัฐกิจ มูลแจ่ม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำกองบรรณาธิการ

Professor Dr.Lawal M. Marafa	The Chinese University of Hong Kong
Professor Dr.Nina D. Laurie	University of St Andrews
ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา	นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและการบริการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความทางวิชาการและงานวิจัยประจำวารสาร (Reviewers)

ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กนกกานต์ แก้วนุช	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา	นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและการบริการ
รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี	นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและการบริการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.รชพร จันทร์สว่าง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.คมสัน รัตนสีมากุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา สุขเพชร	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตติยาพร จารุมณีรัตน์	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบา สิทธิการ	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ	มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรัชชิตา บุญญาณเมธาพร	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรรัตน์ เยี่ยมตระกูล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.เสริมศิริ นิลดำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ บุญพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร ขุนศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรณ ไชยานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหฺล้า ตรีเอกานุกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
รองศาสตราจารย์ ดร.เสงี่ยม บุญพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แก้วตา ม่วงเกษม	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธารณี นวสันธิ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
อาจารย์ ดร.นิพล เชื้อเมืองพาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
อาจารย์ ดร.วิตติกา ทางชั้น	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อาจารย์ ดร.ศิริพงษ์ รักใหม่	วิทยาลัยดุสิตธานี

ฝ่ายจัดการและธุรการ

นางสาวญาณัท ศิริสาร	ธุรการและประสานงาน
นางสาวพิมพ์พิมพ์มิล วินทะไชย	ธุรการและประสานงาน
นางสาวอัมรินทร์ จีอาทิตย์	การเงิน
นายณัฐกิจ มูลแจ่ม	งานพัสดุและจัดซื้อจัดจ้าง
นายธีรณัย ตันติเกียรติเจริญ	จัดทำระบบฐานข้อมูล

ติดต่อกองบรรณาธิการ

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
80 หมู่ 9 ตำบลบ้านคู้ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100
โทรศัพท์ : 0 5377 6088 , 0 5377 6000 ต่อ 1141, 1142
เว็บไซต์ : <http://toh.cru.ac.th/jhat/>
E-mail : toh@cru.ac.th

พิมพ์ที่

ร้านเอกออปปี
ที่อยู่ : 343 หมู่ 2 ตำบลนางแล อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57100
โทรศัพท์ : 09 7924 0040

บทบรรณาธิการ

วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (Journal of Hospitality and Tourism, Chiang Rai Rajabhat University: JHAT) เป็นวารสารที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย และเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษาและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อให้สามารถต่อยอดไปสู่การพัฒนาและการคิดค้นองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวและการบริการทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

สาระในวารสารปีที่ 9 ฉบับที่ 1 นี้ ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ การศึกษา ศักยภาพชุมชนท่องเที่ยวในการอนุรักษ์สืบทอดและศึกษาองค์ความรู้ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดอุดรธานี และปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

กองบรรณาธิการวารสารการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารฉบับนี้ จะเป็นเวทีและสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการท่องเที่ยวและการบริการของนักวิชาการ นักวิจัย และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ ในการนำไปสู่แนวทางการต่อยอดและพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยว การโรงแรม และการบริการต่อไปในอนาคต

กองบรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
บทความวิจัย	
การศึกษาศักยภาพชุมชนท่องเที่ยว ในการอนุรักษ์สืบทอดและศึกษาองค์ความรู้ ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดอุดรธานี <i>มณฑล ศรีสุข และคณะ</i>	1
ปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย <i>กนกพร พันธุ์มาตย์ และคณะ</i>	18

การศึกษาศักยภาพชุมชนท่องเที่ยว ในการอนุรักษ์สืบทอดและศึกษาองค์ความรู้ ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดอุตรดิตถ์

Potential Development of Tourism Communities for the Conservation, Continuation, and Study of Local Knowledge, Traditions, and Cultures to Strengthen Community-Based Tourism in Uttaradit

◆ มณฑล ศรีสุข

*อาจารย์ประจำหลักสูตรการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

Monton Srisuk

Lecturer in Tourism and Hotel Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Uttaradit Rajabhat University

◆ ชาริสร์ เสนาป่า

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

Charis Sanapha

Lecturer in English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Uttaradit Rajabhat University

◆ ลลิตา สัมฤทธิตานนท์

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

Lalita Samrittitanon

Lecturer in English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Uttaradit Rajabhat University

◆ ปาณธีร์ สัตยาภรณ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

Pannatee Satyaphon

Lecturer in English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Uttaradit Rajabhat University

◆ กณิกนันต์ สิงห์สานิตย์

อาจารย์ประจำหลักสูตรสารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

Kaniknan Singsanit

Lecturer in Information and Library Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Uttaradit Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาศักยภาพชุมชนท่องเที่ยวในการสืบทอดภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นและแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดอุดรดิตถ์ การวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ดำเนินการศึกษาแบบมีส่วนร่วมในการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลการท่องเที่ยวในพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่า จังหวัดอุดรดิตถ์มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมจนมีชื่อเรียกอีกอย่างว่า “เมืองสามวัฒนธรรม” โดยมีประเพณีและวัฒนธรรมที่ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดอุดรดิตถ์ มีกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับนักท่องเที่ยว มีความพร้อมและแนวทางในการพัฒนาคนในชุมชนให้มีศักยภาพมีการสนับสนุนให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาชุมชนไปพร้อม ๆ กัน และได้รับผลตอบแทนในเชิงเศรษฐกิจ เพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตของท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ชุมชนท่องเที่ยวจังหวัดอุดรดิตถ์มีศักยภาพในการสืบทอดภูมิปัญญาองค์ความรู้ ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีศักยภาพและมีความพร้อมในการยกระดับการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ แนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวการชุมชน จังหวัดอุดรดิตถ์ ควรเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มาสัมผัส เรียนรู้ รวมถึงเข้าใจธรรมชาติ ศิลปะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิตของคนในชุมชนและต้องสนับสนุนให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาชุมชนไปพร้อม ๆ กัน และได้รับผลตอบแทนในเชิงเศรษฐกิจ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวชุมชน รายได้จากการท่องเที่ยวและคุณภาพชีวิตของชุมชนในจังหวัดอุดรดิตถ์

คำสำคัญ : ศักยภาพชุมชนท่องเที่ยว, ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this study were to explore the potential of tourism communities in conserving and continuing local knowledge, traditions, and cultures, as well as to develop strategies to promote community-based tourism in Uttaradit Province. This qualitative research involved collecting data through in-depth interviews using semi-structured interview forms with key informants. The study included participatory surveys and data collection on tourism within the area.

The findings indicate that Uttaradit Province, known as the "Land of Three Cultures," exhibits a rich cultural diversity capable of supporting year-round tourism. The cultural tourism activities in Uttaradit are varied and cater to tourists' interests. The study found readiness and strategies to enhance the capabilities of local people, encouraging their participation in community development and economic benefits from tourism. This involvement is expected to sustainably elevate the income and quality of life within these

communities, based on environmental conservation and the continuation of local traditions and cultures. The study suggests that promoting community-based tourism in Uttaradit Province should provide opportunities for tourists to experience, learn about, and understand the nature, art, culture, history, and lifestyle of the local community. Additionally, it should encourage local residents to take an active role in community development and ensure they receive economic benefits, thereby improving the quality of community-based tourism, tourism revenue, and the quality of life for communities in Uttaradit Province.

Keywords: community potentiality, local traditions, local cultures

บทนำ

การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization: UNWTO) ระบุว่า หนึ่งในภาคส่วนที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจมากที่สุดและรวดเร็วที่สุดคือ การท่องเที่ยว โดยมีประชากรนับพันล้านคนทั่วโลกที่เดินทางท่องเที่ยวทุกปี และคาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้น 3.3% ทุกปีจนถึงปี 2579 (ค.ศ. 2030) การท่องเที่ยวไม่เพียงแต่ทำให้เศรษฐกิจเติบโตขึ้นเท่านั้น แต่ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ส่งเสริมความเข้าใจและวัฒนธรรมอันดีระหว่างประเทศ ด้วยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำให้คนนับล้านคนมีงานทำและมีส่วนสำคัญโดยตรงในการทำให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน 17 ประการขององค์การสหประชาชาติด้วยที่ปักสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนได้เป็นอย่างมากและยังส่งผลกระทบเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย ไอเอสโอจึงได้พัฒนาคู่มือสากลฉบับใหม่สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักเพื่อช่วยให้เจ้าของสถานที่ที่มีการปรับปรุงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมการท่องเที่ยวและยังอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ นอกจากนี้ยังสามารถส่งเสริมการแลกเปลี่ยนด้านสังคมและการมีส่วนร่วมต่อเศรษฐกิจชุมชน และแม้ว่าจะมีโครงการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่มีอยู่ทั่วโลกหรือมีการส่งเสริมโดยผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวหรือองค์กรอื่น ๆ ที่ให้ความสนใจในเชิงพาณิชย์อยู่แล้ว แต่ก็ยังไม่มียุทธศาสตร์มาตรฐานสากลที่มีความเป็นกลางแห่งใดเข้ามาดูแลในเรื่องนี้ จนกระทั่งไอเอสโอได้เห็นความสำคัญและพัฒนามาตรฐานด้านที่พักขึ้นมาเพื่อเป็นคู่มือสากลฉบับใหม่สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักเพื่อให้เจ้าของสถานที่ที่มีการปรับปรุงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ (กองพัฒนาบริการท่องเที่ยว. กรมการท่องเที่ยว, 2565)

“ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพชั้นนำของโลกที่เติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานความเป็นไทยเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้สู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน” คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวโดยการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าและบริการบนพื้นฐานของมรดกและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ภายใต้หลักการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม Thailand 4.0 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

วัฒนธรรมมีความหมายครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่าง ที่แสดงออกถึงวิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือสังคมใดสังคมหนึ่ง มนุษย์ได้คิดสร้างระเบียบกฎเกณฑ์ใช้ในการปฏิบัติ การจัดระเบียบตลอดจนระบบความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการควบคุมและใช้ประโยชน์จากธรรมชาติ ประเทศไทยของเรานั้นมีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ไม่ว่าจะทั้งเรื่องของภาษา การแต่งกาย อาหาร ศิลปะ ดนตรี วรรณคดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่สืบทอดมาตั้งแต่บรรพบุรุษ ในแต่ละพื้นที่และที่ชุมชน หมู่บ้าน เมือง มีการพบปะสังสรรค์กันทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม จนปรากฏรูปแบบทางวัฒนธรรมที่เหมือนกันและแตกต่างกันไปจากชุมชน หมู่บ้าน และเมือง ในท้องถิ่นอื่น ดังนั้นวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่นแต่ละแห่งอาจมีรูปแบบแตกต่างกันไปตามสภาพทางภูมิศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นรูปธรรมการท่องเที่ยวประเภทหนึ่งซึ่งเน้นความสำคัญกับแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับ มรดกประเพณีที่สืบทอดต่อ ๆ กันมา และวัฒนธรรมที่ดึงดูดความสนใจ โดยสิ่งที่ดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวนั้นมีหลายอย่างประกอบด้วย วิถีชีวิต พิพิธภัณฑสถาน การแสดง แหล่งโบราณคดี ศิลปะ ละคร การแสดงดนตรีสากล และการแสดงดนตรีพื้นบ้าน ประเพณีพิธีกรรมทางศาสนา หัตถกรรมงานฝีมือ และการกระทำอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม (จุฑามาศ คงสวัสดิ์, 2550)

ดังนั้น วัฒนธรรมที่นำมาใช้ประโยชน์ในการท่องเที่ยวจึงมีความหมายรวมถึง สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นมาได้แก่สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์โบราณวัตถุโบราณสถาน ศิลปวัตถุพิพิธภัณฑสถาน ลักษณะการประกอบอาชีพที่มีความโดดเด่นสถานที่แสดงทางด้านขนบธรรมเนียมประเพณี การละเล่นพื้นเมืองต่าง ๆ งานหัตถกรรมและสินค้าในท้องถิ่นต่าง ๆ ตลอดจนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น

ชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในชุมชน แต่พบว่าชุมชนยังขาดองค์ความรู้ในการจัดการวัฒนธรรมประเพณีในท้องถิ่นของตนเองและการจัดการการท่องเที่ยว รวมถึงความสามารถที่จะนำทรัพยากรทางประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่มีศักยภาพและความหลากหลายทางภูมิปัญญาท้องถิ่น นำมาพัฒนาและต่อยอด เพื่อนำมาเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ ในรูปแบบการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถอนุรักษ์ สืบทอด และศึกษาองค์ความรู้ ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นจังหวัดอุตรดิตถ์ ศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชนมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของชุมชนให้มีประสิทธิภาพเพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชนตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงจังหวัดอุตรดิตถ์และสามารถสร้างเสริมรายได้ให้กับคนในชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การศึกษาศักยภาพชุมชนท่องเที่ยว ในการอนุรักษ์สืบทอดและศึกษาองค์ความรู้ ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดอุตรดิตถ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาศักยภาพชุมชนท่องเที่ยวในการสืบทอดภูมิปัญญาองค์ความรู้ ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น จังหวัดอุตรดิตถ์

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดอุตรดิตถ์

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ศึกษาและรวบรวมองค์ความรู้ ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชนท่องเที่ยว จังหวัดอุตรดิตถ์

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวจังหวัดอุตรดิตถ์

กลุ่มตัวอย่าง ชุมชนท่องเที่ยวจังหวัดอุตรดิตถ์ 9 อำเภอ อำเภอละ 1 ชุมชน

ด้านพื้นที่ ชุมชนท่องเที่ยว จังหวัดอุตรดิตถ์

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

นิยามศัพท์

ชุมชนท่องเที่ยว หมายถึง การท่องเที่ยวที่ชุมชนเป็นผู้กำหนดกระบวนการทิศทาง และรูปแบบการท่องเที่ยวของตนเอง ชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรท่องเที่ยวที่อยู่นั้น ๆ และมีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดจากการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวที่จัดโดยชุมชนนั้นมีจุดขายที่หลากหลาย ทั้งธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต การอนุรักษ์ รวมทั้งมีการพัฒนารูปแบบเพื่อสร้างความยั่งยืนสู่คนรุ่นลูกหลาน และเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การทบทวนวรรณกรรม

การที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนนั้น ต้องเข้าใจกรอบแนวคิดเกี่ยวกับชุมชนให้ชัดเจน เพราะถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการที่จะดำเนินการพัฒนาการท่องเที่ยวไปสู่อนาคต มุมมองกรอบแนวคิดเกี่ยวกับ

ชุมชนนั้นมีหลากหลายมุมมอง และยากหากจะเจาะจงไปในความหมายหนึ่งความหมายใดโดยที่ขาดความเข้าใจมุมมองที่หลากหลายนี้ของคำว่า “ชุมชน”

- ชุมชนคือเครือข่ายทางสังคมที่มีลักษณะประจำชุมชนเป็นพื้นฐาน หรือมีความสนใจที่ร่วมกัน
- ชุมชนที่อยู่ร่วมกันในกรอบพื้นที่เดียวกัน
- ชุมชนที่อยู่ในระบบสังคมเดียวกัน
- ชุมชนมีความรู้สึกร่วมกัน และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- ชุมชนมีโครงสร้างของระบบอำนาจเชื่อมโยงกัน ในทางปฏิบัติ
- ชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน โดยไม่ติดอยู่เพียงพื้นที่ (L. Robert, & D. Hall, Rural tourism and recreation: principle to practice (London: UK, 2001), อ้างถึงใน พิมพ์ระวี โรจนรุ่งสัจตย, 2553)

อย่างไรก็ตามเมื่อได้ศึกษาถึงมุมมองที่หลากหลายเหล่านี้จะเห็นว่า แม้อาจมีการถกเถียงถึงความหมายที่ชัดเจนของชุมชน แต่ละความหมายจะมียุคประกอบหลักที่ร่วมกันอยู่ ซึ่งสามารถสรุปเป็นพื้นฐานความหมายของคำว่า ชุมชนได้ คือ

1. ชุมชนต้องมีถิ่นฐาน เช่น เป็นเจ้าของพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งร่วมกัน (Locality)
2. ชุมชนต้องมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น มีกิจกรรมร่วมกัน หรือมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Social Interaction)
3. ชุมชนต้องมีความรู้สึกหรือความผูกพันพื้นฐานที่ร่วมกัน เช่น ความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน หรือวัฒนธรรมร่วมกัน (Community sentiment and common ties or bonds)
4. ชุมชนต้องมีระบบขององค์กรทางสังคม เช่น การจัดระบบเมื่อมีความสนใจที่หลากหลาย หรือเกิดกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งขึ้น (A system of social organization)

การท่องเที่ยวโดยชุมชน ในปัจจุบันการท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐานถือเป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐานถือเป็นเครื่องมือที่ภาครัฐนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนที่มีการบริหารจัดการโดยชุมชนอย่างมีส่วนร่วมเพื่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรม การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นฐานได้รับความสนใจจากหลายภาคส่วน ทั้งนี้ผู้ให้ความหมายไว้อย่างสอดคล้องกัน อาทิ พจนานุกรม (2546) ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของสิทธิ์ในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน อีกทั้งวีระพล ทองมาและประเจต อานาจ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยวต้องทำงานครอบคลุม 5 ด้าน พร้อมทั้งทั้ง การเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม โดยมีชุมชนเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการจัดการ สอดคล้องกับ สินธุ์ สโรบล และคณะ (2546) ที่ได้นิยามไว้ว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ ชุมชนเป็นผู้ดำเนินการตั้งอยู่บนฐานความคิดที่ว่าชาวบ้านทุกคนเป็นเจ้าของทรัพยากรและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว นำเอาทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่ในท้องถิ่น ทั้งด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมชาติ ประเพณี รวมทั้งวิถีชีวิตความเป็นอยู่ และวิธีการผลิตของชุมชนมาใช้เป็นปัจจัยหรือต้นทุนการผลิตที่สำคัญในการจัดการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยมีองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีอยู่ 4 ด้าน คือ 1. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม หมายถึง ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และมีวิธีการผลิตที่พึ่งพาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน อีกทั้งมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น 2. ด้านองค์กรชุมชน หมายถึง ชุมชนมีระบบสังคมที่เข้าใจกัน

มีปราชญ์หรือผู้มีความรู้ และมีทักษะในเรื่องต่าง ๆ หลากหลาย รวมถึงชุมชนผู้ศึกษาเป็นเจ้าของและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา 3. ด้านการจัดการ หมายถึง มีกฎกติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อมวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว โดยมีองค์กรหรือกลไกในการทำงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยว และสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้ และมีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม รวมถึงการมีกองทุนที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน 4. ด้านการเรียนรู้ หมายถึง ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่างได้ มีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน อีกทั้งสร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทั้งชาวบ้านเองและผู้มาเยือน

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรมโดยการนำทรัพยากรวัฒนธรรมที่มีอยู่ในชุมชนมาพัฒนาในด้านสังคม เศรษฐกิจ ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชนให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไว้ว่า

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ (2540) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไว้ว่า เป็นวิธีการศึกษาประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมผ่านการเดินทางท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นการพัฒนาด้านภูมิปัญญาสร้างสรรค์ เคารพต่อสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ศักดิ์ศรี และวิถีชีวิตผู้คน หรือสามารถกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คือ การท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ผู้อื่นและย้อนกลับมาตนเองอย่างเข้าใจความเกี่ยวพันของสิ่งต่าง ๆ ในโลกที่มีความเกี่ยวโยงพึ่งพากัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวว่า แนวคิดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมก็เหมือนแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีทั้งภาครัฐและเอกชนใน การตระหนักถึงการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดกระแสเรียกร้องหลัก 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. กระแสความต้องการของชาวโลกให้เกิดจิตสำนึกการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว เป็นกระแสความต้องการของประชาชนทั่วโลกให้เกิดการสร้างจิตสำนึกในแง่การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมระดับท้องถิ่นจนถึงขอบข่ายกว้างขวางไปทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอนุรักษ์ระบบนิเวศเพื่อคงความหลากหลายทางชีวภาพไว้

2. กระแสความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเรียนรู้ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นกระแสความต้องการที่มีมากขึ้น มีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการได้รับความรู้ความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวมากกว่าความสนุกเพลิดเพลินเพียงอย่างเดียว สร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่

3. กระแสความต้องการของชุมชนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นกระแสความต้องการของชุมชนท้องถิ่นที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเป็นหลักประกันให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และชุมชนท้องถิ่นยอมรับในผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่จะได้รับ เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ที่เหมาะสม

หลักการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

การศึกษาค้นคว้าเอกสารผลงานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักวิชาการ ได้ให้อธิบายหลักของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมดังนี้

(ธัญวรรณ มาตกุล, 2556) กล่าวว่า การท่องเที่ยวรูปแบบนี้จัดขึ้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เยี่ยมชมเกี่ยวกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่น เนื่องในเทศกาลต่าง ๆ เป็นการสืบทอดและรักษามรดกทางวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นไว้โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ คือ

1. เป็นประเพณีหรือวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ที่เด่นของแต่ละท้องถิ่น และสมควรที่จะดำรงรักษาไว้สืบต่อไป
2. เจ้าของพื้นที่ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งด้านการวางแผน การจัดการและการอนุรักษ์
3. มีวิทยากรและมัคคุเทศก์ประจำท้องถิ่น
4. มุ่งให้นักท่องเที่ยวได้รับทั้งความรู้ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ความประทับใจและประสบการณ์ในการดำรงชีวิตในสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากเดิม

(จุฑาภรณ์ ทองเพ็ญ, 2554) ได้กล่าวถึง หลักการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไว้ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. เป็นการท่องเที่ยวที่มีการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญ คุณค่า ประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของทรัพยากรวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยวในการเพิ่มคุณค่าของประสบการณ์ในการเข้าชม ในขณะที่เดียวกันก็จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น
2. เป็นการท่องเที่ยวที่มีการปลูกฝังสร้างจิตสำนึกของคนในชุมชนท้องถิ่นให้เกิดความรัก ห่วงแหนงรักษา และดึงดูดชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรของตนด้วย และได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจ้างงาน การบริการนำเที่ยว การให้บริการขนส่ง การให้บริการที่พัก การขายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น
3. เป็นการท่องเที่ยวที่มีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมและได้รับความเพลิดเพลิน พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
4. เป็นการท่องเที่ยวที่มีการเคารพวัฒนธรรมของเพื่อนบ้าน หรือของชุมชนอื่นรวมทั้งเคารพในวัฒนธรรม ศักดิ์ศรี และความเป็นมนุษย์ ของชุมชนและผู้คนอย่างเข้าใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ออกแบบงานวิจัยและดำเนินการตามกระบวนการการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยออกแบบงานวิจัยและดำเนินการ 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและกำหนดประเด็นการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 2. การศึกษาศักยภาพพื้นที่

ขั้นตอนที่ 3. การสร้างการรับรู้และการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 4. การจัดทำแผนแบบมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 5. การใช้ประโยชน์และการเผยแพร่ จากแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวจังหวัดอุตรดิตถ์

กลุ่มตัวอย่าง ชุมชนท่องเที่ยวจังหวัดอุตรดิตถ์ 9 อำเภอ อำเภอละ 1 ชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิในชุมชนที่ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เป็นผู้นำชุมชนท่องเที่ยวของจังหวัดอุตรดิตถ์และสามารถให้ข้อมูลที่นำเชื่อถือเกี่ยวกับกรณีศึกษานี้ ได้แก่ ประธานกลุ่มทอผ้ามัดหมี่ บ้านนาขุม อำเภอบ้านโคก นายกองคการ บริหารส่วนตำบลคอรุม อำเภอพิชัย ประธานกลุ่มท่องเที่ยววัฒนธรรมลาวเวียงหาดสองแคว อำเภอตรอน ประธานกลุ่มทอผ้าไทยวน อำเภอลับแล ประธานสภาวัฒนธรรมอำเภอท่าปลา กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนบ้านน้ำผึ้ง อำเภอทองแสนขัน หัวหน้ากลุ่มท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี อำเภอปากท่า หัวหน้ากลุ่มท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี อำเภอน้ำปาด หัวหน้ากลุ่มท่องเที่ยวชุมชนบ้านปางต้นผึ้ง อำเภอเมือง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่จังหวัดอุตรดิตถ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ดำเนินการศึกษาแบบมีส่วนร่วมในการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลการท่องเที่ยวในพื้นที่เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ ศักยภาพในการสืบทอดภูมิปัญญา องค์ความรู้ ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่นในพื้นที่ควบคู่กับการดำเนินการศึกษาศักยภาพชุมชนเพื่อรองรับการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและกำหนดประเด็นการดำเนินงาน โดยคณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาข้อมูลจากเอกสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตำรา รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ บทความ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม และข้อมูลการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิในชุมชนที่ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เพื่อประโยชน์ในการกำหนดประเด็นการดำเนินงานที่ชัดเจนเบื้องต้นก่อนลงพื้นที่ ศักยภาพพื้นที่ โดยคณะผู้วิจัยร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิในชุมชนที่ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการศึกษาแบบมีส่วนร่วมในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลการท่องเที่ยวในพื้นที่เพื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้และศักยภาพในการสืบทอดภูมิปัญญา องค์ความรู้ ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่นในพื้นที่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม มาจำแนกข้อมูลจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ และตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งว่าข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนเพียงพอเหมาะสมพร้อมแก่การนำไปวิเคราะห์ สรุปผลแล้วหรือไม่ ในกรณีที่ข้อมูลที่ได้มาไม่สอดคล้องกัน

คณะผู้วิจัยจะใช้การตรวจสอบโดยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี จากการสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม พร้อมกับศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ น่าเชื่อถือและถูกต้อง

สรุปผลการวิจัย

1. ศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนท่องเที่ยวในจังหวัดอุดรดิตถ์ ผู้นำชุมชนหรือชุมชนในพื้นที่ รวมทั้งกลุ่มผู้จำหน่ายสินค้าในชุมชน ทั้งหมด ส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากคนในชุมชนมองเห็นความเจริญจากท้องถิ่นอื่นแต่ก็ยังรักความเป็นชุมชนดั้งเดิมของตนเอง แต่เอาแนวคิดในการทำให้บ้านเมืองเจริญมาปรับใช้กับความเป็นชุมชนของตนเอง นั่นคือ การพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นชุมชนดั้งเดิมที่สมบูรณ์แบบเหมือนกับอดีต และคืนความเป็นอดีตให้กับชุมชนของตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สังคมไทยกำลังขาดแคลนและมีความต้องการในปัจจุบันให้มีการฟื้นฟูวิถีวัฒนธรรมประเพณี กิจกรรมท้องถิ่น รวมทั้งตลาดดั้งเดิมและการค้าขายแบบดั้งเดิมของชุมชนตนเองขึ้นมาใหม่ โดยชาวชุมชนร่วมแรงร่วมใจกันทำโดยการสนับสนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่นั้นและโครงการของกรมพัฒนาชุมชน โครงการหมู่บ้าน OTOP นวัตกรรม วิถีชีวิต จังหวัดอุดรดิตถ์ และได้รับการสนับสนุนค่อนข้างดีจากหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านงบประมาณและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน ทั้งนี้ยังสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสนองตอบต่อความต้องการของคนในชุมชนได้อย่างแท้จริง ส่วนในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัด จังหวัดอุดรดิตถ์มีความอุดมสมบูรณ์ทางวัฒนธรรม มีเอกลักษณ์เฉพาะในแต่ละพื้นที่ มีการเปลี่ยนแปลงผสมผสาน หล่อหลอม พัฒนามาตามกาลเวลา กระทั่งประยุกต์ร่วมกับวัฒนธรรมทั้งข้างถิ่นและข้ามถิ่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางด้านวัฒนธรรมในจังหวัดอุดรดิตถ์ที่มีการสืบสานผ่านกาลเวลามาอย่างยาวนาน จึงนับได้ว่าจังหวัดอุดรดิตถ์มีต้นทุนทางวัฒนธรรม (Cultural Capital) จึงถือเป็นโอกาสที่ดีที่การท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ในท้องถิ่นจะนำต้นทุนวัฒนธรรมที่มีมาเผยแพร่ให้กว้างขวางออกไปในรูปแบบของการท่องเที่ยววัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Cultural Tourism) การจัดการการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทั้งในส่วนขององค์ความรู้ตามหลักฐานที่ปรากฏ การสืบทอดให้คงอยู่และการดำเนินต่อไป โดยชุมชนจะเป็นผู้แสดงให้เห็นว่าชุมชนสามารถอนุรักษ์และสืบสานวัฒนธรรมต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งระดับจังหวัดและระดับอำเภอถือว่าเป็นกำลังหลักในการทำให้ชุมชนเข้าใจและเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวโดยชุมชนและยังถือเป็นการร่วมแรงร่วมใจพร้อมทั้งสติปัญญาของคนในชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหลักหน่วยงานภาครัฐควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน นำมาเป็นเครื่องมือที่กำหนดแนวทางหรือวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ชุมชนท่องเที่ยวไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้

2. แนวทางในการสร้างเสริมการท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดอุตรดิตถ์ ประชาชนในชุมชนท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัดอุตรดิตถ์ได้ตัดแปลงบ้านของตนเองให้เป็นบ้านพักแรมของแขกผู้มาเยือน หรือที่เรียกกันว่า โฮมสเตย์ ทำให้มีรายได้อย่างต่อเนื่องมากขึ้นเป็นลำดับ และกำลังกลายเป็นรายได้ประจำของชาวบ้าน เมื่อมีความประทับใจของนักท่องเที่ยวมาสู่ชุมชนต่าง ๆ ขยายไปถึงตัวจังหวัด ได้อาศัยสังคมออนไลน์และสื่อต่าง ๆ ที่สำคัญคือ การบอกต่อปากต่อปากที่ขยายวงไปอย่างกว้างขวางไปทั่วทั้งประเทศ และต่างประเทศ หลายประเทศ เป็นผลทำให้นักท่องเที่ยวจากทั่วประเทศและจากต่างประเทศพากันไปเยี่ยมชมชุมชนในจังหวัดอุตรดิตถ์ นับว่าผู้นำชุมชนและคนท้องถิ่นสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ขยายผลการฟื้นคืนอดีตให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ได้ฟื้นฟูอาชีพดั้งเดิมต่าง ๆ ตั้งแต่การทำนา วิถีชีวิตแบบวนเกษตร และการทำอาหาร ตลอดจนการเกษตรดั้งเดิมทั้งหมดก็กลับฟื้นคืนมา ยิ่งเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้น นอกจากนี้มีการส่งเสริมให้ขายสินค้าพื้นบ้านเพื่อไม่ให้สูญหายไปตามกาลเวลา เช่น ข้าวพันผัก ผ้าซิ่นตีนจก และขนมเทียนสวย ข้าวแต่น ข้าวแคบ กล้วยตาก และอาหารพื้นบ้านอีกมากมายโดยเน้นความสะดวก อร่อย และราคาถูก และยังใช้วัสดุธรรมชาติมาเป็นหีบห่อ อีกทั้งยังนำการแสดงดนตรีม้งกละ การละเล่นซอ จ้อย การแสดงดนตรีพื้นบ้าน เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ทั้งนี้ จากการศึกษาได้แนวทางการสร้างเสริมการท่องเที่ยวชุมชนเชิงจังหวัดอุตรดิตถ์ โดยพิจารณาในด้านการจัดการพื้นที่ และการพัฒนา กิจกรรมอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

- พัฒนาความหลากหลายผลิตภัณฑ์ของชุมชน ทั้งในรูปแบบผลิตภัณฑ์สดและผลิตภัณฑ์ที่แปรรูป เพื่อจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยว
- สร้างผลิตภัณฑ์ของชุมชนท่องเที่ยวให้มีชื่อเสียงมีความโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์
- ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐในการทำการศึกษา ค้นคว้าวิธีการ แนวทางที่เหมาะสมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวแต่ละชุมชน
- การกำหนดจุดแหล่งท่องเที่ยว เพื่อจำกัดให้นักท่องเที่ยวลงตามจุดบริการ หรือมีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว
- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างชุมชน องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน เพื่อช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนร่วมกัน
- การกำหนดโครงสร้างในการบริหารงานด้านการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนแต่ละชุมชน สร้างระเบียบ ข้อบังคับ ข้อตกลงร่วมกัน

แต่อย่างไรก็ตามชุมชนต่าง ๆ ยังคงมีเอกลักษณ์ และวิถีชีวิตชุมชนแบบดั้งเดิม ที่ยังสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชน และเชื่อมโยงกับเข้ากับการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม ทั้งด้านอาหาร การละเล่นพื้นบ้าน ดนตรีพื้นบ้าน รวมทั้งวิถีของชุมชน เป็นเรื่องราวและประวัติศาสตร์ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และสัมผัสถึงศิลปวัฒนธรรมของความเป็นไทยที่ได้สอดแทรกเรื่องราวต่าง ๆ มากมาย จนทำให้เป็นสิ่งดึงดูดที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์และสืบทอดต่อไป

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจและได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนมีความตระหนักถึงความสำคัญของวิถีวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมถึงมรดกทางวัฒนธรรมพื้นบ้านมากขึ้น ทั้งนี้การตื่นตัวของวัฒนธรรมประกอบกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมของในแต่ละพื้นที่เป็นจุดกำเนิดของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ดังจะเห็นว่าการท่องเที่ยวชุมชนได้กลายเป็นศูนย์กลางของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในยุโรปอีกทั้งประเทศอื่น ๆ ได้พยายามที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในประเทศของตนเอง นอกจากการท่องเที่ยวชุมชนจะสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศและนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจทั้งระดับประเทศและระดับภูมิภาคแล้ว การท่องเที่ยวชุมชนยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสืบทอดวัฒนธรรมให้คงอยู่ต่อไป สำหรับจังหวัดอุดรธานี การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สามารถสร้างรายได้และการจ้างงานให้กับชุมชนท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามการที่นักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น กระแสการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนจึงได้รับความสนใจเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวและมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นแต่ละอำเภอของจังหวัดอุดรธานีมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และได้มีการถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมสืบเนื่องมาเป็นเวลานาน นอกจากนี้การท่องเที่ยวที่วางอยู่บนพื้นฐานของคุณค่าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นหรือทุนทางวัฒนธรรมสามารถทำได้โดยการนำเรื่องราวจากประวัติศาสตร์ ศิลปะท้องถิ่น ดนตรีพื้นบ้าน วิถีความเป็นชุมชนวรรณกรรม สถาปัตยกรรม ทัศนกรรม ความงามของฝีมือช่าง และอื่น ๆ มาจัดการให้เกิดความน่าสนใจสอดคล้องตามคุณค่าของชุมชน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ตรงผ่านการเรียนรู้จากทางท่องเที่ยว อาทิ การได้ใช้ชีวิตร่วมกับชาวบ้านอย่างแท้จริง ไม่ใช่เป็นการแสดงหรือเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นมา เช่น นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวและมาสัมผัสกับวิถีชีวิตของการเป็นชาวนา ได้มีโอกาสร่วมทำนาที่บ้านที่ยังคงรักษาวิถีความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย การที่นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสมาพักโฮมสเตย์ในชุมชน พร้อมกับได้เรียนรู้วิถีการประกอบอาหารท้องถิ่น เรียนรู้วิถีการทำขนมไทย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ พรทิพย์ กิจเจริญไพศาล (2553) ได้ศึกษาการศึกษาทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนชาวมอญเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดปทุมธานี พบว่า จังหวัดปทุมธานีมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง โดดเด่นด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชาวมอญ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านโบราณสถานและโบราณวัตถุ ได้แก่ วัดมอญ เตาโอ่งอ่าง เครื่องปั้นดินเผา ตุ่มสามโคก ตลอดจนด้านประเพณีเทศกาล ได้แก่ งานสงกรานต์ งานแห่เสาหงส์ธงตะขาบ และวิถีชีวิตของชุมชนชาวมอญได้แก่ อาหารการกิน การแต่งกาย

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อหาแนวทางแนวทางการสร้างเสริมการท่องเที่ยวชุมชนจังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชนดังนี้

1. การท่องเที่ยวชุมชน สามารถเชื่อมโยงไปถึงศิลปะวัฒนธรรมอันดีงาม วิถีชีวิตความเป็นอยู่และเอกลักษณ์ของท้องถิ่นได้ ถึงแม้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจะให้ความร่วมมือสนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชนอย่างเต็มที่ แต่ก็ยังมีปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการ เช่นเดียวกับงานวิจัยของศิริพันธ์ พงษ์นิรันดร โอษฐ์ญา บัณฑิต และชัชชญา ยอดสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ควรจัดระบบคมนาคมและการสัญจรให้ชัดเจน พร้อมกับทำป้ายบอกทางให้ถูกต้องและติดตั้ง เป็นระยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง การท่องเที่ยวเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว และยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น

2. แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดอุดรดิษฐ์ยังมีความพร้อมและแนวทางในการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยว เพราะในชุมชนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการภายในชุมชนให้มีศักยภาพเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพัส พงศกรรังศิลป์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาบ้านโคกโคไคร จังหวัดพังงา พบว่า องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนของกลุ่มการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโคกโคไคร คือ ศักยภาพการท่องเที่ยว กระบวนการคิดแบบยั่งยืนในด้านการมีจิตสำนึกที่ดีในการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติและความยั่งยืนของทรัพยากร แต่ก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ในบางเรื่องที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับ Sproule (1996) ได้เสนอองค์ประกอบ ความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โดยชุมชนเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ประกอบด้วย ศักยภาพของพื้นที่ ศักยภาพของชุมชนที่มีความเป็นเอกลักษณ์และเข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางบวกทางลบ และการให้ชุมชนมีความรู้ในการจัดการการท่องเที่ยว เช่นเดียวกับผลการงานวิจัยของกฤษฎา ณ หนองคาย และสามารถ ปิติพัฒน์ (2556) พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนนั้นเป็นหลักการที่จะนำการท่องเที่ยวไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

3. ควรตระหนักถึงการท่องเที่ยวชุมชนและการจัดการทางวัฒนธรรมให้เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กัน การรักษามรดกทางวัฒนธรรมที่เป็นประโยชน์ด้านองค์ความรู้และการให้คุณค่าแก่สังคมและการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจและรายได้ของชุมชน การจัดหาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้แนวคิดหลักเพื่อใช้ในการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมประกอบด้วย แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แนวคิดเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งแต่ละแนวคิดจะประกอบด้วยกลยุทธ์และแนวทางสนับสนุนที่จะนำไปสู่การจัดการวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวชุมชนให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ต่อไปได้

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า คนในชุมชนขาดความรู้ความเข้าใจด้านการให้ความรู้อย่างแท้จริง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและท้องถิ่นควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา เอกลักษณ์และความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้เอกลักษณ์และความสำคัญทางวัฒนธรรมที่เป็นของดั้งเดิมอย่างแท้จริงอย่างทั่วถึงภายในชุมชน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวชุมชน มีการประชาสัมพันธ์ไม่ต่อเนื่อง ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวยังไม่ได้มาตรฐาน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและท้องถิ่นควรเร่งรัดจัดการแก้ไขและทำการตลาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมในการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ สื่อวิทยุและโทรทัศน์ โซเชียลมีเดีย เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารประชาสัมพันธ์และทำการตลาดให้ตรงกับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายมีความสนใจและตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุดรดิษฐ์เพิ่มมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งเส้นทางคมนาคมที่ยังไม่ครอบคลุมและทรุดโทรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและท้องถิ่นควรมีการพัฒนาและการสนับสนุนงบประมาณในการ

ก่อสร้างและการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กับการพัฒนาจังหวัด และเพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวให้ครบวงจร อีกทั้งเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามาเที่ยวเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนท่องเที่ยวในจังหวัดอุตรดิตถ์และพื้นที่เชื่อมโยง

เอกสารอ้างอิง

- Chittangwattana, B. (2005). *Sustainable tourism development*. Bangkok: Press and Design.
- Kasetsiri, C. (1997). *Cultural tourism*. Bangkok: Thailand Research Fund.
- Kitcharoenpaisal, P. (2010). *A study of cultural tourism resources of the Mon community to promote ecotourism in Pathum Thani Province*. (Master's thesis). Kasetsart University, Bangkok.
- Kongsawat, J. (2007). *A study on the promotion of cultural tourism in Nakhon Pathom Province*. Nakhon Pathom: Department of Educational Foundations, Silpakorn University.
- Ministry of Tourism and Sports. (2017). *Strategic Plan of the Ministry of Tourism and Sports, 4th Edition (2017-2021)*. Retrieved March 20, 2021, from https://www.mots.go.th/download/article/article_20171201174031.pdf
- Na Nongkhai, K., & Pitipat, S. (2013). Development of indicators for factors influencing Thai tourists to visit Red Water Lily Lake, Kumphawapi District, Udon Thani Province. *Journal of Social Sciences Academic and Research*, 8(24), 29-24.
- National Tourism Development Committee. (2565). *National Tourism Development Plan (Version 3, 2566 - 2570)*. Retrieved May 10, 2024, from https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/secretary/download/article/article_20230327145011.pdf
- Office of the Permanent Secretary for Ministry of Tourism and Sports. (2016, January-March). Global tourism situation. *Economic Tourism Report*, (3). Retrieved March 20, 2021, from https://www.mots.go.th/download/article/article_20160526155420.pdf
- Pongnirundorn, S., Buatham, O., & Yodsuwan, C. (2016). Guidelines for developing the potential of tourism management in Wang Nam Khiao District, Nakhon Ratchasima Province. *MBA-KKU Journal*, 9(1), 234-259.
- Pongsakornrangsilp, P. (2557). Sustainable community-based tourism management: A case study of Kok Krai Village, Phang Nga Province. *Veridian E-Journal of Humanities, Social Sciences, and Arts*, Silpakorn University, 7(3), 650-665.
- Rocharungsat, P. (2010). *Community-Based Tourism*. Odeon Store.
- Sarobol, S., Wongthaptim, U., & Paiyoyai. (2546). *Community-based tourism: Concepts and experiences in the Northern Region*. Chiang Mai, Thailand: Wanida Press.
- Sproule, K. W. (1996). Community-based ecotourism development: Identifying partners in the process. In *The Ecotourism Equation: Measuring the Impacts*.

Suansri, P. (2003). *Community-based tourism management handbook*. Bangkok: Tourism for Life and Nature Project.

Thongma, R., & Amnat, P. (2004). *Research report on the outcomes of community tourism activities in Mae Ram Sub-district, Mae Rim District, Chiang Mai Province*. Chiang Mai, Thailand: Maejo University.



มณฑล ศรีสุข วุฒิการศึกษา ปร.ด.การจัดการการท่องเที่ยว
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรการท่องเที่ยวและโรงแรม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



ชาธิร์ เสนาป่า วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ)
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



ลลิตา สัมภธิทานนท์ วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(ภาษาอังกฤษ)
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



ปานิธีร์ สัตยากรณ์ วุฒิการศึกษา ศศ.ม.(ภาษาศาสตร์ประยุกต์)
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



กณิณันต์ สิงห์सानิตย์ วุฒิการศึกษา วท.ม (เทคโนโลยีสารสนเทศ)
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรสารสนเทศศาสตร์และบรรณรักษ์
ศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย

Expectation Factors of Service Quality for 3 Star Standard Hotel in Muang District, Chiang Rai Province

กนกพร พันธุมาศย์

*นักศึกษาศาขาวิชาการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Kanokporn Panthumat

Student, Hotel Program. Faculty of Tourism and Hotel. Chiang Rai Rajabhat University

ปรียาภรณ์ ดาใหญ่

นักศึกษาศาขาวิชาการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Preeyaphat Dayai

Student, Hotel Program. Faculty of Tourism and Hotel. Chiang Rai Rajabhat University

พลอยไพลิน ศรีชนะ

นักศึกษาศาขาวิชาการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Ploypailin Srina

Student, Hotel Program. Faculty of Tourism and Hotel. Chiang Rai Rajabhat University

ธิดารัตน์ มามาตร

นักศึกษาศาขาวิชาการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Tidarat Marmat

Student, Hotel Program. Faculty of Tourism and Hotel. Chiang Rai Rajabhat University

มนสิชา ซาวคำ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Monsicha Saokham

Lecturer, Hotel Program. Faculty of Tourism and Hotel. Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: phannipha.sao@cr.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท ด้านเป็นรูปธรรมของการบริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการบริการที่จับต้องได้ การบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน

การบริการที่ดีจึงต้องทำให้ถูกต้องเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการให้บริการได้อย่างถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น และด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการแสดงความใส่ใจของพนักงานและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือจะนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ด้านการให้ความมั่นใจ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการให้บริการสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม และการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความสม่ำเสมอ รวมถึงพนักงานเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง คุณภาพบริการ โรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดเชียงราย

Abstract

This research aims to study the factors of service quality expectations of 3-star hotels in Mueang District, Chiang Rai province. The data was collected using a questionnaire from a sample of 400 Thai tourists visiting Chiang Rai province. The findings revealed that the majority of the respondents were male, aged 21-30 years old, with a bachelor's degree, employed as company employees, and earning between 10,000-20,000 baht. In terms of tangible aspects of service: most tourists prioritize services are concrete and readily perceivable. Service aimed at creating satisfaction and offering comprehensive services is about responding to the needs and desires of the customer in a clear and tangible way. Good service must be delivered accurately to ensure customer happiness. In terms of reliability or trustworthiness: tourists prioritize receiving services accurately and within the designated timeframe, building to trust and confidence among users. Regarding the prompt response to needs: tourists value the staff's attentiveness and ability to respond to their needs quickly. Being prepared and willing to help will lead to positive impressions or satisfaction for the customer and create a good image for the organization. Regarding confidence: Tourists value polite, gentle, and cheerful service, as well as the ability to adapt to others. And regarding understanding the needs of service recipients: tourists value good service that is non-discriminatory, consistent, and provided by staff who understand the needs of each individual user. This results in customer satisfaction and encourages continuous and consistent patronage.

Keywords: Expectations, Service quality, 3-star hotel, Chiang Rai Province

บทนำ

โรงแรมทั่วประเทศมีอัตราการเข้าพักภาพรวมของปีพ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา เฉลี่ยร้อยละ 70-75 โดยจังหวัดที่มีอัตราการเข้าพักโดดเด่น ประกอบด้วย กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต และชลบุรี (พทยา) ซึ่งจังหวัดเหล่านี้โรงแรมมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ร้อยละ 75 ขึ้นไป และเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผ่านพ้นไปพบว่า อัตราการเข้าพักของโรงแรมทั่วประเทศฟื้นตัวต่อเนื่องมาอยู่ที่ประมาณร้อยละ 44 ในปี พ.ศ. 2565 (ในช่วง 8 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2565 อัตราการเข้าพักสถานพักแรมทั่วประเทศเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 41.21) แต่ยังคงต่ำกว่าปี พ.ศ. 2562 ซึ่งอยู่ที่ประมาณร้อยละ 70.08 (สำนักข่าวสับปะรด, 2565) โดยพื้นที่ที่ฟื้นตัวดีเป็นกลุ่มที่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวไทยจะมีอัตราการเข้าพักที่สูง อาทิ ภาคตะวันตก (เช่น กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี) และภาคเหนือ (เช่น เชียงใหม่ เชียงราย น่าน) เป็นต้น ขณะที่ภาคใต้ และกรุงเทพฯ ซึ่งอัตราการเข้าพักสถานพักแรมปรับตัวดีขึ้นแต่ยังต่ำกว่าระดับปี พ.ศ. 2562 เป็นผลจากในพื้นที่มีจำนวนห้องพักที่ค่อนข้างสูง จังหวัดเชียงรายแม้ธุรกิจโรงแรมจะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ภาพรวมการแข่งขันของผู้ประกอบการยังคงเป็นไปอย่างรุนแรง ทั้งการแข่งขันในกลุ่มโรงแรมระดับสามดาวลงมา เพื่อแย่งชิงฐานนักท่องเที่ยวระดับกลางที่มีจำนวนมาก รวมถึงการแข่งขันในกลุ่มโรงแรมระดับสี่ดาวขึ้นไป ที่เริ่มมีจำนวนมากขึ้นจากการลงทุนก่อสร้างโรงแรมของกลุ่มผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ทำให้มูลค่าตลาดธุรกิจโรงแรมที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่องดึงดูดผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาด สอดคล้องกับสถิติจำนวนโรงแรมและห้องพักที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องยิ่งส่งผลให้จำนวนห้องพักที่เป็นทางเลือกในการใช้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น สะท้อนถึงการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่จะต้องวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการใช้บริการที่นักท่องเที่ยวเพื่อใช้ในการทำการตลาด

อย่างไรก็ตาม ด้วยปริมาณโรงแรมและห้องพักที่เพิ่มขึ้นรวมถึงจำนวนของนักท่องเที่ยวที่ยังไม่คงที่ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะทำการศึกษาลักษณะที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้าเก่า และพัฒนาไปสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งอาจรวมถึงการพัฒนาการให้บริการรูปแบบใหม่ที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

ดังนั้น ธุรกิจบริการควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบันผู้ประกอบการให้ความสนใจการบริการมากขึ้น เนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง การให้บริการถือเป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบ และความต้องการของผู้บริโภคที่มากขึ้น ย่อมต้องการสินค้าที่มีคุณภาพ และสิ่งที่ดีที่สุดคือการบริการที่ดีโดยองค์กรใดให้คุณภาพบริการที่เหนือกว่าย่อมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจในการบริการทำให้เกิดการซื้อซ้ำ ความจงรักภักดีธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าเดิม และสามารถดึงดูดลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นได้ จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการกรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีความสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

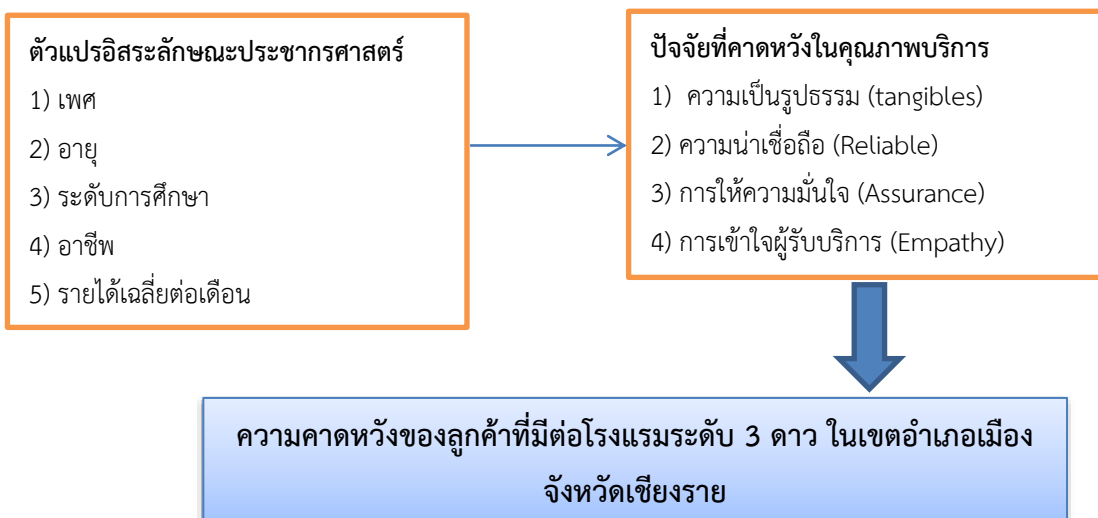
1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

2) ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ในปี พ.ศ. 2565 จำนวน 933,792 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565)

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

นิยามศัพท์

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อโรงแรมระดับ 3 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หมายถึง โรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการวัดตามแบบประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวมาตรฐานโรงแรม (Hotel Standard) ระดับ 3 ดาวจากสมาคมโรงแรมไทย มีขนาดห้องพักไม่น้อยกว่า 22 ตารางเมตร มีห้องน้ำในตัว มีจำนวนห้องพัก 60 ห้องขึ้นไป ได้แก่ โรงแรมอารีญา อินท์ เชียงราย, โรงแรม The Rama, โรงแรมคำธนา, โรงแรมเดอะสเปซ และโรงแรมโกลเด้นแลนด์ เชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม ปี พ.ศ. 2547 มาตรา 4 กำหนดไว้ว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยไม่มีค่าตอบแทน (นงคณัฐ ศรีธนาอนันต์, 2553) ทั้งนี้ไม่รวมถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือ หน่วยงานเพื่อของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยไม่ใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งกัน และสถานที่พักที่คิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น ทั้งนี้ ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้ให้ความหมายโรงแรมไว้ว่า หมายถึง สถานที่สำหรับนักเดินทางหรือนักท่องเที่ยวที่มาพัก และบริการหลายรูปแบบแก่ผู้มาพักขึ้นอยู่กับระดับของการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม จัดประชุม จัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ ออกกำลังกาย เป็นต้น สรุปได้ว่า สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้นเพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพักซึ่งเรียกว่าแขก (guest)

สำหรับมาตรฐานโรงแรม เรียกว่า “มาตรฐานดาว” เป็นสัญลักษณ์แทนค่ามาตรฐานบริการระดับต่าง ๆ สำหรับโรงแรมสมาคมโรงแรมไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) ได้ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดตั้ง “มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว” จัดตั้งเป็นองค์กรกลาง และได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยทางมูลนิธิจะเข้าตรวจสอบการจัดระเบียบโรงแรมไทยให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน กล่าวคือ การแบ่งระดับโรงแรมโดยการใช้สัญลักษณ์ เป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตัวอย่างที่ใช้แพร่หลายคือ รูปดาวโดยใช้จำนวนตั้งแต่ระดับ 1-5 ดาว โรงแรม 5 ดาว เป็นโรงแรมที่มีความพร้อมในทุกเรื่อง ทั้งทำเลที่ตั้ง ขนาดของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และราคาอยู่ในระดับที่ดีมาก ระดับสูงได้แก่โรงแรม 4 ดาว หรือโรงแรมชั้นหนึ่ง เป็นโรงแรมที่มีเกือบครบทุกอย่าง จัดอยู่ระดับที่ดี มีบริการที่สูงกว่ามาตรฐาน โรงแรมขนาดนานาชาติ มีความเด่นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการมากกว่าโรงแรมทั่วไป ระดับกลางได้แก่โรงแรม 3 ดาว หรือเป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร มีห้องน้ำในตัว มีห้องอาหารบางประเภทให้เลือก ระดับนักท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม 2 ดาว หรือโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างจำกัด เช่น มีอาหารเพียง 1 ห้อง มีห้องนอนขนาดเล็กไม่เน้นความหรูหราเนื่องจากใช้นอนและรับประทานอาหาร

บางมือ ระดับประหยัดได้แก่โรงแรม 1 ดาว หรือเป็นโรงแรมที่จัดห้องพักราคาถูก อาจจะพักรวมกันหรือใช้ห้องน้ำรวม และไม่มีบริการอาหาร การจัดระดับดาวโรงแรมนั้นการจัดระดับดาวของโรงแรมนั้นจะจัดที่สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ที่โรงแรมนั้น ๆ ได้จัดเตรียมเอาไว้สำหรับผู้เข้าพัก แต่สิ่งที่ตามมากับการจัดระดับดาวก็คือราคาที่พัก

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ (สมิต สัชฌกร, 2546) และ วาทีนี ไล้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผล ของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการการกระทำที่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ซึ่งคุณภาพการให้บริการเป็นการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (Crosby, 1988) และความสามารถในการตอบสนองความต้องการต้องตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (กนกวรรณ นาสมปอง, 2555) จะรับรู้ผลการดำเนินงานได้ภายหลังจากการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) คุณภาพการให้บริการเป็นตัวชี้วัดระดับการบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการให้ในสิ่งที่สอดคล้องกับผู้รับบริการเพียงใดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการมากเท่านั้น (Lewis and Bloom, 1983) ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจเพื่อนำไปสู่ความประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว โดยมีรายชื่อโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยอ้างอิงจากแบบประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวมาตรฐานโรงแรม (Hotel Standard) ระดับ 3 ดาว ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยอธิบายตามวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการชาวไทยที่มาใช้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาจังหวัดเชียงรายในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวน 933,792 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 (Yamane, 1970) จะได้ค่า 0.05 แทนค่าในสูตร จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยการแจกแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาพักโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือตำราทางวิชาการ รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากระบบออนไลน์ในเว็บไซต์ต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามคุณภาพการบริการ SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) คำถามมีลักษณะแบบปลายปิด (Closed – Ended Questions) โดยมีคำถามให้ผู้ตอบได้เลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียว (Multiple choice) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ส่วนที่ 2 คำถามเพื่อใช้วัดปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ประเมินค่าจากมาตราส่วน (Rating Scale) ในรูปแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ซึ่งเป็นการประเมินใน 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (สรชัย พิศาลบุตร, 2555) ได้แก่ ส่งผลมากที่สุด ส่งผลมาก ส่งผลปานกลาง ส่งผลน้อย ไม่ส่งผล และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ประกอบด้วย การศึกษาดูเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ ศึกษาการสร้างเครื่องมือจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมกลุ่มประชุมระดมความคิดเห็นกับ

เพื่อนสมาชิกในกลุ่ม เขียนโครงร่างแบบสอบถาม เพื่อกำหนดขอบเขต ประเด็นคำถามตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และจัดทำแบบสอบถาม แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ

ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ประชุมคณะทำวิจัยเพื่อศึกษา ค้นคว้า รวบรวมวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ ความคาดหวัง รวมถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย จากนั้นจึง สร้างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบก่อนลงมือเก็บข้อมูล จัดทำเอกสารบันทึกข้อความอนุเคราะห์ เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมsobotamถึงปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถามแต่ละฉบับ พร้อมทั้งเรียบเรียงข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามที่ผู้เข้ามาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประชุมสรุปรายงานวิจัยร่วมกับคณะวิจัย และจัดทำรูปเล่มแบบฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในแต่ละด้านจะมีประเด็นและมีระดับการให้คะแนนมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดโดยอ้างถึงความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยแต่ละคำถามมีระดับการวัดความคาดหวังระหว่าง 1-5 จากนั้นทำการประเมินด้วยจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อแปลผลการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ เป็นสถิติบรรยาย (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย สถิติ (Mean) และจัดลำดับความสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในส่วนของปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 และมีรายได้ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผลการวิจัยในส่วนของปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปได้ผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โรงแรมสะอาดและสวยงามมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.04 อยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือ สภาพแวดล้อมของโรงแรมมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โรงแรมมีการกำหนดเวลาการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.78 อยู่ในระดับมากและรองลงมาคือ พนักงานสามารถให้บริการภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.04 อยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือ สภาพแวดล้อมของโรงแรมมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก

ด้านการให้ความมั่นใจ ภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานให้บริการสุภาพ อ่อนโยน และยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.89 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรมและห้องพักอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก

ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 อยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือ การบริการของพนักงานดี สม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยนแปลงโดย มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยในส่วนของปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย มีผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ 21 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาท มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รองลงมาคือนักเรียนหรือนักศึกษา ปัจจัยความคาดหวังที่ผลในมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม คือ สะอาดและสวยงาม รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมของโรงแรมมีความปลอดภัย

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมการส่งผลอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการบริการที่จับต้องได้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมิต สัจฉกร (2547) เป็นแนวคิดในการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน

การให้บริการ ความคาดหวังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น ๆ พนักงานให้บริการที่ดีต้องไม่เลือกปฏิบัติ มีความสม่ำเสมอ และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ เฮสเก็ตต์ (Heskett, 1988) ที่กล่าวว่า “การให้บริการ” ว่าเป็นการวัดความพึงพอใจในการบริการซึ่งไม่ควรมองเพียงมิติของผู้รับบริการเท่านั้นแต่เป็นความสัมพันธ์โดยตรงของผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพที่จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเมื่อการบริการที่มีคุณภาพถูกส่งต่อไปยังลูกค้าแล้ว จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้โรงแรมสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ และมีรายได้ที่ดี

ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญในส่วนที่พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด รวมถึงสามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดไว้วางใจและเชื่อมั่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Crotts & Turner (1999) ที่ให้นิยามความไว้วางใจว่าเป็นความไว้วางใจที่มีต่อกัน ซึ่งแต่ละฝ่ายจะกระทำการหรือแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่ส่งผลประโยชน์สูงสุดแก่อีกฝ่ายหนึ่ง รูปแบบหรือระดับความไว้วางใจนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้ ระดับที่ 1 ความไว้วางใจแบบไร้เหตุผล (Blind Trust) ระดับที่ 2 ความไว้วางใจแบบมีแผน (Calculative Trust) ระดับที่ 3 ความไว้วางใจที่สามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable Trust) ระดับที่ 4 ความไว้วางใจที่ได้รับมอบจากอีกฝ่ายหนึ่ง (Earned Trust) และระดับที่ 5 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Reciprocal Trust)

ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ในภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญในส่วนที่พนักงานแสดงความใส่ใจและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงมีความพร้อมและเต็มใจในการช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553) ที่ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจและอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ ควรดำเนินการ ดังนี้ 1) พนักงานต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย 2) ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน 3) พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น 4) ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม 5) การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ 6) สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาดมีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า 7) หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ 8) สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด 9) การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา และ 10) ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

ด้านการให้ความมั่นใจ ในภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในส่วนที่พนักงานให้บริการสุภาพ อ่อนโยน และยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับบราวน์ (Brown, 1989) ที่ได้สรุปคุณลักษณะของผู้ให้บริการไว้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) มีความเชื่อมั่นในตนเองเป็นลักษณะของผู้ให้บริการที่มีความตั้งใจแน่วแน่

มีเป้าหมายและบุคลิกท่าทางที่เต็มไปด้วยความมั่นใจไม่ย่อท้อ เปิดเผยและกล้าแสดงออก
2) มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นโดยเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นในการมีปฏิสัมพันธ์
มีความกระตือรือร้นในการบริการและสามารถใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาได้ 3) มีความเห็นใจผู้อื่น
มีลักษณะของความเป็นมิตร มีอัธยาศัยร่าเริง และพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ในภาพรวมการส่งผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81
โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานให้บริการที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติและ
มีความสม่ำเสมอ รวมถึงพนักงานเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา
ของเฮสเก็ตต์ (Heskett, 1988) ที่ได้ให้นิยาม“การให้บริการ”ว่าการบริการที่มีคุณภาพหากถูกส่งต่อไปยัง
ลูกค้าแล้ว จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และทำให้สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือ คุณภาพบริการมีผลต่อ
การกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า ซึ่งจังหวัดเชียงรายมีโรงแรมหลากหลายประเภทโดยมีโรงแรมที่มีขนาดไม่เกิน
30 ห้องมากที่สุด จากสำนักงานสถิติจังหวัดเชียงราย (2561) และในจำนวนนี้มีตั้งแต่ 1-5 ดาว ดังนั้น
ความคาดหวังของลูกค้าก็มีหลายระดับต่างกันออกไป หากการวิจัยครั้งต่อไปเป็นการศึกษาเปรียบเทียบ
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสมกับราคาห้องเปรียบเทียบระหว่างผู้มาใช้บริการโรงแรม
ระดับแตกต่างกัน จะให้ทราบความต้องการและความหวังของลูกค้าที่แท้จริงในแต่ละระดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

การยกระดับคุณภาพการบริการผู้ประกอบการโรงแรมมีความจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานให้
มีความเข้าใจ และมีความยินดีต้อนรับลูกค้า เนื่องจากความคาดหวังของลูกค้ามีหลายหลายมากขึ้นหลังจาก
วิกฤตโรคระบาดโควิด-19 ฉะนั้น การบริการที่มีคุณภาพจะเป็นเครื่องมือในการรักษาลูกค้าไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ยังเป็นข้อจำกัด
สำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ ในโอกาสต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการสัมภาษณ์
หรือเก็บข้อมูลจากผู้บริหารเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่มีต่อ
นักท่องเที่ยว เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันในการให้บริการของทางโรงแรมและ
ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวเพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทาง
เชิงกลยุทธ์ทางการตลาดให้สำหรับธุรกิจโรงแรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ นาสมปอง (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และ
งาน ลงทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. การศึกษาเฉพาะบุคคล ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). *สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2565 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด) (Domestic Tourism Statistics Q1-Q4 (Classify by region and province))*. สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2566 จาก <https://www.mots.go.th/news/category/766>
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สามลดา.
- นงคณูช ศรีธนาอนันต์. (2553). *การโรงแรมเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี*. ราชบุรี: กรมอนามัยศูนย์อนามัยที่ 4.
- สำนักข่าวสับปะรด. (2565). *ปี 2566 ธุรกิจโรงแรมและที่พักทยอยฟื้นตัว แต่ภายใต้มุมมองที่ระมัดระวังมากขึ้น*. สืบค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2566 จาก <https://pineapplenewsagency.com/th/c33446>
- สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงราย. (2561). *เอกสารแสดงสถิติจำนวนโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ปี 2561*. เชียงราย. (อัดสำเนา).
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. (2547). *การพูดต่อชุมชน*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). *แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในห้วงในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา*. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหาร งานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุรนารี.
- สรชัย พิศาลบุตร. 2555. *การวิจัยทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส. สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. 2556. *สถานการณ์สินค้าเกษตรที่สำคัญและแนวโน้ม ปี 2556*. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- Brown, H. (1989). *Principle of Language Learning and Teaching*. (3ded). Cambridge: Prentice Hall International (London) Ltd.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is free. The art of making quality certain*. New York: New AmericanLibrary.
- Crotts, J., & Turner, G. (1999). *Determinants of intra-firm trust in Buyer-Seller Relationship in the International Travel Trade*. Retrieved from <http://thaiejournal.com/journal/2556volumes2M/15.pdf>
- Heskett, J.L. (1988). *Lessons in the service sector, managing service: marketing, operations and Human Resources*. N.J.: Prentice Hall.
- Lewis, Robert C. and Booms, Benard H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. Chicago: American Marketing Association.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Yamane, T. (1970). *Statistics-An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper and Row Public.

รายละเอียดหลักเกณฑ์ในการนำเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์ใน
วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
(Journal of Hospitality and Tourism, Chiang Rai Rajabhat University: JHAT)

.....

1. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของวารสาร JHAT

วารสาร JHAT มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักเพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ องค์ความรู้ หรือผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย การอภิปราย การสัมมนาวิชาชีพ ตลอดจนข้อค้นพบต่าง ๆ ในด้านการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงเรื่องหรือประเด็นที่มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ ของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา บุคลากรในวิชาชีพ ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจ และเป็นเวทีรองรับ สนับสนุน ส่งเสริม และต่อยอดการพัฒนาและการคิดค้น องค์ความรู้และนวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวและการบริการทั้งระดับท้องถิ่น ระดับชาติและระดับนานาชาติ

2. หลักเกณฑ์และขอบเขตของบทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร JHAT

วารสาร JHAT เป็นวารสารที่เปิดกว้างสำหรับรองรับการเผยแพร่ผลงานวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดทำอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยมีการกำหนดเกณฑ์และขอบเขตของบทความจะเสนอขอตีพิมพ์ ดังนี้

2.1 เป็นการนำเสนอในเชิงวิชาการที่เผยแพร่เกี่ยวกับองค์ความรู้หรือผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย การอภิปราย การสัมมนาวิชาชีพ ตลอดจนข้อค้นพบต่าง ๆ ในด้านการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงเรื่องหรือประเด็นที่มีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ

2.2 เป็นการนำเสนอในเชิงวิชาการที่มีความชัดเจน จัดทำอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

2.3 บทความที่นำเสนอจะต้องมีเนื้อหาสาระที่ไม่เป็นเรื่องที่เคยตีพิมพ์หรือนำเสนอที่อื่นมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างรอการตอบรับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารอื่นใดหรือในเวทีการประชุมวิชาการอื่นใด และจะต้องมีความน่าสนใจ เป็นเรื่องใหม่หรืออาจเป็นเรื่องเดิมแต่นำเสนอในมุมมองใหม่ เป็นองค์ความรู้ใหม่ สามารถนำไปใช้พัฒนาต่อยอดเป็นประโยชน์ได้

2.4 ประเภทบทความที่สามารถเสนอเพื่อตีพิมพ์อยู่ในรูปของบทความวิจัย บทความวิชาการ และบทความปริทัศน์ รวมถึงข้อสรุปจากการประชุมวิชาชีพที่จัดทำในรูปแบบข้อเขียนเชิงวิชาการ โดยภาษาของบทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์ใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ (นอกจากภาษาอังกฤษ) กองบรรณาธิการอาจรับพิจารณาเป็นรายกรณี

2.5 ขอบเขตเนื้อหาของบทความ ประกอบด้วยสาขาการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การบริการ อุตสาหกรรมบริการ การโรงแรม ที่พักแรม สปา ไมซ์ (MICE) เรือสำราญ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ครั้วและศิลปะในการประกอบอาหาร ธุรกิจการบิน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว วัฒนธรรมและศิลปะเพื่อการท่องเที่ยว

2.6 รูปแบบการเขียนเป็นไปตามที่กองบรรณาธิการวารสาร JHAT กำหนด (ดูรายละเอียดแนบท้าย)

3. กำหนดการตีพิมพ์และรูปแบบการเผยแพร่

วารสาร JHAT ดำเนินการตีพิมพ์และเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ (Online) ที่ URL: <http://toh.cru.ac.th/jhat/> โดยกำหนดดำเนินการตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน

ฉบับที่ 2 ระหว่างเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม

4. รูปแบบการเขียนบทความเพื่อเสนอตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร JHAT

บทความที่เสนอเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ขอบเขตตามที่ระบุในข้อ 3 และต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1. ผู้เขียนจัดทำ (เขียน) บทความตามรูปแบบที่กองบรรณาธิการกำหนด

4.2. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอก (Peer) จำนวนอย่างน้อย 2 ท่านต่อบทความ

4.3. บทความที่นำเสนอ ต้องเป็นลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(1) **บทความวิจัย (Research article)** ได้แก่บทความที่นำเสนอผลการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นระบบ ดำเนินการเสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีองค์ประกอบบทความที่เป็นไปตามมาตรฐานประกอบด้วยชื่อเรื่องและรายละเอียดผู้เขียน และเนื้อหาทางวิจัยซึ่งประกอบไปด้วยบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐาน (ถ้ามี) ขอบเขตการวิจัยการทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี) วิธีดำเนินการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัย สรุปอภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) และเอกสารอ้างอิง โดยมีการกำหนดคำสำคัญ (Keyword) จำนวน 3-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไว้ถัดจากบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

(2) **บทความทางวิชาการ (Academic article)** ได้แก่งานเขียนเชิงวิชาการที่ได้เขียนขึ้นโดยกำหนดองค์ประกอบที่ชัดเจน มีการกำหนดประเด็นที่นำเสนอชัดเจน มีเนื้อหาทั้งส่วนของบทนำ เนื้อหา มีการอธิบาย การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์อย่างเป็นระบบตามหลักการเขียนและการทบทวนวรรณกรรมและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และหลักการเขียนเชิงวิชาการ โดยผู้เขียนได้นำเสนอความคิดทางวิชาการของตนไว้อย่างชัดเจนด้วยทั้งการเปรียบเทียบ การวิพากษ์ การเสนอแนะ (compare and contrast) โดยมีองค์ประกอบที่มีมาตรฐานตั้งแต่ชื่อเรื่องและรายละเอียดผู้เขียน บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ บทนำ วัตถุประสงค์ เนื้อหา บทสรุป และเอกสารอ้างอิง โดยมีการกำหนดคำสำคัญ (Keyword) จำนวน 3-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไว้ถัดจากบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

(3) **บทความปริทัศน์ (Review article)** เป็นบทความที่เขียนจากการรวบรวมความรู้ในเรื่องที่น่าสนใจในปัจจุบัน เรื่องใดเรื่องหนึ่งผ่านกระบวนการ วิเคราะห์ สังเคราะห์ เปรียบเทียบ และ/หรือ วิจัย เพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ประกอบด้วย ชื่อเรื่องและรายละเอียดผู้เขียน บทนำ เนื้อหา บทวิจารณ์ บทสรุป และเอกสารอ้างอิง

(4) **บทความแนะนำหนังสือ** เป็นบทความที่เขียนสรุปสาระสำคัญของหนังสือ พร้อมมีข้อวิจารณ์หรือความคิดเห็นตามสมควร ทั้งนี้ให้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ และพิมพ์ลักษณะ

(5) **งานสร้างสรรค์** เป็นผลงานทางวิชาการที่แสดงออกทางศิลปะอันเป็นที่ยอมรับระดับชาติ และระดับนานาชาติ หรืองานที่ได้รับสิทธิบัตร เป็นการแสดงความก้าวหน้าทางวิชาการ เสริมสร้างองค์

ความรู้ หรือวิธีการที่เป็นประโยชน์ต่อสาขาวิชาหรือแสดงความเป็นต้นแบบ ต้นความคิดผลงานหรือแสดงความสามารถในการบุกเบิกงานในสาขานั้น

4.4 ความยาวของบทความ

(1) บทความวิจัย ความยาวประมาณ 12-18 หน้ากระดาษ เอ 4 (รวมรายการอ้างอิง)

(2) บทความวิชาการ งานสร้างสรรค์ ความยาวประมาณ 5-10 หน้ากระดาษ เอ 4 (รวมรายการอ้างอิง)

(3) บทความปริทัศน์ บทความแนะนำหนังสือ ความยาวประมาณ 3-5 หน้ากระดาษเอ 4

4.5 การอ้างอิงในบทความ

บทความที่เขียน ผู้เขียนต้องดำเนินการให้มีการอ้างอิงในเนื้อหาระบบนาม-ปี และมีการเขียนรายการบรรณานุกรมท้ายบทความ โดยใช้รูปแบบ American Psychological Association (APA 6th edition)

5. แนวทางการเตรียมต้นฉบับบทความสำหรับผู้เขียน (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

เพื่อให้บทความมีความถูกต้อง มีมาตรฐานตามหลักสากล กองบรรณาธิการวารสาร JHAT จึงกำหนดแนวทางการเขียนต้นฉบับบทความสำหรับผู้เขียนดังต่อไปนี้

6. คำแนะนำในการเขียนและการพิมพ์

6.1 ขนาดกระดาษที่ใช้กำหนดให้ใช้ขนาด A4

6.2 การกำหนดขอบกระดาษในแต่ละหน้าให้มีขอบเขตดังนี้ จากขอบบนของกระดาษ 1.25 นิ้ว ขอบล่าง 1.0 นิ้ว ขอบซ้าย 1.25 นิ้ว ขอบขวา 1.0 นิ้ว

6.3 ระยะห่างระหว่างบรรทัด หนึ่งช่วงบรรทัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ 8 point

6.4 การจัดหน้าเป็นแบบ 1 คอลัมน์

6.5 ตัวอักษรและขนาดตัวอักษร ภาษาไทยและภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษรแบบ TH sarabunPSK โดยจัดพิมพ์ตามกำหนดดังนี้

(1) ชื่อเรื่อง (Title)

1) ภาษาไทย ขนาด 18 point กำหนดตรงกลางหน้าและใช้ตัวหนา

2) ภาษาอังกฤษ (ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่) ขนาด 18 point กำหนดตรงกลางหน้ากระดาษ และใช้ตัวหนา

3) บทความจากวิทยานิพนธ์หรือส่วนหนึ่งของการศึกษา ให้ระบุข้อความไว้ที่เชิงอรรถ เช่น "บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง..." หรือ "บทความนี้ปรับปรุงจากวิทยานิพนธ์เรื่อง..." พร้อมระบุปริญญา สาขาวิชา สถาบัน และปี

4) ชื่อเรื่องไม่ควรยาวเกินไปหรือสั้นเกินไป โดยต้องครอบคลุมเนื้อหาและขอบเขตการศึกษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

(2) ชื่อผู้เขียน (ถ้ามีมากกว่า 1 คนให้ระบุทุกคน)

1) ชื่อผู้เขียน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 16 point กำหนดชิดขวาของหน้ากระดาษ

2) ชื่อหน่วยงานของผู้เขียน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาด 16 point กำหนดขีดขวาของหน้ากระดาษ

3) ชื่อที่อยู่อีเมล ขนาด 14 point, กำหนดขีดขวาของหน้ากระดาษ (ทุกคน)

(3) บทคัดย่อ (Abstract)

1) ชื่อ “บทคัดย่อ” และ “Abstract” ขนาด 16 point กำหนดกึ่งกลางหน้ากระดาษ และใช้ตัวหนา

2) ข้อความบทคัดย่อภาษาไทย ขนาด 16 point กำหนดขีดขอบกระดาษและใช้ตัวธรรมดา

3) ข้อความบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ขนาด 16 point กำหนดขีดขอบกระดาษและใช้ตัวธรรมดา

4) ย่อหน้า 0.5 นิ้ว

5) บทคัดย่อ (Abstract) เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่องความยาวประมาณ 150 – 250 คำมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษโดยคำว่า Abstract เฉพาะตัวอักษรนำ (A) ให้ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ และคำสำคัญ (Keyword) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 3-5 คำ ผู้เขียนต้องตรวจสอบความถูกต้องทางไวยากรณ์และการใช้ภาษาของบทคัดย่อให้ถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาและหลักภาษาศาสตร์

(4) **คำสำคัญ (Keyword)** ให้พิมพ์ต่อจากส่วนของบทคัดย่อ (Abstract) ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ประมาณ 3-5 คำ ใช้ตัวอักษรภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ ขนาด 16 point

(5) รายละเอียดบทความ

1) หัวข้อใหญ่ ขนาด 16 point กำหนดขีดซ้ายของหน้ากระดาษและใช้ตัวหนา(ไม่ลำดับเลข)

2) หัวข้อรอง ขนาด 16 point กำหนดขีดซ้ายของหน้ากระดาษและใช้ตัวหนา

3) ตัวอักษร ขนาด 16 point กำหนดขีดขอบกระดาษและใช้ตัวธรรมดา

4) ย่อหน้า 0.5 นิ้ว

(6) ส่วนประกอบของประเภทบทความ

1) บทความทางวิชาการ ประกอบด้วย บทนำ เนื้อหา บทสรุป และเอกสารอ้างอิง

2) บทความวิจัย ประกอบด้วย ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐาน (ถ้ามี) ขอบเขตของการวิจัย ทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิดในการวิจัย (ถ้ามี) วิธีดำเนินการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัย สรุปอภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะและเอกสารอ้างอิง

(7) **คำศัพท์** ให้ใช้ศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน

(8) **ภาพและตาราง** (ถ้ามี) ชื่อภาพให้ระบุคำว่า **ภาพที่** ไว้ใต้ภาพประกอบ และจัดข้อความบรรยายภาพให้อยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ ชื่อตารางให้ระบุคำว่า **ตารางที่** พร้อมทั้งข้อความบรรยายตาราง หัวตารางให้จัดชิดซ้ายของหน้ากระดาษ และได้ภาพประกอบหรือตารางให้ระบุแหล่งที่มาให้ชัดเจน โดยพิมพ์ห่างจากชื่อภาพประกอบหรือเส้นค้นใต้ตาราง 1 บรรทัด (ใช้ตัวอักษรขนาด 14 point ตัวธรรมดา) โดยแผนภาพ แผนภูมิ ตารางที่ใช้ในบทความ ให้ทำเป็นไฟล์ภาพ (นามสกุล .jpg หรือ .png)

(9) การพิมพ์อ้างอิงที่ในเนื้อหา (In-text Citation) ของบทความ

1) ในกรณีมีการอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ให้ใช้การอ้างอิงในส่วนเนื้อเรื่องแบบระบบชื่อ-ปี

(name-year system) โดยระบุชื่อผู้แต่งและปีพิมพ์ของเอกสาร ไว้ข้างหน้าหรือข้างท้ายข้อความที่ต้องการอ้างอิง เพื่อบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้น

2) การอ้างอิงแทรกในตารางหรือในคำอธิบายตารางให้ใช้หมายเลขที่สอดคล้องกับที่ได้ อ้างอิงไว้ก่อนหน้าในส่วนของเนื้อหา

(10) การพิมพ์เอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

1) เอกสารอ้างอิงทุกลำดับจะต้องมีการอ้างอิงหรือกล่าวถึงในบทความ โดยผู้เขียนต้อง รับผิดชอบความถูกต้องในการอ้างอิง

2) กรณีรายละเอียดของเอกสารอ้างอิงมีความยาวมากกว่าหนึ่งบรรทัดให้พิมพ์ต่อบรรทัด ถัดไป โดยย่อหน้า (โดยเว้นระยะ 7 ช่วงตัวอักษรหรือเริ่มพิมพ์ช่วงตัวอักษรที่ 8

3) จัดเรียงลำดับเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ หรือการเรียงบรรณานุกรมให้ใช้หลักการเดียวกับการเรียงคำในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หรือ Dictionary ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยคำที่มี ตัวสะกดจัดเรียงไว้ก่อนคำที่มีรูปสระตามลำดับตั้งแต่ กก-กข และ AA-AZ

4) การจัดพิมพ์เอกสารอ้างอิงท้ายบทความจะแตกต่างกันตามชนิดของเอกสารที่นำมาอ้างอิง โดยให้จัดพิมพ์ตามรูปแบบการเขียนบรรณานุกรมแบบ APA 6th edition ดังนี้

ก. อ้างอิงจากหนังสือ ใช้รูปแบบดังนี้

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่อง./ครั้งที่พิมพ์ (ถ้ามี) (พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป). /เมืองที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

สุชาติ. ประสทธิรัฐสินธุ์. (2546). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ:

สามลดา.

Abbinnett, R. (2003). *Culture and Identity: Critical Theories*. London: SAGE Publications.

ข. อ้างอิงจากวารสาร ใช้รูปแบบดังนี้

ชื่อ/ชื่อสกุลผู้เขียนบทความ./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่(ฉบับที่),/หน้าที่อ้าง.

ตัวอย่าง

สุрий เข้มทอง และ อาทิตย์ ไวทยะพันธ์. (2553). การวัดคุณภาพการบริการของเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ใน กรุงเทพมหานครโดยการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*. 8(2), 95-109.

Fraser, H. (2005). Four different approaches to community participation. *Community Development Journal*. 40(3), 286-300.

ค. อ้างอิงจากเอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการ/หนังสือรวมบทความ

วิชาการ ใช้รูปแบบดังนี้

ชื่อผู้เขียน./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความหรือชื่อตอน./ใน//ชื่อหนังสือ./ชื่อบรรณาธิการหรือชื่อผู้รวบรวม(ถ้า มี)./หน้าที่ตีพิมพ์บทความหรือตอนนั้น./ครั้งที่พิมพ์./สถานที่พิมพ์./ชื่อสำนักพิมพ์หรือผู้ จัดพิมพ์.

ตัวอย่าง

อุทัยทิพย์. เจียวิวรรธน์กุล. (2554). การวิจัยบูรณาการเพื่อพัฒนาคุณภาพประชากร. ใน อีรีเดช ฉายอรุณ (บรรณาธิการ). *หนังสือนวัตกรรมการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพประชากร*. (หน้า 59-80). กรุงเทพฯ: ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

Forsyth, J.T. (1995). *Non-regulated Tourism as a form of Environmental Management in Northern Thailand: The Case of Pha Dua, Chiang Rai*. In Rigg, J. (ed). *Counting the Costs*. (200-241). Singapore: Institute of Southeast Asian Studies.

ง. อ้างอิงจากปริญญาานิพนธ์หรือวิทยานิพนธ์หรือสารนิพนธ์ ใช้รูปแบบดังนี้
ชื่อผู้เขียน./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่อง./ (ชื่อปริญญาโทหรือปริญญาตรีหรือปริญญาโทหรือปริญญาเอก) ชื่อมหาวิทยาลัย/
สถาบันการศึกษา).

ตัวอย่าง

दनัยศักดิ์ โกวิทวิบูล. (2543). *ความต้องการและลักษณะการใช้สารนิเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

Patamaporn Yenbamrung. (1992). *The Emerging Electronic University: A Study of Student Cost-Effectiveness*. (Dissertation, Ph.D. Library and Information Science, The University of Texas at Austin.

จ. อ้างอิงจากแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ ใช้รูปแบบดังนี้
ข้อมูลที่เป็นบทความจากวารสารออนไลน์
ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่(ฉบับที่),/หน้า(ถ้ามี)./สืบค้นจาก URL ของวารสาร.

ตัวอย่าง

อัฐพร ชำรงเกียรติกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังกับส่วนประสมทางการตลาดของบูติครีสอร์ท พัทยา จังหวัดชลบุรี*. *การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*. (3), 1-16. สืบค้น 10 มีนาคม 2555.
จาก http://www.ttresearch.org/home/images/2553_3/8.pdf.

Fiona X. Yang and IpKin Anthony Wong. (2021). The social crisis aftermath: tourist well-being during the COVID-19 outbreak. *Journal of Sustainable Tourism*. (29), 6. 859-878. Retrieved on 9 April 2021. From <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1843047>

ฉ. ข้อมูลจากเว็บไซต์
ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์หรือปีที่สืบค้น)./ชื่อเรื่อง./ สืบค้นเมื่อ วัน เดือน ปี (หรือ Retrieved เดือน วัน, ปี),/จาก (from) ชื่อเว็บไซต์.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2550). *กรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545 - 2559) ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550- 2554)*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2550,
จาก [https://www.moe.go.th/webppp/download/crisp_ direction.pps](https://www.moe.go.th/webppp/download/crisp_direction.pps).

UNCTAD. (2005). *ICT and Tourism for development. A Background paper in the Commission of Enterprise, Business Facilitation and Development Expert Meeting*. Geneva, 30 November – 2 December 2005. Retrieved on 8 January 2006. From www.unctad.org.

ทั้งนี้ การอ้างอิงและการเขียนรายการอ้างอิง (References)

เอกสารอ้างอิงที่เป็นภาษาไทยจะต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษทุกรายการ โดยผู้เขียนที่จะส่งบทความวิจัย/ วิชาการ เพื่อขอตีพิมพ์ในวารสารฯ ต้องเขียนเอกสารอ้างอิงโดยจัดเรียงคู่กัน คือ เรียงเอกสาร อ้างอิงภาษาอังกฤษที่แปลขึ้นก่อน และเติมคำว่า (in Thai) ต่อท้าย แล้วตามด้วยเอกสารอ้างอิงภาษาไทย ทั้งนี้ การให้ผู้เขียนจัดเรียงการเขียนเอกสารอ้างอิงลักษณะนี้ เพื่อให้กองบรรณาธิการใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของการอ้างอิง โดยสำหรับขั้นตอนการตีพิมพ์ ทางกองบรรณาธิการจะปรับใช้เฉพาะรายการอ้างอิงที่แปลเป็นภาษาอังกฤษแล้ว

ตัวอย่างการแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ

Chattananon, A. (2009). Crisis Management Strategy for Organization Leader. *Journal of Business*

Administration. 32(122), 8 – 18. (in Thai)

อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2552). กลยุทธ์การบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้นำองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจ*. 32(122), 8 – 18.

Chuangphusri, P. and Buranasing, S. (2011). *Conflict Management and Crisis Management*.

Bangkok: Prince Damrong Rajanuphap Institute. (in Thai)

ประพันธ์ ช่วงภูศรี และสำเร็จ บุรณะสิงห์. (2554). *การบริหารความขัดแย้งและบริหารภาวะวิกฤต*. กรุงเทพฯ :สถาบันดำรงราชานุภาพ

7. การส่งบทความการส่งต้นฉบับ

7.1 ผู้สนใจเสนอบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร JHAT สามารถจัดส่งบทความถึงกองบรรณาธิการวารสาร ได้โดยช่องทางที่ E-mail: toh@crru.ac.th โดยมีหนังสือแนบส่ง พร้อมทั้งที่อยู่ของผู้ส่งที่สามารถติดต่อกลับได้

หมายเหตุ : การจัดส่งบทความทางอีเมลล์ ต้องส่งพร้อมแบบเสนอบทความ (แบบฟอร์ม A) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ <http://toh.crru.ac.th/jhat/> คลิกที่นี่เพื่อดาวน์โหลด

A: แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสาร JHAT

B: แบบฟอร์ม (Template) บทความวิจัย

C: แบบฟอร์ม (Template) บทความวิชาการ

7.2 เมื่อกองบรรณาธิการได้รับต้นฉบับแล้ว จะนำเสนอบรรณาธิการเพื่อพิจารณาและแจ้งตอบกลับให้ผู้เขียนทราบว่าจะต้องมีการแก้ไขเบื้องต้นหนึ่งส่วนใดหรือไม่ กรณีไม่มีการแก้ไข กองบรรณาธิการจะเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความเพื่อพิจารณาและประเมินตามขั้นตอน กรณีบทความที่ไม่ได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบตามขั้นตอน

7.3 บทความที่ได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะได้รับการพิจารณาและประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่บทความเกี่ยวข้อง เมื่อได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและประเมินบทความเรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะส่งข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิพร้อมทั้งต้นฉบับคืนให้ผู้เขียนดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และต้องส่งกลับให้กองบรรณาธิการภายในวันที่กำหนด



***พิมพ์ข้อมูลในบทความแล้วปริ้นออกมาลงนามและสแกนส่งมาพร้อมบทความ**

**แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาลงวารสารการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (JHAT)**

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย).....

ชื่อเรื่อง

(ภาษาอังกฤษ).....

ชื่อผู้เขียนหลัก (ชื่อที่ 1)

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่งและที่อยู่หน่วยงาน.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... แขวง/ตำบล.....

เขตอำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

ชื่อผู้เขียนร่วม (ชื่อที่ 2)

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่งและที่อยู่หน่วยงาน.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

ชื่อผู้เขียนร่วม (ชื่อที่ 3)

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่งและที่อยู่หน่วยงาน.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

ประเภทบทความที่เสนอ

บทความวิชาการ (Academic Article)

บทความวิจัย (Research Article)

ถ้าบทความที่เสนอเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หรืออื่น ๆ โปรดระบุดังนี้

งานวิจัย วิทยานิพนธ์ (ปริญญาเอก) วิทยานิพนธ์ (ปริญญาโท) อื่น ๆ ระบุ.....

คำรับรองจากผู้เขียน

“ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม (ถ้ามี) ขอรับรองว่า บทความที่เสนอมานี้ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ใด ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้กองบรรณาธิการมีสิทธิ์พิจารณาและตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบสิทธิ์บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ให้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย หากมีการ

ฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ กราฟ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่งและ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยินยอมรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว”

ลงชื่อ.....
(.....)



- การศึกษาศักยภาพชุมชนท่องเที่ยว ในการอนุรักษ์สืบทอดและศึกษาองค์ความรู้ ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดอุตรดิตถ์
มณฑล ศรีสุข และคณะ
- ปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
กนกพร พันธุมาศย์, มนสิชา ชาวคำ และคณะ

วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
80 หมู่ 9 ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100
โทรศัพท์/โทรสาร: 053 776 088
E-mail : jhatjournal@crru.ac.th
Web site : <http://toh.crru.ac.th/jhat/>