



การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม  
ที่มีคุณภาพ: รูปแบบ กระบวนการ ปัญหาและ  
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์

คุณฉวีนิพนธ์ เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นสาระสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)  
ปีการศึกษา 2550  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE PROMOTION OF ACADEMIC INSTITUTION AS  
THE QUALITY CULTURAL DESTINATION:  
THE MODEL, PROCESS, PROBLEMS AND  
SATISFACTION OF THAI TOURIST

MUNLIKAR THUMMAJARIYAWAT

A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY  
(BUSINESS ADMINISTRATION)


2007

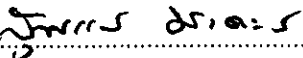
COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

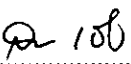
ชื่อเรื่องคุณิพนธ์ การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ: รูปแบบกระบวนการ ปัญหาและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย

ชื่อผู้เขียน นางสาวมัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์


คณะกรรมการที่ปรึกษาคุณิพนธ์

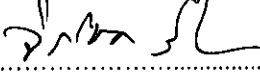
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุพรรณิ มังคะลี)

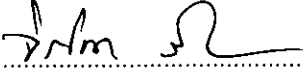
.....กรรมการ  
(นายสันติชัย เอื้องประสิทธิ์)


มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้คุณิพนธ์ฉบับนี้เป็นสาระสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (บริหารธุรกิจ)

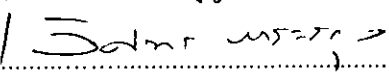
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พหิพิธ)

.....รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโครงการปรัชญา  
(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. จิรโชค วีระสย) ดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์


คณะกรรมการสอบคุณิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. จิรโชค วีระสย)

.....กรรมการ  
(ศาสตราจารย์ ดร. บุญทัน ดอกไธสง)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เลิศพร ภาระสกุล)

.....กรรมการ  
(ดร. ละเอียด ศีลาน้อย)

.....กรรมการ ผู้แทนจากคณะกรรมการบริหาร  
(รองศาสตราจารย์เรีงรัก จำปาเงิน) โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องคุณฎีนิพนธ์ การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ: รูปแบบ กระบวนการ ปัญหาและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย

ชื่อผู้เขียน นางสาวมลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์

ชื่อปริญญา ปรัชญาคุณฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2550

คณะกรรมการที่ปรึกษาคุณฎีนิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์สุพรรณณี มังคะลี
3. นายสันติชัย เอื้องประสิทธิ์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษา รูปแบบ กระบวนการ ปัญหาขององค์กรในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ และ ความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่เข้าเยี่ยมชม

ผลการวิจัย พบว่า การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น คือ การสนองนโยบายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาด้วยการเชื่อมโยงระหว่างการค้าการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามพระราชบัญญัติการศึกษา 2542 มาตรา 25 กับสาระสำคัญของแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 ที่มีความสอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และสถานที่สำคัญทางศาสนาที่อยู่ในบริเวณสถาบันอุดมศึกษา มีกระบวนการส่งเสริมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ป้จจยลิ่งแวลล้อมภยในองค้กร ได้แเก่ ทรพยกรทงภยภพแลลลิ่งแวลล้อม ภูมิต้ศน์ สถนทงตั้งสถนบ้นอดมศีกษภ และทรพยกรบุคคล วิตยท้ศน์ของ ผู้บริหรนในการก้หนดคน โยบภย มตรฐนภ ฎ ระเบียบ เพือการบริหรนจ้กรป้จจย ลิ่งแวลล้อมภยในองค้กรอย่งเป็นระบบ ตั้งแถ่การวภนแผนแม่บท การจ้ด ครงสร้ง องค้กรทงม้คณภพ การให้ควมร่วมมือจกนห้วยงนภยในองค้กร แลลลิ่งนตองนการ ควมคณผลของการค้เนนงน ได้แเก่ การตรวจสอบแลลลิ่งการประเมนผลงนท้งฝ้ภย ผู้บริหรนแลลลิ่งผู้ปฏิบัติ เพือให้เกิดประสิทธิภพแลลลิ่งประสิทธิผลสูงสุด ส่วนป้ญหภของ องค้กร พบว่ ป้ญหภทงส้ค้ญ คือ การขาคบุคคภกรทงม้ควมรู้ควมสมรถเฉพาะทง บประมณการค้เนนงนไม่เพนงพอ การขาคลิ่งอ้นวยควมสะควคสำหรับคนพิการ การลือมสภภของเครื่องมือแลลลิ่งอุปกรณ์

2. ป้จจยลิ่งแวลล้อมภยนอกองค้กร ได้แเก่ ควมรู้ลือกพ้งพอใจของน้กทงท้ยว ผลการใช้เทคนิการวิเคราะห้ลิ่งนทงของตัวแปร พบว่ ป้จจยสภภทงภยภพแลลลิ่ง ลิ่งแวลล้อม ป้จจยการให้ บริการ ป้จจยการเผยแพร่ว้ขอมลสารสนเทศ แลลลิ่งป้จจย ผลประ โยชนทงน้กทงท้ยวได้รับม้อทธิพลก้บระดับควมรู้ลือกพ้งพอใจของน้กทงท้ยว จกมกทงสุดไปหน้อยทงสุดตามล้ค้ดบ

ด้งน้ัน สถนทงทงท้ยวทงว้ฒนธรรมทงม้คณภพ คือแหล่งรวบรวมขอมลแลลลิ่ง การถ้ภยทอดองค้ควมรู้เกือวกับวิถีชีวิตควมเป็นอยู่ของชุมชนจกแหล่งการเรยนรู้ทง ว้ฒนธรรมทงม้ประสิทธิภพค้เนนงนการบริหรนจ้กรแลลลิ่งม้ประสิทธิผลสร้งควมพ้งพอใจ ให้ก้บน้กทงท้ยวทงเข้ภมยเชื่อมชม รวมถึงการสนับสนุนงนภยกิจกรรมค้เนน ศิลปว้ฒนธรรม งนประเพณท้องถ้นของชุมชนบริเวณรอบสถนบ้นอดมศีกษภอย่งเป็น รูปธรรม ผู้วิจัยเชือว่ข้อค้เนนพบต้งต้งๆ เหล่น้จะเป็นประ โยชนอย่งย้งส้ค้ญสำหรับทำนุ- บำรุงศิลปว้ฒนธรรมของประเทศชาติแลลลิ่งการวภนแผนจ้ดทำยุทธศาสตร้เพือพัฒนา อุดสภภกรรมการทงท้ยวไทยร่วมกับสถนบ้นการศีกษภในการส่งเสริมสถนบ้นอดม ศีกษภเป็นสถนทงทงท้ยวทงว้ฒนธรรมทงม้คณภพ

## **ABSTRACT**

Dissertation Title    The Promotion of Academic Institution as the Quality  
Cultural Destinations: The Model Process Problems and  
Satisfaction of Thai Tourist

Student's Name        Miss Munlikar Thummajariyawat

Degree Sought        Doctor of Philosophy

Major                    Business Administration

Academic Year        2007

### Advisory Committee

1. Assoc. Prof. Rangsak Saengsook Chairperson
2. Assoc. Prof. Supanee Mangkalee
3. Mr. Santichai Euachongprasit

This research investigates the study of formation and problem process in organization for promoting academic institution as a quality cultural destination and studies tourist satisfaction who visits these sites.

The result demonstrates that the promotion of academic institution as a quality cultural destination is responding to the industrial tourism policy and the Act of Education by linking lifelong learning center establishment based on the Act of Education 1999, section 25 with the principle of master plan of national industrial tourism 2001-2010. This mainly concerns the formation of cultural tourism for instance museum, art gallery, historical and religious site

located in academic institution. The factor for promoting process can be divided into two parts.

1. Internal factor of organization which compose of physical and environmental resources, landscape, location, academic institution and human resource as well as CEO's vision for creating strategy, standard, and regulation for managing internal factor of organization systematically. In addition, this factor also includes master plan making, qualified organization structuring, internal organization cooperation, and process monitoring such as examining and evaluating of CEO and staff to create an optimal efficiency and effectiveness. Regarding to the organization problem, the most crucial difficulties are lacking of specialist as well as insufficient budget, deficiency of facility for disable and deterioration of tool.

2. External factor of organization which includes satisfaction of tourist. Based on the analytical technique of variation approach, it can be found that physical and environmental factors, service factor, information technology transmission factor, and benefit factor received by tourist can create an effect toward the degree of tourist satisfaction ranging from maximum to minimum rate respectively.

As a result, quality cultural destination can be conceptualized as the source of data collection and knowledge educating of community life style grounded from an effective and efficient cultural learning source in term of management. Furthermore, this also takes account of satisfaction creating for visitor and the supporting for art and cultural activity and local tradition of

community surrounding an academic institution. It can be observed that this notion should be implemented concretely.

The researcher strongly believes that this findings will create benefit for national cultural preservation and strategy for Thai industrial tourism development cooperation with academic institutions to promote academic institutions as a quality cultural destination.



## กิตติกรรมประกาศ

รองศาสตราจารย์ รังสรรค์ แสงสุข อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีวิสัยทัศน์ที่จะสร้างนักปราชญ์ราชบัณฑิตในระดับปริญญาเอกทุกตำบล ทุกหมู่บ้านให้คนไทยในต่างประเทศกลับมาเรียนหนังสือกันใหม่ สร้างมหาวิทยาลัยรามคำแหงสำหรับคนทุกชาติ ทุกภาษาและที่สำคัญจะเผยแพร่ภาษาไทยและศิลปวัฒนธรรมซึ่งเป็นสมบัติของชาติไทยให้เป็นที่รู้จักไปทั่วโลกได้มีนโยบายในการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาคุณวุฒิบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อเป็นการพัฒนาประเทศโดยได้เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้เป็นส่วนหนึ่งให้เข้ามาศึกษาในโครงการปริญญาคุณวุฒิบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (บริหารธุรกิจ)

คุณวุฒินิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากท่านรองศาสตราจารย์ รังสรรค์ แสงสุข ประธานคณะกรรมการที่ปรึกษาคุณวุฒินิพนธ์เป็น ผู้ให้ ผู้เติมเต็มและผู้มีเมตตาที่สร้างองค์ความรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้วยความสามารถที่รอบรู้และเชี่ยวชาญ มีจิตที่มีเมตตา มีความกรุณา ใจดี และเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษาพร้อมทั้งอ่านและตรวจสอบคุณวุฒินิพนธ์ชี้แนะให้แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี เยี่ยมและให้กำลังใจแนะนำวิธีเพื่อแก้ไขปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคร่วมกับผู้วิจัยเสมอ ขอกราบขอบพระคุณท่านด้วยความเคารพอย่างสูงและความซาบซึ้งในพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุพรรณิ มั่งคะลี และอาจารย์สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์รองผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ฝ่ายบริหาร คณะกรรมการที่ปรึกษาคุณวุฒินิพนธ์ ท่านได้เสียสละเวลาในการอ่านเอกสารของผู้วิจัยและเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมมาโดยเฉพาะท่านมีส่วนร่วมเป็นกำลังใจที่สำคัญสำหรับผู้วิจัยในการสอบสัมมนาทุกครั้ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์พิเศษ ดร.จир โขค วีระสย ศาสตราจารย์ ดร. บุญทัน ดอกไธสง รองศาสตราจารย์ เรืองรัก จำปาเงิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศพร ภาระสกุล ดร.ละเอียด ศิลาน้อย คณะกรรมการสอบคุณวุฒินิพนธ์ ที่ให้ความเที่ยงตรงทาง

มาตรฐานวิชาการในการดำเนินการสอบและแนะนำองค์ความรู้ที่ทรงคุณค่าทางวิชาการให้กับผู้วิจัย ขอขอบกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. โฉมิต อินทวงศ์ ประธานโครงการหลักสูตรคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยความเคารพยิ่งในความกล้าหาญ ความมีเมตตาและกรุณาถ่ายทอดองค์ความรู้ด้วยความรอบรู้ให้กับลูกศิษย์ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. สุเมธ เข้มมนุ่น รองเลขาธิการคณะกรรมการอุดมศึกษาที่ให้สัมภาษณ์ความคิดเห็นในการทำการศึกษาอิสระเพื่อให้ผู้วิจัยได้มีวิสัยทัศน์ แนวคิด และข้อมูลในเรื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์วิรัช ธนรังสีกุล อดีตคณบดีคณะบริหารธุรกิจ รองอธิการบดีสาขาวิทยบริการจังหวัดแพร่และรองศาสตราจารย์เฉลิมพล ศรีหงส์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการที่ได้ส่งเสริมให้โอกาสในการศึกษาโดยอนุมัติทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้กับผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ จิตพงษ์ อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ รองศาสตราจารย์ ดร. สมเกียรติ สายธนู อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ รองศาสตราจารย์ไพบุลย์ ดวงจันทร์ผู้อำนวยการสถาบันทักษิณคดีศึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา นุ่นสุข ผู้อำนวยการโครงการปริญญาเอกสาขาศิลปวัฒนธรรม ดร. เรวดี กระโหมวงศ์ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ นักศึกษาฝึกงานและนักท่องเที่ยวทุกท่านในความมีน้ำใจให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในคุณฉันทิพนธ์ ณ ทักษิณคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณคดีศึกษา จังหวัดสงขลา ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ พลเอกสุเทพ โพธิ์สุวรรณ ผู้บังคับบัญชาการ พลตรีสุเทพ พันธุ์วัฒนา ผู้อำนวยการกิจการกองกิจการพลเรือน พันเอกฉลอง บุญชม้อย ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว พันโทเกษมสันต์ ปัทมานนท์ รองผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว ทหารทุกท่าน นักศึกษา เจ้าหน้าที่ กลุ่มนักท่องเที่ยวและทุกท่านที่ได้ให้

ความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อและอำนวยความสะดวกอย่างยิ่งในความมีน้ำใจ ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในชุมชนนิพนธ์ ณ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จังหวัดนครนายก ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพพล วนะรัมย์ และอาจารย์ ดร. นิรันดร ทัพไชย ผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบสัมภาษณ์ ที่แนะนำองค์ความรู้ที่ทรงคุณค่าทางวิชาการให้เป็นที่ประจักษ์ด้วยความเมตตาในการส่งเสริมสร้างสรรค์ชี้แนะและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้วยความรอบรู้ให้กับผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณท่านด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. คุณหญิง อารมภ์ ฉนวนจิตร รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ ปัจจงพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ณ เชษฐสุมน ดร. ประพันธ์ วงศ์บางโพ ดร. สุขวัฒน์ นาชัยสิทธิ์ ขอกราบขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาตรวจสอบและแนะนำช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในแบบสอบถามแนะนำทางด้านสถิติ ทฤษฎีต่างๆ การแปลภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในชุมชนนิพนธ์และเป็นให้กำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอ ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความเมตตาผู้วิจัยด้วยความเคารพมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพระคณะอาจารย์บัณฑิตศึกษาและเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ให้ความเมตตาเอาใจใส่สละเวลาในการตรวจและแนะนำให้ผู้วิจัยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในชุมชนนิพนธ์ ขอขอบพระคุณในความเมตตาของท่านด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์เกษญา อธิวาสพงษ์ หัวหน้าโครงการปรัชญาคุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ คุณเฉลิมชัย แสงสุขและเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือดูแลและเอาใจใส่กับนักศึกษาในโครงการด้วยจิตตลอดเสมอขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณลูกศิษย์ที่รักทุกคนที่มีน้ำใจช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยความเข้มแข็งและไม่กลัวความยากลำบากในการทำงานวิจัย ขอขอบคุณลูกศิษย์ทุกคนมา ณ โอกาสนี้

ขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นของผู้วิจัยทุกคนที่ทำให้กำลังใจด้วยดีเสมอ  
สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร. ไพฑูรย์  
อิงศุวรรณ อดีตอธิการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
ดร. สมจิตร ยอดเสรี อดีตอธิการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีและเป็นผู้ก่อตั้ง  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พร้อมด้วยภรรยา คุณเป่าระจิต ยอดเสรี ท่านพลโทสุรไกร  
สวัสดิภาพและผู้มีพระคุณทุกท่าน บิดา มารดา พี่สาว พี่ชายและภรรยา ญาติทุกท่านด้วย  
ความเคารพรักเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความรัก ความเมตตาความเอื้ออาทร ความเสียสละ ให้  
กำลังใจและให้ความดูแลเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมเสมอมาขอกราบขอบพระคุณผู้มีพระคุณ  
ทุกท่านด้วยความซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผลงานและคุณค่าทางวิชาการนี้ขอมอบแด่เหล่าบูรพคณาจารย์ หลวงปู่บุญมี โชติ  
ปาโล หลวงปู่บุญมี คุณสาโร สมเด็จพระคุณาจารย์โต พรหมรังษี หลวงปู่ปาน วัดบางนมโค  
ผู้มีพระคุณทุกท่าน เหล่าคณาจารย์ คุณบิดา คุณมารดา พี่สาว พี่ชายและภรรยา หลานทั้ง  
2 คน ญาติทุกท่าน เพื่อนทุกคนและลูกศิษย์ที่ได้คอยให้กำลังใจดูแลเอาใจใส่และเสียสละ  
ให้กับผู้วิจัยด้วยความรักยิ่งขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์

สิงหาคม 2550

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง .....	(16)
สารบัญภาพประกอบ.....	(19)
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย .....	7
นิยามตัวแปรปฏิบัติการ .....	9
2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
แผนแม่บท กระบวนการ นโยบาย ความสำคัญ ในการส่งเสริม	
การท่องเที่ยวของประเทศไทย.....	14
วิสัยทัศน์ทำนรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข	
(อดีตรักษาการอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง).....	15
การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	
ที่มีคุณภาพของประเทศไทย.....	24
รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง	
วัฒนธรรมของประเทศไทย (ไม่ได้ลงบันทึกเป็นแหล่งท่องเที่ยวกับ	
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) .....	41

บทที่	หน้า
รูปแบบ กระบวนการ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลกเป็นสถานที่ ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม .....	47
วรรณกรรมเกี่ยวกับการให้บริการและการวัดคุณภาพการบริการ.....	57
วรรณกรรมเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวสากล .....	61
วรรณกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ .....	66
วรรณกรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ .....	68
วรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว .....	69
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม...	74
แนวคิดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม .....	76
การวัดคุณภาพการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม .....	81
กรอบแนวคิดการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ .....	87
สมมติฐานของการวิจัย .....	88
การสร้างมาตรวัดและค่านิยามปฏิบัติการ .....	89
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	99
แนวทางการศึกษาวิจัย .....	99
เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือวัด .....	107
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย .....	120
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา .....	120
ผลการศึกษารูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ .....	121

บทที่	หน้า
4	ผลการศึกษาระบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ..... 125
	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ..... 153
	การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร..... 160
	การวิเคราะห์เส้นทางของตัวแปรผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เส้นทาง Path Analysis..... 177
5	สรุปและข้อเสนอแนะ ..... 181
	สรุปผลการวิจัย..... 181
	การอภิปรายผล ..... 184
	ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้เชื่อมโยงในแต่ละองค์กร เพื่อการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว ..... 185
	ข้อเสนอแนะการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ เพื่อนำไปพัฒนาประเทศชาติ ..... 187
	ข้อเสนอแนะทางวิชาการ..... 188
ภาคผนวก	..... 189
บรรณานุกรม	..... 209
ประวัติผู้เขียน	..... 217

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาโลกจาก 500 สถาบัน .....	46
2 สถิติของนักท่องเที่ยวในเดือน มกราคม-กันยายน 2547 และจำนวน ตัวอย่าง .....	104
3 เณฑ์เปรียบเทียบระดับคะแนน ระดับช่วงความถี่ของคะแนน ระดับค่า ความสัมพันธ์ของความหมายทัศนคติความคิดเห็นจาก เห็นด้วย/มี ประโยชน์และระดับความความรู้สึกพึงพอใจจากของนักท่องเที่ยวไทย จากไม่มีค่าความสัมพันธ์มากที่สุดถึงมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด.....	109
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่าง รายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดการให้บริการนักท่องเที่ยว.....	111
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่าง รายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ .....	113
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่าง รายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม .....	115
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่าง รายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ.....	117
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่าง รายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดระดับความรู้สึกความพึงพอใจ.....	118
9 รูปแบบการจัดแสดงทางศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาใน ประเทศไทยเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศที่มีรูปแบบ ใกล้เคียงกัน ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพรูปแบบใกล้เคียงกัน .....	124
10 จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ให้สัมภาษณ์ ณ สำนักงานการท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ .....	126



ตาราง	หน้า
11 จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ให้สัมภาษณ์ ณ สถาบันทักษิณคดีศึกษา.....	126
12 คำร้อยละภูมิหลังของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 600 คน....	153
13 คำร้อยละของบุคคลที่เดินทางกับนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม .....	155
14 ปัจจัยการให้บริการ.....	160
15 ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ.....	163
16 สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว .....	165
17 ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากปัจจัยการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูล สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม .....	168
18 ความพึงพอใจของท่านกับประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม .....	169
19 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ กับ การให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูล สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริม สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ .....	171
20 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงชั้นตัวแปรผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ กับการให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและ สิ่งแวดล้อม.....	172
21 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการ สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่นักท่องเที่ยวได้รับ .....	174
22 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงชั้นตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับ ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ กับ การให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูล สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม .....	175
23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างในการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยขั้นตอน .....	178

ตาราง

หน้า

24	ผลทางตรงและทางอ้อม ของตัวแปรอิสระที่มีต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว .....	180
----	--	-----

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 โครงสร้างความสัมพันธ์ของรูปแบบสถานที่ท่องเที่ยวสากล ยั่งยืน และสถาบัน อุดมศึกษา.....	81
2 กรอบแนวคิดการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง ศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ: ศึกษา รูปแบบ กระบวนการ ปัญหา อุปสรรค และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว .....	87
3 โครงสร้างองค์การในกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ .....	141
4 A Promotional Model to Promote the Academic Institution as the Quality Cultural Destinations.....	179

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริบทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศได้รับผลกระทบจากการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การแข่งขันขยายส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีความเข้มข้นและรุนแรงมากขึ้น

โดยเฉพาะการเปิด โอกาสให้นักท่องเที่ยวและนักลงทุนได้เดินทางเข้าประเทศเป็นการสร้างรายได้ ทำให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจในระบบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้กับนักลงทุนที่มองเห็น โอกาสในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจที่ต่อเนื่องกับระบบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ได้เดินทางเข้าไปสานสัมพันธ์ทางธุรกิจเพื่อขยายเครือข่ายด้านการค้าการลงทุนในทรัพยากรหลักของประเทศนั้น ผลที่ได้ คือ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของโลกไร้พรมแดน (ในการแข่งขันเสรี) และความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจด้วยการเพิ่มคุณค่า มูลค่า จากทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เมื่อพิจารณาสาระสำคัญของแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 มีสาระสำคัญ ดังนี้

“โครงสร้างของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยทั้งระบบมีการเติบโตบนพื้นฐานที่เปราะบาง ขาดความเป็นเอกภาพ และความร่วมมือจากองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาล เอกชน และหน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ เพราะความซับซ้อนขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องไม่มีความชัดเจน ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยไม่สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีความเสรีในการแข่งขัน

เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาจึงได้ผลักดันนโยบายเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศ ซึ่งสิ่งที่สำคัญให้เน้นเป็น

พิเศษของแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 ฉบับนี้ คือนโยบายส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการแบบบูรณาการในทุกภาคที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและสร้างร่วมมืออย่างมีเอกภาพทั้งภาครัฐเอกชนและชุมชนท้องถิ่นอย่างมีเอกภาพในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้มีส่วนร่วมที่สำคัญในเชิงวิชาการ สร้างองค์ความรู้จัดตั้งศูนย์การศึกษาและวิจัยด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาคธุรกิจการท่องเที่ยวไทยเพื่อผลักดันให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสาขาทางเศรษฐกิจที่มีคุณภาพ” (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543 หน้า 1)

ผู้วิจัยมีความคิดสนับสนุนรัฐบาลในแนวทางการส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาสนองนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มศักยภาพขีดความสามารถในการแข่งขันของยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขอความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาที่มีศักยภาพและทรัพยากรที่สามารถส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษานั้นสามารถพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว หรือแหล่งท่องเที่ยวทางกิจกรรมประเพณีได้ เพื่อเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเหมือนกับประเทศต่าง ๆ ในสากล โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษและประเทศออสเตรเลียที่มีรายได้เข้าประเทศจากการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา

ประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ได้ให้ความสำคัญกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวตามศักยภาพและทรัพยากรของสถาบันอุดมศึกษาโดยมีการดำเนินการและการบริหารจัดการที่มีความสอดคล้องกันทั้งทางด้านการวางแผนแม่บท นโยบาย วัตถุประสงค์และการปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้เกิดเอกภาพด้านการบริหารจัดการอย่างบูรณาการ

ยิ่งกว่านี้ คือการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวนั้น เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของประเทศให้เกิดอรรถประโยชน์ มีคุณค่าและมูลค่ามากยิ่งขึ้น เพราะกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้น ทำให้เกิดการสร้างงาน การกระจายรายได้และการเผยแพร่ชื่อเสียงสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไปกับประชาชน นักท่องเที่ยว ศิษย์เก่า นักเรียน

นักศึกษาและญาติ ที่เข้าไปเที่ยวชมในสถาบันอุดมศึกษา หรือทำกิจกรรมร่วมกับสถาบัน อุดมศึกษา

นอกจากนี้ รัฐบาลของสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศดังกล่าวนี้ ได้มีการ จัดทำนโยบายแผนยุทธศาสตร์สนับสนุนด้านการเงินงบประมาณการลงทุนในปัจจุบัน หลักสำคัญที่จะทำให้การท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษานั้นได้รับความนิยมจาก นักท่องเที่ยวทั่วโลกให้เดินทางไปเยี่ยมชม โดยเฉพาะการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวัฒนธรรมร่วมสมัยนั้น เป็นสิ่งที่ได้รับความนิยม อย่างมากสำหรับสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลก ยิ่งกว่านั้นคือเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกให้ความนิยมและมีความสนใจในการเดินทางเข้าไปเยี่ยมชมและท่องเที่ยว ซึ่งในแต่ละปีสถาบันอุดมศึกษาเหล่านี้ได้สร้างรายได้และชื่อเสียงให้กับชุมชน และประเทศชาติ เป็นอย่างมาก ดังเช่น สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลก อาทิ เช่น มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) มหาวิทยาลัยแห่งเคมบริดจ์ (University of Cambridge) และ มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรมที่มีคุณภาพประสบความสำเร็จนั้น เกิดจากความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Southern and South East England Tourist Board, 2005) ที่มีต่อปัจจัยในการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการศึกษาประเมินผลด้านความรู้สึกความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมทุก ๆ 2 ปี ผลลัพธ์ที่ได้นำมาส่งเสริมพัฒนาสถาบันอุดม- ศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพให้เหมาะสมกับปัจจัยสภาวะ แวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์อยู่เสมอ

การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น นอกจากจะสนองนโยบายสาระสำคัญของแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ เป็นการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับทรัพยากรที่มีอยู่ของสถาบันอุดมศึกษาแล้ว ยังเป็นสิ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผล เพื่อนำมาปฏิบัติให้สอดคล้องกับภารกิจ หน้าที่หลักทั้ง 4 ประการของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การ

ส่งเสริมสนับสนุนงานวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและสังคม การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของประเทศ

โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้น มีความหมายและสาระสำคัญที่ เชื่อมโยงกับการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบตาม พระราชบัญญัติการศึกษา 2542 มาตรา 25 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542) ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนพฤกษศาสตร์ การนันทนาการ สวนสัตว์ แหล่ง รวบรวมข้อมูล แหล่งเรียนรู้อื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ การ ปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนไทยให้ก้าวสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ให้ผู้เรียน ทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ในทุกเวลาและทุกสถานที่

ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงคุณค่าและ ตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งที่จะดำเนินการศึกษาวิจัยในหัวข้อ เรื่อง “การส่งเสริม สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ” ในการศึกษาระดับ คุษฎีนิพนธ์

ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลที่มีประ โยชน์ในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนา ระบบการปฏิบัติการกิจกรรมหน้าที่หลักขององค์กรทั้งในและนอกสถาบันอุดมศึกษาให้มี ประสิทธิภาพรวมทั้งสนองนโยบายของประเทศให้มีประสิทธิผลเพื่อการส่งเสริมเสถียร ภาพทางเศรษฐกิจของชุมชน สังคมบริเวณรอบและองค์กรที่เชื่อมโยงกับสถาบันอุดม ศึกษาให้มีศักยภาพในการพัฒนาประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมทั้งเป็นการสืบสาน อนุรักษ์รักษาเผยแพร่วัฒนธรรมอันดีงามของประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักในสากลด้วย การศึกษาคำเนิการวิจัยการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ผู้วิจัยมีคำถามในการดำเนินการศึกษามี 2 ประเด็น ดังนี้

1. คำถามในการศึกษารูปแบบ กระบวนการ และปัญหาขององค์กร ได้แก่

1.1 รูปแบบในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้นมีรูปแบบสอดคล้องกับการส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างไร?

1.2 กระบวนการในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น มีกระบวนการอย่างไร?

1.3 ปัญหาขององค์กรในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น มีอะไรบ้าง?

2. คำถามในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกรังเกียจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้เข้าไปเที่ยวชม

2.1 ปัจจัยใดดังต่อไปนี้ ได้แก่

- 1) ปัจจัยการให้บริการ
- 2) ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ
- 3) สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับและระดับความรู้สึกรังเกียจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้เข้าไปเที่ยวชมในระดับใด?

2.2 ปัจจัยใดในข้อ 2.1 ดังกล่าว จะมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกรังเกียจของนักท่องเที่ยวไทยมากที่สุด?

ดังนั้น เพื่อวิธีดำเนินการศึกษาวิจัยที่ชัดเจนผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยที่จะดำเนินการศึกษาเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา คือ กลุ่มบุคลากรภายในองค์กรตามโครงสร้างองค์กรการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวชมในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

โดยใช้วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย ทั้ง 3 วิธีการศึกษา ได้แก่

1. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร
2. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ
3. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ



## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษา รูปแบบ กระบวนการ ปัญหาขององค์กรในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

2. เพื่อศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัย การให้บริการ

2.2 ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ

2.3 สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับและระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มาเยี่ยมชมในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการดำเนินการวิจัยในเรื่องการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น มีผลและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. ทราบผลการศึกษาคำเนินการวิจัยในรูปแบบและกระบวนการดำเนินการในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

2. ทราบผลการศึกษาคำเนินการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาขององค์กรเกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพและวิธีการแนวทางในแก้ไขปัญหา

3. ทราบผลการศึกษาคำเนินการวิจัยในระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยได้แก่

3.1 ปัจจัยการให้บริการ

3.2 ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ

3.3 สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับและระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มาเที่ยวชมในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

4. ทราบผลการศึกษาวิจัยในระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยในข้อ 3 ว่าผลของปัจจัยใด มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

5. สถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรที่เชื่อมโยงในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพสามารถที่จะนำผลลัพธ์ของข้อมูลที่ได้ดำเนินการศึกษามาใช้ประโยชน์เป็นแนวทางการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ และใช้เป็นวิธีการสำหรับการนำมาสร้างคุณค่า และศักยภาพในการปฏิบัติการกิจหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษา 2542 มาตรา 25 ด้วยการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบในลักษณะการดำเนินการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ และเป็นรูปธรรม

6. การดำเนินการศึกษาวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการที่จะเป็นข้อมูลในกระบวนการดำเนินการทำให้สถาบันอุดมศึกษาได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนนโยบายในการส่งเสริมยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ให้มีความแข็งแกร่งมากขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมทั้งการสืบสาน อนุรักษ์วัฒนธรรมของชาติ

### ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยเพื่อดำเนินการศึกษาวิจัยการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพจะต้องมีคุณสมบัติ 2 ประการ เพื่อสถาบันอุดมศึกษานั้นได้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการยอมรับจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและมีคุณภาพในระดับสากล โดยผ่านการคัดเลือกและได้รับรางวัลจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาที่ผู้วิจัยดำเนินการศึกษานั้นต้องมีการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและได้ลงบันทึกทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์

2. สถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมดังกล่าวในข้อ (1) นั้น ต้องได้รับรางวัลในโครงการประกวด “รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (tourism awards)” ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งจัดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นประจำทุกสองปี เนื่องจากรางวัลดังกล่าว เป็นเครื่องหมายสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพของแหล่งข้อมูลที่ได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเป็นเครื่องมือประกันคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวหรือสินค้าท่องเที่ยว (tourism accreditation) เพราะมีผู้ทรงคุณวุฒิสายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นผู้ดำเนินการคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่จะได้รับรางวัลตามเกณฑ์มาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวสากล

ดังนั้น จากการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า มีการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาที่มีการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่มีคุณสมบัติ ตรงตามข้อกำหนดขอบเขตการศึกษาดำเนินการวิจัยมีจำนวน 2 แห่ง คือ

1. สถาบันทักษิณคดีศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณจังหวัดสงขลา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ลงบันทึกเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและได้รับรางวัลดีเด่นประเภทแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมและโบราณสถานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

2. โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ลงบันทึกเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และได้รับรางวัลหน่วยงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวดีเด่นของศูนย์บริการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จังหวัดนครนายก

สถาบันอุดมศึกษาทั้ง 2 แห่งดังกล่าวได้เข้าร่วมประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยครั้งที่ 3 ในปี พ.ศ. 2543 และผ่านการคัดเลือกได้รับรางวัลดีเด่นของ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่เข้าประกวดครั้งนั้นจำนวน 119 องค์กร (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543)

ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวเป็นการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับตามเกณฑ์มาตรฐานระดับสากล

### นิยามตัวแปรปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความของนิยามตัวแปรปฏิบัติการ สำหรับการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ หมายถึง การสนับสนุนองค์กร หรือหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งซึ่งอยู่ในการกำกับดูแล หรือการบริหารของสถาบันอุดมศึกษานั้น ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์
2. การส่งเสริม หมายถึง การดำเนินการให้เกิดสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาทุกรูปแบบ โดยเน้นขั้นตอนการปฏิบัติงานในการส่งเสริมที่สามารถนำมาดำเนินการปฏิบัติได้
3. สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง องค์กรที่มีการจัดการเรียนการสอนสูงกว่าระดับมัธยมศึกษา มีการเปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นปริญญาตรีเป็นต้นไป
4. สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม หมายถึง ที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์สถาน ชุมชนเก่าหรือเขตพื้นเมือง สถานที่ทางศาสนา และสถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งที่มีการจัดแสดงถึงมรดกทางวัฒนธรรมรวมทั้งศิลปวัฒนธรรม ศิลปการแสดง ความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ สถานที่และกลุ่มคน
5. การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม หมายถึง การเที่ยวชมในการแสดงในลักษณะของงานประเพณี สิ่งที่น่าสนใจให้เห็นถึงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญาคนท้องถิ่น และทรัพยากรท่องเที่ยวอันเป็นมรดกทางวัฒนธรรม ที่มนุษย์ได้สร้างสรรค์ขึ้นมา

6. สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการลงบันทึกเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและรวมถึงการได้รับรางวัลจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

7. นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคน พนักงานองค์กร ที่ได้เข้ามาเยี่ยมชมในสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของสถาบันการศึกษา

8. การให้บริการ หมายถึง การสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วนตามที่สถานที่ท่องเที่ยวระบุไว้ในแผ่นโฆษณา ตั้งแต่ เวลาของการปิด-เปิดของสถานที่ท่องเที่ยวในเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

9. สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม หมายถึง บรรยากาศโดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ ภูมิทัศน์ ทัศนียภาพ สถานที่จอดรถ ความสะอาด ความกลมกลืนของสิ่งก่อสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรม การอนุรักษ์ รักษาธรรมชาติ สิ่งอำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัย ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริงในการเดินทางเข้าเยี่ยมชม

10. การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะและสื่อของการให้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาได้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง และสมบูรณ์ครบถ้วนตามเนื้อหาที่มีอยู่ทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวควรได้รับ เช่น แผนที่ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ศูนย์กลางในการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศ

11. ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ หมายถึง ระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีกับผลประโยชน์ที่ได้รับจริงจากการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมโดยรวม รวมถึงประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากกิจกรรมการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และสิ่งที่ได้รับจากการถ่ายทอดองค์ความรู้ของสถานที่ท่องเที่ยวในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

12. ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มี ความรู้สึกกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แสดงถึง กิจกรรมที่ให้คุณค่าในการเรียนรู้ ความรู้สึกปลอดภัย ความงดงามกลมกลืนของ สิ่งก่อสร้าง การรักษาความสะอาด ความพึงพอใจโดยรวมของแหล่งท่องเที่ยวและ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวได้เข้าร่วมในการเดินทางมาเที่ยวชมในการส่งเสริม สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

13. รูปแบบ หมายถึง ประเภทหรือลักษณะของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษา เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับการส่งเสริมการดำเนินงานจัดตั้ง แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ ศูนย์กีฬา การนันทนาการ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้ง แหล่งข้อมูล แหล่งเรียนรู้อื่น อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเพื่อดำเนินการวิจัยในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบ กระบวนการ ปัญหาในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการให้บริการ ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มาเที่ยวชมในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพรวมถึงแหล่งที่มาของการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในระดับภาพรวมของประเทศ ระดับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษาและการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยมีประเด็นดังต่อไปนี้

1. แผนแม่บท กระบวนการ นโยบาย ความสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย
2. วิสัยทัศน์ ท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข (อธิคอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง)
3. การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพของประเทศไทย
4. รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของประเทศไทย
5. รูปแบบ กระบวนการ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลกเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
6. วรรณกรรมเกี่ยวกับการให้บริการและการวัดคุณภาพการบริการ
7. วรรณกรรมเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยวสากล

8. วรรณกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ
9. วรรณกรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ
10. วรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
11. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม
12. แนวคิดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
13. การวัดคุณภาพการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
14. กรอบแนวคิดการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพศึกษารูปแบบ กระบวนการ ปัญหา อุปสรรคและระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
15. สมมติฐานการวิจัย
16. การสร้างมาตรวัดและค่านิยามปฏิบัติการ



## แผนแม่บท กระบวนการ นโยบาย ความสำคัญ การส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

สาระสำคัญของแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง แต่หากพิจารณาถึงโครงสร้างของอุตสาหกรรมทั้งระบบแล้วจะพบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมีการเติบโตบนพื้นฐานที่ประปรายขาดความเป็นเอกภาพในความร่วมมือขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและหน่วยงานองค์กรท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งมีความละเอียดซับซ้อนต้องอาศัยความชัดเจนของนโยบายในเชิงรุก เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว

เพื่อให้การท่องเที่ยวของไทยสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีความเสรีในการแข่งขันแนวทางในการสร้างเอกภาพการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวโดยระดมความร่วมมือจากกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในภาคราชการ รวมไปถึงการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของภาคเอกชนที่จะได้ร่วมกันผลักดันสร้างพื้นฐานที่มั่นคงและยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543 หน้า, 83)

ดังนั้น การดำเนินงานเพิ่มเติมและที่ให้น้ำหนักเป็นพิเศษของแผนแม่บท อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 คือผลักดันให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเร่งด่วน โดยการจัดตั้งศูนย์บริหารงานเพื่อช่วยสนับสนุน ในด้านการประชุม สัมมนา นิทรรศการและส่งเสริมการท่องเที่ยวสนับสนุนการลงทุน โครงสร้างพื้นฐานและกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวมีการปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจและสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาให้จัดตั้งศูนย์การศึกษา และวิจัยด้านการท่องเที่ยวสนับสนุนเชิงวิชาการและความรู้ภาคธุรกิจท่องเที่ยวไทยและ

ผลักดันให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสาขาทางเศรษฐกิจที่อยู่ในข่ายการรับพิจารณา สนับสนุนจากกองทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543)

แผนแม่บทดังกล่าวได้มีความสอดคล้องกับแผนการตลาดของการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2548 และทิศทางการตลาดการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปี พ.ศ. 2549-2551 ซึ่งกล่าวถึงการสร้างร่วมมืออย่างมีเอกภาพใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดย กลยุทธ์ ที่ 1 การเสริมสร้างร่วมมือด้านการตลาด การท่องเที่ยวระหว่างภาครัฐ เอกชนและชุมชนท้องถิ่นและกลยุทธ์ ที่ 2 การส่งเสริม ประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการแบบบูรณาการในทุกภาคีที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2547)

## วิสัยทัศน์

**รองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข**

**(อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง)**

การส่งเสริมการท่องเที่ยวตามแผนแม่บทนั้นผู้วิจัยพบว่า มีสถาบันอุดมศึกษาใน ระดับสากลได้สนองนโยบายของประเทศด้วยการวางแผนแม่บทกำหนดนโยบายและ จัดทำกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการ ด้วยวิสัยทัศน์ของรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข ขณะที่ท่านดำรงตำแหน่ง อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข อดีตรองอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือบุคคลสำคัญที่ได้พัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีความเจริญก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับ ในระดับสากลและเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งเดียวในประเทศไทยที่เปิดการเรียนการสอนทั้งในและต่างประเทศมากที่สุดทั่วโลกดังนั้นในการส่งเสริมศักยภาพและพัฒนา คุณภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานจึงได้มีการจัดทำ แผนแม่บทและกำหนดกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถานที่

ห้องที่วสนองนโยบายยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความเจริญก้าวหน้าในระดับสากล

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีสาขาวิทยบริการและเครือข่ายมากที่สุดในโลกมีสาขาวิทยบริการในประเทศไทยจำนวน 23 จังหวัดและในต่างประเทศมีเครือข่ายที่ดำเนินการสอนตั้งแต่ระดับชั้นปริญญาตรีถึงระดับชั้นปริญญาเอกจำนวน 28 ประเทศทั่วโลกด้วยวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลของท่านรองศาสตราจารย์ รังสรรค์ แสงสุขในศักยภาพการดำเนินการบริหารงานอย่างเป็นระบบและเป็นต้นแบบมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทุกรูปแบบตามความเหมาะสมกับทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแต่ละสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้วิจัยได้ขออนุญาตดำเนินการสัมภาษณ์ท่านรองศาสตราจารย์ รังสรรค์ แสงสุข (อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง) สำหรับการวิจัยในคุณูปการนี้โดยผู้วิจัยมีคำถามสัมภาษณ์ดังนี้

ท่านมีวิสัยทัศน์อย่างไรในการดำเนินการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ?

ท่านรองศาสตราจารย์ รังสรรค์ แสงสุข ได้ตอบคำถามในการแสดงวิสัยทัศน์ดังนี้ (รังสรรค์ แสงสุข, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 สิงหาคม 2549)

ผมได้ส่งเสริมให้มีการกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์การส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยโดยให้มีการเสนอโครงการต่าง ๆ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านภูมิทัศน์ให้สวยงามและเป็นแหล่งเรียนรู้ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคโดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่ชัดเจนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2545 ได้ดำเนินการในส่วนของการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมการรักษาสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพื่อส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวในลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทุกรูปแบบตามศักยภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผมเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้โดยมิได้มุ่งหวังเฉพาะเพียงแต่ด้านวิชาการเท่านั้นแต่มหาวิทยาลัยควรเป็นแหล่งเรียนรู้ในทุกๆ ศาสตร์ผมได้พัฒนามหาวิทยาลัยโดยใช้ทฤษฎี 5 Fs เพื่อนำมาปรับใช้ในการตัดสินใจด้านการบริหารพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีความเจริญก้าวหน้าในระดับสากล โดยความสำคัญของทฤษฎีมีดังต่อไปนี้

F-First หมายความว่า เราต้องคิดให้ได้ก่อนใครเขา คิดด้วยความสร้างสรรค์ คิดเรื่องการพัฒนาไร้พรมแดน คิดเรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิต

F-Fast หมายความว่า การลงมือทำทันทีไม่รีรอคิดจะทำอะไรแล้วต้องทำให้รวดเร็วตามเป้าหมาย

F-Force หมายความว่า การขับเคลื่อนให้เกิดผลกำลัง โดยใช้พลังความรู้ทั้งปวง ใช้องค์ความรู้ทั้งหลายอย่างเต็มกำลัง

F-Fair หมายความว่า เปิดเผยการกระทำทุกอย่างความบริสุทธิ์ใจ โปร่งใส แสดงให้เห็นว่าพร้อมที่จะรับการพิสูจน์ตลอดเวลาสามารถตรวจสอบได้แต่ต้องเป็นการตรวจสอบโดยหน้าที่การที่ทำอะไรแล้วถ้าเปิดเผยจะเกิดความรู้สึกลึกๆ

Fs-Found หมายความว่า การทำอะไรด้วยตั้งมั่นให้มั่นคงเป็นการก่อตั้งหรือสร้างฐานให้ประเทศชาติมีรากฐานมั่นคงไม่มีที่สิ้นสุดเป็น F ที่ไม่สิ้นสุด เช่น Fly, Fight, Figure, Free, Fare, Forever, etc

ผมใช้ทฤษฎี 5 Fs ในการพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหงทำให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงสามารถพัฒนาแผนงาน โครงการต่างๆ ทั้งในส่วนกลางส่วนภูมิภาคและในต่างประเทศทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีมาตรฐานและตรวจสอบประเมินตามระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข ยังได้ให้แนวคิดและแนวทางในด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในเรื่องของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดอัตรประโยชน์สูงสุดภาพเหมือนทฤษฎีด้วยกาแฟสำหรับการส่งเสริมมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวดังนี้

ผมมีหลักสำคัญในการบริหารจัดการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับหนึ่ง โดยผมใช้ทฤษฎีด้วยกาแฟซึ่งเป็น

ทฤษฎีที่ผมได้กำหนดแนวคิดเปรียบเสมือนทฤษฎีอเนกประสงค์ที่ใช้ประโยชน์จากถ้วยจานรองถ้วยและช้อนกาแฟที่มีอยู่ให้เกิดอัตรประโยชน์ตามที่ต้องการโดยไม่ยึดว่าถ้วยกาแฟจะต้องใช้สำหรับชงกาแฟเพียงอย่างเดียวเท่านั้นเราสามารถนำแก้วช้อนและจานรองถ้วยกาแฟมาใช้อย่างอื่นได้ตามต้องการดังนั้นการปรับประยุกต์ใช้ศักยภาพของทรัพยากรมหาวิทยาลัยที่มีอยู่เพื่อก่อให้เกิดอัตรประโยชน์ความคุ้มค่าสูงสุดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารพัฒนามหาวิทยาลัยโดยเฉพาะการพัฒนาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวต้องมีการใช้คนดี คนเก่งร่วมมือกันพัฒนามหาวิทยาลัยโดยมีการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยอย่างถูกต้องสำหรับอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถทางด้านอื่น ๆ ก็จะสนับสนุนให้มาทำงานต่าง ๆ ควบคู่กับการสอนเพื่อใช้ประสิทธิภาพของบุคคลในการพัฒนามหาวิทยาลัยตลอดจนการทรัพยากรอื่น ๆ เช่นการใช้อาคารเรียนในมหาวิทยาลัยรวมค่าแห่งก็เช่นกันห้องเรียนในอาคารต่าง ๆ ที่ใช้สอนกระบวนวิชาของคณะต่าง ๆ เราก็มีการบริหารจัดการใช้อย่างคุ้มค่าโดยเฉพาะห้องเรียนของส่วนกลางไม่เคยว่างเว้นจากการใช้สอนทั้งในเวลาปกติและนอกเวลาราชการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงยังอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานภายนอกได้ใช้ห้องเรียนและทรัพยากรของมหาวิทยาลัยให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด เช่น การจัดสอบของหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ส่วนในกรณีการสอนทางไกลผ่านเครือข่ายสัญญาณดาวเทียมซึ่งถูกกำหนดช่องสัญญาณ (transponder) โดยการส่งไปหนึ่งช่องทางและส่งกลับอีกหนึ่งช่องทางทำให้ผมเกิดความคิดขึ้นว่าการส่งสัญญาณไปและการส่งสัญญาณกลับควรจะใช้ช่องสัญญาณช่องเดียวกันโดยให้สัญญาณหลักกันและผมได้ให้สถาบันคอมพิวเตอร์ทดลองดำเนินการจนประสบความสำเร็จ

ผมกล่าวได้ว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ค้นพบการส่งสัญญาณไปกลับในช่องสัญญาณเดียวกันได้โดยใช้ความถี่ (frequency) ขนาด 512 กิโลบิตต่อวินาที ควบคุมการส่งสัญญาณไปและกลับด้วยระบบ video-conference แบบ two-way communication มีความคมชัดทั้งภาพและเสียงทำให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติในจังหวัดต่าง ๆ และวิทยาเขตบางนาประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้ช่องสัญญาณทำให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนทางไกลด้วยระบบสื่อสารสองทางในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรมส่งผลให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีชื่อเสียงในการเป็นผู้นำทางการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอนและยังสามารถนำมาใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยในการส่งเสริมมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อเผยแพร่ให้ประเทศต่าง ๆ ในสากลได้รู้จักอีกทางหนึ่ง

สรุปผลการสัมภาษณ์ในคำถามและคำตอบข้างต้นผู้วิจัยพบว่าวิถีคิดในการใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุดและวิธีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศในระบบแนวคิดของท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุขนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้มีพัฒนาให้มีความก้าวหน้าในระดับสากลด้วยวิธีการที่เหมาะสมและมีคุณภาพสามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมสำหรับการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในระดับสากลและเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักในด้านศิลปวัฒนธรรมของประเทศอีกทางหนึ่ง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัยจากสุดกลุ่มสู่แถวหน้าในปัจจุบันนั้น สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศสามารถนำทฤษฎี 5 Fs และทฤษฎีด้วยกาแฟและการคิดระบบการส่งสัญญาณไปกลับในช่องสัญญาณเดียวกันของท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข มาเป็นตัวอย่างในการประยุกต์ใช้เป็นยุทธศาสตร์เพื่อการตัดสินใจในการบริหารสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาของประเทศให้สนองนโยบายยุทธศาสตร์ของชาติเพื่อช่วยกันพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพกับสถาบันอุดมศึกษาของตนทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลและเอกชน

ดังเช่นมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ใช้ทฤษฎีและวิธีการดังกล่าวในการส่งเสริมพัฒนาให้เกิดคุณภาพและเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ข้อมูลสารสนเทศแหล่งท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาจากทรัพยากรและปัจจัยสิ่งที่มีอยู่ให้เป็นที่รู้จักไปทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพให้มีประสิทธิผลสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าได้ให้กับมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้อย่างเต็มภาคภูมิ

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีคำถามในการสัมภาษณ์ที่สำคัญในเรื่องของปัจจัยสำคัญที่ท่านใช้ในการจัดการที่มุ่งไปสู่วิธีการและความสำเร็จท่านได้มีปัจจัยและวิธีการอย่างไร?

ท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุขได้ตอบคำถามในเรื่องของปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการจัดการที่มุ่งไปสู่วิธีการและความสำเร็จดังนี้ (รังสรรค์ แสงสุข, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 สิงหาคม 2549)

ผมมีปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรให้มุ่งสู่ความสำเร็จ นอกจากทฤษฎีข้างต้นแล้วต้องประกอบด้วยปัจจัยสำคัญอีก 4 ประการจากแนวคิดเดิมที่เรียกว่า 4 M และ 2 T เป็นปัจจัยและวิธีการที่สำคัญคือ

1. M (man) คือ คน/บุคลากร
2. M (money) คือ เงิน/งบประมาณ
3. M (material) คือ วัสดุ/วัสดุ/ทรัพยากรที่ไม่ใช่ทรัพยากรบุคคล
4. M (management) คือการจัดการ/วิธีการ (method) แล้วผมว่าควรต้องเพิ่มอีก

2 ประการคือ 2 T ได้แก่

T (technology) คือเทคโนโลยีโดยเฉพาะทางด้านสารสนเทศ (information) และ T (timing) คือ จังหวะซึ่งผมมีแนวคิดที่ว่า T (technology) นี้ แยกได้เป็น 2 ประการคือเทคโนโลยีที่มองเห็นได้จับต้องได้ เช่นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งหลาย ที่เรียกว่า e ทั้งหลาย และtechnology of Information ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ เป็นกระบวนการคิด คิดเป็นลำดับ คิดได้เป็นระบบ (system) และการทำเป็นระบบ

ส่วน T (timing) คือ จังหวะหมายถึงจังหวะที่พอดีหรือบังเอิญเป็นจังหวะพอดีที่ไม่ได้คาดคิดหรือจังหวะพอดีที่มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามารวมให้เกิดความสำเร็จได้ ยกตัวอย่างง่าย ๆ เช่น ทุกอย่างดีหมดแต่จังหวะไม่ดีก็อาจจะไม่เกิดผลสำเร็จแต่ในบางกรณีบังเอิญจังหวะพอดีก็เกิดผลสำเร็จได้ไม่ยากอย่างไรก็ดียังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ของผู้บริหารที่นอกเหนือจากนี้ เช่น ศักยภาพ ทัศนคติ คุณธรรม การตัดสินใจ ไหวพริบ และการรู้จักแก้ไขปัญหาคือสิ่งที่สำคัญของผู้บริหารที่เป็นผู้นำต้องมีและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ยกตัวอย่างเช่น คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องมีทฤษฎีและหลักในการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพจะต้องมีมาตรฐานและรู้จักหลักวิธีในการดำเนินงานที่จะทำให้ภารกิจนั้นประสบความสำเร็จซึ่งต้องคิดให้เป็นระบบรอบคอบและลงมือปฏิบัติ คือสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ จะต้องมุ่งเน้นถึงงานในด้านการบริหารบุคคลการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและเรื่องของการบังคับใช้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ภายในแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีความเป็น ไปได้อีกทั้งในด้านของการสร้างเสริมความรู้การปลูกจิตสำนึกในคุณค่าของการท่องเที่ยวให้แก่ผู้มาเยี่ยมชม

ผู้วิจัยยังมีคำถามในการสัมภาษณ์ในเรื่องของการกำหนดคุณภาพมาตรฐานของสิ่งแวดล้อมสำหรับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ในความคิดเห็นของท่านกำหนดอย่างไรท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุขได้ตอบ

คำถามในการกำหนดคุณภาพมาตรฐานของสิ่งแวดล้อมสำหรับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมดังนี้ (รังสรรค์ แสงสุข, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 สิงหาคม 2549)

ผมเห็นว่าในด้านของการกำหนดคุณภาพมาตรฐานสิ่งแวดล้อมจะต้องมองลงไปถึงเงื่อนไขของการอนุรักษ์และรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ จะต้องมีเงื่อนไขมาตรการและกฎระเบียบหรือบทบัญญัติด้านการรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ สำหรับในส่วนของมหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งมีกลยุทธ์ในการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นแหล่งท่องเที่ยวเช่นกัน จะต้องให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ มีความเข้าใจและตระหนักถึงเรื่องของการรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญมาตรการหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เป็นเรื่องของการบริหารจัดการภายในของแหล่งท่องเที่ยวนั้น

ผู้ที่มีหน้าที่ในการแนะนำนักท่องเที่ยวจะต้องทำหน้าที่แนะนำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจถึงเงื่อนไข มาตรการหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ



ดังนั้นผมเห็นว่าเงื่อนไขหรือมาตรการกฎระเบียบต่าง ๆ สำหรับแหล่งท่องเที่ยว ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวไม่เพียงเฉพาะเป็นกฎระเบียบหรือมาตรการที่ใช้ในแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวแต่ควรที่จะปรับให้เป็นมาตรฐานในด้านการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับสากลอีกด้วยและประสบการณ์ในการเดินทางสิ่งที่ผมเห็นถึงสาเหตุสำคัญที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งไม่สามารถรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อมได้โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการสถานที่ที่ทึงขะการฝ่าฝืนกฎระเบียบของนักท่องเที่ยว

เช่น เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวที่ไม่มีความเข้าใจเงื่อนไขกฎระเบียบต่าง ๆ ในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของสถานที่นั้น ๆ อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่ไม่มีความเข้าใจในด้านการสื่อสารทางภาษาหรือผู้นำเที่ยวไม่ได้แนะนำในข้อปฏิบัติดังกล่าวในการรักษา สภาพแวดล้อมจึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่ตระหนักและไม่เข้าใจจึงละเลยการปฏิบัติตามระเบียบเงื่อนไขของแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ อาทิ การส่งเสียงดัง การทิ้งขยะในที่ไม่ควรทิ้ง จึงทำให้เป็นการฝ่าฝืนระเบียบ

ดังนั้น ผมเห็นว่ามาตรการและเงื่อนไขต่าง ๆ ในการรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อม ควรทำให้เป็นมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวทุกคนในสากลสามารถเข้าใจและตระหนักเห็นคุณค่าควรแก่การปฏิบัติตามเงื่อนไข กฎระเบียบ ในอันที่จะรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในสถานที่แต่ละแห่งทั่วโลกได้

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าแนวคิด ทฤษฎีและประสบการณ์ของท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข

ทฤษฎีและองค์ความรู้ที่ท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุขได้กรุณาสละเวลาให้สัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยคิดว่าสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ความเหมาะสมและเป็นการเพิ่มมูลค่าของทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าด้วยวิธีคิดอย่างมีวิสัยทัศน์ผู้บริหารและความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีศักยภาพก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดจนได้รับความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในระดับสากลนอกจากนี้ยังเป็นองค์ความรู้ที่มีความสำคัญและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับประเทศไทย และองค์กรทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน โดยเฉพาะในส่วนของสถาบันการศึกษา

ประเด็นที่สำคัญที่สุดคือท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุคดีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีคุณค่าสูงสุดด้วยประสบการณ์ในศาสตร์การสอนและศิลปการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้วยความรอบรู้ในปรัชญาคุณนิตินิพนธ์ระดับสูงโดยที่ไม่มีใครสามารถเหมือนและเปรียบเทียบได้โดยท่านได้ให้องค์ความรู้ในการถ่ายทอดตั้งแต่การถ่ายทอดให้เข้าใจถึงวิสัยทัศน์องค์ความรู้ด้วยความรอบรู้ให้ทราบถึงวิธีการคิดที่เป็นระบบของการจัดการการสังเกตการณ์นำไปสู่การศึกษาค้นคว้าปัจจัยและองค์ประกอบเป็นการสร้างทฤษฎีที่สมบูรณ์ที่สุดและยังนำทฤษฎีที่ได้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้ท่านยังได้ถ่ายทอดวิธีการนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ร่วมกับองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยยกตัวอย่างในแต่ละสถานการณ์เป็นการพิสูจน์ทฤษฎีในเชิงประจักษ์ที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและวิธีการพัฒนาทฤษฎีเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับปัจจัยที่สำคัญเพื่อให้เกิดผลสำเร็จสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพและคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดด้วยการยกตัวอย่างที่มีคุณค่าจากประสบการณ์อันล้ำค่า

ผลการสัมภาษณ์ท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุชนีผู้วิจัยได้เรียนรู้ถึงศาสตร์และศิลปคุณค่าในการศึกษาปรัชญาคุณนิตินิพนธ์และการวิจัยด้วยการถ่ายทอดองค์ความรู้ในวิธีการสังเกตการณ์ที่มีความสมบูรณ์ที่สุดการมีวิสัยทัศน์ที่ผ่านประสบการณ์ความคิดที่เป็นระบบสามารถสำหรับการนำไปสู่การคิดค้นสร้างทฤษฎี การทดลองการพิสูจน์รวมทั้งวิธีการและปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรได้พัฒนาไปสู่ความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมผู้วิจัยสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ในการสัมภาษณ์นี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีคุณค่ามากที่สุดกับคุณนิตินิพนธ์ฉบับนี้ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพที่มีโอกาสได้เผยแพร่ภูมิขององค์ความรู้นี้ไปพร้อมกับคุณนิตินิพนธ์ของผู้วิจัย

## การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพของประเทศไทย

สำหรับประเทศไทยมีสถาบันอุดมศึกษาที่ได้ส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ในระดับสากลซึ่งประสบความสำเร็จได้รับรางวัลเป็นเครื่องหมายสำคัญที่ได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศโดยผ่านการประกวดรางวัลและได้รับรางวัลจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติที่เรียกว่า “รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (tourism awards)” ครั้งที่ 3 มีแหล่งท่องเที่ยวเข้าประกวดทั้งสิ้น จำนวน 119 แหล่งทั่วประเทศ จัด โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในการประกวดครั้งนี้ มีสถาบันอุดมศึกษาได้รับรางวัลดังกล่าว 2 สถาบัน ได้แก่ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543, หน้า 10-11)

1. โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ตั้งอยู่ในจังหวัดนครนายก เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ สถานที่ประวัติศาสตร์ และกิจกรรม ได้ลงบันทึกเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเภทหน่วยงาน โครงการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวดีเด่น ผลงานที่ได้รับรางวัล คือ ศูนย์บริการท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ในปี พ.ศ. 2543 เป็นเครื่องหมายสำคัญสำหรับการสร้างความน่าเชื่อถือที่ได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543, หน้า 10-11)

การส่งเสริมโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว นั้น มีแผนแม่บทการท่องเที่ยวภายในพื้นที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ พ.ศ. 2544-2553 อนุมัติเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2544 แต่งตั้งผู้บัญชาการโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เป็นประธานคณะกรรมการฯ และมีคณะทำงานส่งเสริมการท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ดำเนินการ

งานนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนคือ การสำรวจจัดตั้งกิจกรรมการท่องเที่ยวรวมทั้งให้คำแนะนำหน่วยงานต่าง ๆ การจัดกิจกรรมท่องเที่ยว ความสำเร็จการดำเนินงาน

เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะที่เป็นประชาชนทั่วไป และมีสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสนใจมาท่องเที่ยว และร่วมกิจกรรมกับโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ และมีการแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวได้เป็น กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและกลุ่มนักท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งแบ่งเป็น กลุ่มผู้มีรายได้อ่อน กลุ่มศิษย์เก่า กลุ่มครอบครัว กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเยาวชน และนิสิตนักศึกษา กลุ่มประชุมสัมมนา กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มพระสงฆ์

ทั้งนี้โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้ตอบสนองนโยบายต่าง ๆ ของทหารบกเป็นอย่างดีและได้มุ่งประเด็นสำคัญสำหรับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของหน่วยทหาร ดังนี้ คือ การส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับทหารซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานด้านกิจการพลเรือน การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เกียรติประวัติของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ รวมทั้งผลงานของศิษย์เก่า และการฝึกสาธิตทำให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบภารกิจ หน้าที่ของทหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักเรียนนายร้อยที่จะสำเร็จเป็นนายทหารหลักของกองทัพบก รวมทั้งการสร้างความมั่นใจในสมรรถภาพของหน่วยต่อผู้ที่เข้ามาเที่ยวชม เป็นการเสริมสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพทหาร ของข้าราชการและนักเรียนนายร้อย การสร้างเสริมวิสัยทัศน์ให้กับกำลังพล และครอบครัวในด้านการบริการ

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ใช้พื้นที่ว่างเปล่าที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าเป็นการสร้างรายได้ให้กับกำลังพลภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จากงานบริการต่าง ๆ ที่จัดให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชม และร่วมกิจกรรม เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลและครอบครัว ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น แก้ ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันกับผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งปัญหาเสพติดของบุตรหลานข้าราชการ และปัญหาด้านสังคม การท่องเที่ยวนอกจากจะให้ความสำคัญด้านเศรษฐกิจแล้ว ยังมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป อีกทั้งเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจ ความผูกพันแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมกับข้าราชการและนักเรียนนายร้อย

ประเภทของกิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าสามารถแบ่งเป็นประเภทหรือกลุ่มเพื่อให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ตลอดจนการบริการต่อนักท่องเที่ยว ดังนี้ คือ ด้านประวัติศาสตร์ ได้แก่

อาคารพิพิธภัณฑ์ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ 100 ปี เป็นอาคารสิ่งปลูกสร้างที่ทันสมัยหาญได้ยาก เป็นที่เก็บรวบรวมสิ่งของ ข้อมูล รวมถึงเกียรติประวัติของบรรดาศิษย์เก่า ภารกิจที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ในอดีตอันมีความสำคัญต่อกองทัพและประวัติศาสตร์อย่างยิ่ง

ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พื้นที่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ในปัจจุบันเกือบทั้งหมด ยังคงความเป็นธรรมชาติที่ค่อนข้างสมบูรณ์ รวมทั้งได้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความสวยงาม ถนนและทางเดินสะดวกปลอดภัย เหมาะแก่การจัดกิจกรรมด้านการเดินป่าพักผ่อน การพักผ่อนหย่อนใจ และอื่น ๆ

ด้านกิจกรรมทหาร เป็นการดำเนินงานให้นักท่องเที่ยวเข้ามาสัมผัสกับการฝึกทางทหาร โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน/นักศึกษาจะให้ความสนใจและอยากเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากมีความสนุกสนานตื่นเต้น และเป็นการส่งเสริมให้มีวินัย ความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะพร้อมเน้นเรื่องความปลอดภัยเป็นสำคัญ ได้แก่ กิจกรรมการยิงปืนโต้หน้าผา กิจกรรมเดินป่าพักผ่อน เลื่อนข้ามแม่น้ำ เรือแคนู และการทดสอบกำลังใจ เป็นต้น

ด้านกีฬา นโยบายของทหารบกสนับสนุนให้กำลังพลได้มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬา โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ มีสนามกีฬาประเภทต่าง ๆ เช่น สนามยิงปืน สนามฟุตบอล สนามเทนนิส สนามแบดมินตัน สนามแข่งขันกอล์ฟ และสระว่ายน้ำ สามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการท่องเที่ยวทำให้เยาวชนของชาติ หันมาสนใจการกีฬามากขึ้นซึ่งเกี่ยวกับขอบข่ายมุนชนน้อยลง ทำให้เกิดความคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น ในการใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่

ด้านการนันทนาการอื่น ๆ เช่น การดูดาว การส่องนก และสัตว์ป่าบางชนิดที่มีอยู่ในธรรมชาติบริเวณพื้นที่ป่ารอบ ๆ บริเวณโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ

สำหรับการเตรียมความพร้อมของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ในด้านต่าง ๆ สำหรับอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ที่จะเข้ามาเที่ยวชม มีดังนี้

คือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่รวมทั้งบริเวณจัดกิจกรรมต่าง ๆ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในการเล่นอุปกรณ์ต่าง ๆ จัดเจ้าหน้าที่นำเที่ยวชม (มัคคุเทศก์ซึ่งเป็นข้าราชการและครอบครัว) อย่างมีคุณภาพและพอเพียง การจัดทำแผนผังเส้นทางท่องเที่ยว และป้ายบอกเส้นทางในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เพื่อให้นักท่องเที่ยวและผู้เข้ามาเที่ยวชมเดินทางไปยังกิจกรรมต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การประชาสัมพันธ์โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมจัดส่งไปยังกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการลงประชาสัมพันธ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ การจัดทำรายการท่องเที่ยวนำเสนอทาง โทรทัศน์ และวิทยุ ในเครือข่าย กองทัพบกเป็นประจำ

การจัดตั้งสำนักงานศูนย์บริการท่องเที่ยวเพื่อแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้เข้ามาเที่ยวชมเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จัดขึ้น มีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณประตูทางเข้า โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เพื่อให้คำแนะนำทั้งในวันธรรมดาและวันหยุดราชการรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์พร้อมเจ้าหน้าที่ในการติดต่อสอบถาม การจัดสิ่งของอุปโภคและบริโภค เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวบริเวณศูนย์อาหาร และร้านค้าภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ และการจัดร้านค้าของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้เข้ามาเที่ยวชมบริเวณร้านค้า สมาคมแม่บ้านทหารบกสาขาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ

การท่องเที่ยวภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือประสบความสำเร็จได้นั้น หน่วยจะต้องมีความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จากเหตุผลข้างต้นแผนแม่บทฉบับนี้จึงได้กำหนดแผนการพัฒนาในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายคณะกรรมการท่องเที่ยวของทหารบก โดยการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้น โดยพิจารณาความสนใจในด้านพื้นที่ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจและการใช้ศักยภาพด้านภูมิประเทศ มาประกอบการจัดกิจกรรม เช่น พื้นที่ราบ พื้นที่บริเวณที่ราบเชิงเขา และภูเขา รวมทั้งน้ำตกที่มีตามฤดูกาล

การส่งเสริมโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เป็นสถานที่ท่องเที่ยว มีดังนี้  
 ด้านการบริหารจัดการ ได้จัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระ-  
 จุลจอมเกล้าฯ มีผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยวเป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงานตาม  
 นโยบายภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการการท่องเที่ยวในพื้นที่โรงเรียนนายร้อย-  
 พระจุลจอมเกล้าฯ เป็นการปฏิบัติแบบรวมการไม่ขึ้นตรงกับหน่วยที่รับผิดชอบพื้นที่  
 หรือหน่วยรับผิดชอบอุปกรณ์เครื่องมืออื่น ๆ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยขึ้นตรงกับ  
 โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ มาประจำกิจกรรมหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก  
 ให้บริการสนับสนุนนักท่องเที่ยวและขึ้นกับผู้ผู้อำนวยการศูนย์บริการท่องเที่ยว กำลังพล  
 ของหน่วยขึ้นตรงดังกล่าวต้องมีความชำนาญและสมัครใจเนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ  
 จำเป็นต้องจัดในวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์

ศูนย์บริการการท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เป็นผู้จัดเก็บค่า  
 บำรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้จากนักท่องเที่ยวแล้วหักค่าใช้จ่ายเป็นค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่  
 และค่าบำรุงอุปกรณ์ในกิจกรรมต่าง ๆ ส่วนที่เหลือทั้งหมดนำส่งเป็นรายได้ของโรงเรียน  
 นายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ

ด้านระบบสารสนเทศ การเผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่โรงเรียน  
 นายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้ใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์  
 เทคโนโลยีตลอดจนสื่อต่าง ๆ ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ และกองทัพบก  
 ในการเผยแพร่สารสนเทศถึงกลุ่มประชาชนที่สนใจทั้งนักท่องเที่ยวทั้งในและ  
 ต่างประเทศ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่โรงเรียน  
 นายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้เน้นให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไป  
 ทหาร กลุ่มครอบครัว กลุ่มเยาวชน นิสิต นักศึกษา ภาครัฐและภาคเอกชน

ด้านการพัฒนาบุคลากร ได้จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรมหรือเชิญ  
 วิทยากรจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยภาคกลางเขต 8 และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมา  
 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ  
 ทั้งนี้ได้ประสานงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเขต 8 ในรายละเอียดรวมถึง  
 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมทางทหารเพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้พิจารณาตามความเหมาะสม เช่น กิจกรรมที่ใช้ภูมิประเทศเป็นส่วนประกอบกิจกรรมพักผ่อนรวมถึงการแสวงหาประโยชน์จากกิจกรรมในการแก้ปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานทั้งในเชิงสถิติและการสัมภาษณ์ของนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องโดยรายงานต่อกองทัพบกเป็นประจำทุก 3 เดือน

เป้าหมายการส่งเสริมโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เป็นแหล่งท่องเที่ยว ทำให้มีการพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ที่มีอยู่แล้วให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกปลอดภัยมากยิ่งขึ้นและพิจารณาหาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่รวมทั้งกิจกรรมเสริมตามที่นักท่องเที่ยวแสดงความต้องการไว้เพื่อนำมาปรับปรุงเป็นการเพิ่มจำนวนแหล่งท่องเที่ยวในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จากที่มีอยู่เดิม และจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านเอกสารเพื่อทำการควบคุม ประเมินผลและพัฒนา กิจกรรมท่องเที่ยวภายในพื้นที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมมากยิ่งขึ้น

งบประมาณในการดำเนินการตามแผนโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ นั้นมีงบประมาณสนับสนุน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2545 โดยขั้นต้นได้ขอรับการสนับสนุนจากกองทัพบกตามที่กำหนดในแผนการสนับสนุนงบประมาณ โดยมีแหล่งที่มาของงบประมาณครั้งนี้ คือ งบประมาณที่ได้จากการจัดกิจกรรมและอื่น ๆ ภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ซึ่งงบประมาณของโรงเรียนในปัจจุบันได้ให้การสนับสนุนการปรับปรุงกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวในบางส่วนเท่าที่จะจัดสรรงบประมาณให้ และยังมีงบประมาณสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตามที่ทางโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เสนอโครงการต่อกองทัพบกเพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการที่จะดำเนินการในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย



สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ มีดังนี้

1.1 ศาลาวงกลมประวัติศาสตร์หรือศาลาลม จอมพลสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ-เจ้าฟ้ากรมหลวงพิชณุโลกประชานารถทรงมีพระดำริให้จัดสร้างขึ้นเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของนักเรียนนายร้อย ต่อมาเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้เสด็จสวรรคตพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระราชหฤทัยรำลึกถึงองค์พระปิยะมหาราช จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างพระบรมรูปขนาดครึ่งพระองค์ขึ้นจำนวนหนึ่งจากต่างประเทศและโรงเรียนนายร้อยทหารบกได้รับพระราชทานพระบรมรูปด้วย 1 องค์ สมเด็จพระเจ้าฟ้ากรมหลวงพิชณุโลกประชานารถจึงโปรดเกล้าฯ ัญเชิญไปประดิษฐานไว้ ณ ศาลาวงกลมทั้งนี้เพื่อให้ให้นักเรียนนายร้อยทุกรุ่นทุกคนได้สักการะบูชาในฐานะพระองค์ทรงพระราชทานกำเนิดโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ

วันที่ 5 สิงหาคม 2510 เป็นปีที่ 80 ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงพระราชดำเนนเป็นประธานพิธีเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์พระองค์ใหม่ ซึ่งสร้างขึ้นแทนศาลาวงกลมเดิมที่ชำรุดทรุดโทรมและภายในพระองค์ใหม่ได้บรรจุพระบรมรูปองค์เดิมข้างใน วันที่ 4 สิงหาคม 2530 ได้ทำพิธีอัญเชิญพระบรมรูปองค์เดิมที่ได้บรรจุอยู่ในพระบรมรูปองค์ใหม่มาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าจังหวัดนครนายก วันที่ 5 สิงหาคม 2530 เป็นวันที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ครบรอบ 100 ปี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ เสด็จพระราชดำเนินเปิดศาลาวงกลมหลังใหม่ซึ่งได้จำลองจากของเดิมทุกประการพร้อมทั้งประดิษฐานพระบรมรูปรัชกาลที่ 5 พระองค์เดิม ณ ศาลาวงกลมนี้

1.2 อาคารพิพิธภัณฑ์ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ 100 ปี พลเอกหญิงสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินเปิดอาคารเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2533 เพื่อเป็นพระบรมราชานุสรณ์ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวองค์ผู้พระราชทานกำเนิดโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าอาคารนี้ตั้งแสดงประวัติและผลงานของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ และศิษย์เก่าผู้ได้สร้างสมคุณงามความดีและเสียสละเพื่อประเทศชาติอันเป็นตัวอย่างที่ดั่งงามให้อุทธชนรุ่นหลังได้ประพฤติปฏิบัติสืบไปอาคารหลังนี้ได้จัดการแสดงทั้งหมด 3 ชั้น โดยชั้นล่างประกอบ

ด้วยห้องฉายสไลด์มัลติวิชั่นประวัติความเป็นมาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เปิดให้เข้าชมทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ

1.3 ศาลเจ้าพ่อขุนด่าน ตั้งบนชะง่อนหินเขาชะ โงก เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ มีประชาชนเคารพนับถือมากประวัติท่านเป็นนายด่านเมืองนครนายกสมัยกรุงศรีอยุธยา วีรกรรมของท่านคือการต่อต้านเขมรที่แปรพัก เมื่อปี พ.ศ. 2130 ในรัชสมัยสมเด็จพระนเรศวรมหาราชขณะที่ไทยติดพันศึกกับพม่า เขมรได้ฉวยโอกาสสามารถรุกและกวาดต้อนผู้คนแถบปราจีนบุรีเพื่อนำกลับไปเขมร โดยได้ยึดเมืองปราจีนบุรีและนครนายก ท่านขุนด่านได้รวบรวมผู้คนชาวเมืองนครนายกออกไปตั้งหลักที่เขาชะ โงกแล้วยกกำลังขับไล่เขมรจนแตกพ่ายออกจากนครนายก

1.4 วัดเขาชะ โงก (วัดพระฉาย) ตั้งอยู่ที่เขาชะ โงกในบริเวณ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ตำบลพรหมณี อำเภอเมืองนครนายก มีภาพเขียนติดอยู่กับชะ โงกผา บนภูเขาเตี้ย ๆ พระพุทธรูปนี้เล่าต่อกันมาว่าสภาพเดิมเป็นภาพพระพุทธรูปปางต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2485 กรมแผนที่ทหารได้เข้าไปตั้งโรงงานหินอ่อนที่เชิงเขานี้และได้ลงเส้นตามรอยพระพุทธรูปเดิมให้ชัดเจนขึ้น ซึ่งราษฎรบริเวณนั้นถือว่าเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์แห่งหนึ่งของจังหวัดนครนายกจะมีงานนมัสการเป็นประจำทุกกลางเดือนสาม

1.5 ภูมิทัศน์โดยรอบสถานที่มีสนามยิงปืนมาตรฐานศูนย์กีฬาโรงเรียนนายร้อยประกอบด้วย สนามแบดมินตันพื้นยางมาตรฐาน สระว่ายน้ำเอนกประสงค์ สนามเทนนิสมาตรฐาน สนามกอล์ฟมาตรฐาน การฝึกหัดพายเรือแคนู เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวพร้อมอุปกรณ์และผู้ฝึกสอนสอบและไต่หน้าผาจำลองซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถพบกับความน่าสนุกตื่นเต้นเร้าใจได้ทดลองกำลังกายและกำลังใจในการไต่หน้าผาจำลองจากหอคระโคด 34 ฟุต โดยมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนเพื่อความปลอดภัยก่อนการปฏิบัติจริง ความรู้ความมั่นใจที่ได้รับสามารถนำมาใช้กับตนเองและผู้อื่นเมื่อต้องติดอยู่ที่สูงขณะเกิดไฟไหม้

1.6 สถานที่พักภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้แก่ เรือนรับรองสโมสรนายทหารสัญญาบัตร มีห้องอาหาร ห้องพักผ่อน รวมทั้งห้องสนุกเกอร์และจุดชมทัศนียภาพบนเชิงเขาชะ โงกเปิดให้บริการนักท่องเที่ยวทั่วไปไม่เว้นวันหยุดราชการ

ผลดีของการส่งเสริมหน่วยงานทหารให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว นั่นคือ ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในภารกิจของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ มากขึ้นรวมทั้งเป็นการส่งเสริมงานด้านกิจการพลเรือน นอกจากนี้ยังเป็นการจัดเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมโดยใช้กิจกรรมเป็นสื่อเพื่อเป็นกำลังสำรองในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้กำลังสำรองนั้นยังทำให้เกิดความภาคภูมิใจในเกียรติประวัติของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ให้กับกำลังพลและศิษย์เก่าทั้งที่ยังรับราชการอยู่และที่ออกจากราชการไปแล้ว ทำให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่กำลังพลและครอบครัวในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ในลักษณะของค่าตอบแทนรวมทั้งทำให้เกิดการสร้างงานห่างไกลยาเสพติดเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ของบุคลากรและลูกหลานของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ

โดยเฉพาะในด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย และใช้ประโยชน์จากพื้นที่รวมทั้งอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้คุ้มค่ามากยิ่งขึ้นและเป็นตัวอย่างของหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล กองทัพบกเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รักษาความมั่นคงของชาติหน่วยขึ้นตรงของกองทัพบกหลายหน่วยมีสถานที่และกิจกรรมทางทหารที่สนองนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ด้วยระบบการจัดการที่เหมาะสมกับกองทัพ

ดังนั้น วันที่ 20 พฤษภาคม 2541 กองทัพบกได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานส่งเสริมการท่องเที่ยวของกองทัพบกขึ้นเพื่อประสานงานและดำเนินงานเรื่องดังกล่าว ได้แก่ การให้คำปรึกษากับหน่วย การประสานงาน และขอความร่วมมือจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยมี ท่านพลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ ผู้บังคับบัญชาการทหารบกในขณะนั้น เป็นประธานคณะทำงานได้กำหนดวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ไว้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ของทหารบกให้เป็นที่นิยมของประชาชนชาวไทยและชาวต่างประเทศโดยไม่ขัดต่อระเบียบการรักษาความลับของทางราชการให้ประชาสัมพันธ์เกียรติประวัติและสาธิตการฝึกศึกษาของหน่วยงานต่าง ๆ ของทหารบกให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อสร้างความมั่นใจในสมรรถภาพของทหารบกส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับทหารและทหารบกเพื่อร่วม

แรงร่วมใจกันปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติอย่างแท้จริง ส่งเสริมให้ทหารและผู้เคยรับราชการเป็นทหารเกิดความภาคภูมิใจในการรับใช้ชาติในหน่วยของตนและทหารบก รวมทั้งรู้จักสามัคคีร่วมกันเสริมสร้างเกียรติประวัติทั้งในด้านกำลังพลการฝึกและการศึกษาเพื่อให้ประชาชนรักและศรัทธาคือทหารบก

การเสนอแนะนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวหน่วยทหารของทหารบกมีอำนาจคัดเลือกหน่วยทหารที่สมควรเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยต้องไม่ขัดต่อระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการปฏิบัติและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาของหน่วยต่าง ๆ ของเหล่าทัพ มีอำนาจแต่งตั้งบุคลากรในองค์กร สถาบันทั้งภาครัฐและเอกชน เข้าร่วมในคณะที่ปรึกษาของคณะทำงานรวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนและประสานงานในการปฏิบัติงานมีอำนาจให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยของตนเข้าร่วมประชุมได้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ให้หน่วยเหล่าและสายวิทยาการทุกหน่วยให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินการของคณะทำงานส่งเสริมการท่องเที่ยวของกองทัพบก มีคณะกรรมการทำงานและรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานกับกองทัพบก

มาตรการดำเนินการ โครงการการส่งเสริมการท่องเที่ยวของกองทัพบก

มีการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วย พร้อมกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวประชาชนที่เข้ามาเที่ยวชมและเข้าร่วมกิจกรรมการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรจัดผู้บรรยาย/ผู้นำทางการปรับเปลี่ยนทัศนคติของทหารและครอบครัวในการให้บริการนักท่องเที่ยวและผู้เข้ามาเที่ยวชมมีการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว/กิจกรรมรวมทั้งเส้นทางแผนผังเพื่อเดินทางไปสถานที่ดังกล่าว และมีการจัดตั้งคณะทำงาน ศูนย์ประสานงานของหน่วยงานในการรับผิดชอบและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว/กิจกรรมโดยพิจารณาบุคคลที่มีวิสัยทัศน์มีใจรักในงานต้องมีเวลาเพียงพอที่จะดำเนินการประสานงานและการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานการท่องเที่ยวในพื้นที่และบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อขอรับการสนับสนุนแนวคิดในการดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปทราบ

หน่วยทหารแบ่งประเภทของพื้นที่การส่งเสริมการท่องเที่ยวดังนี้ คือ พื้นที่สีเขียวหมายถึง พื้นที่ที่นักท่องเที่ยวและประชาชนที่สนใจสามารถเข้าเที่ยวชมท่องเที่ยวได้

โดยลำพังพื้นที่สี่เหลี่ยมหมายถึง พื้นที่ที่มีความสำคัญต้องได้รับอนุญาตและมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยนำเข้าเที่ยวชมโดยพิจารณาผู้ที่เข้ามาด้วยและพื้นที่สี่แฉกหมายถึง พื้นที่เขตหวงห้ามไม่ให้บุคคลภายนอกเข้ามา เช่น คลังอาวุธ เป็นต้น

สรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมานักท่องเที่ยวและประชาชนโดยทั่วไปได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหน่วยทหารอย่างมากเพราะเป็นการเปลี่ยน “เขตทหารห้ามเข้า” มาเป็น “เขตทหารยินดีต้อนรับ” นอกจากนี้ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มอบรางวัลดีเด่นประเภทโครงการ/ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวประจำปี 2543 ให้แก่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2543 ณ โรงแรมเซ็นทรัลแกรนด์พลาซ่า (โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ, 2544, หน้า 1-10)

2. มหาวิทยาลัยทักษิณ (2543) ได้รวบรวมประวัติความเป็นมาไว้ว่า สถาบันทักษิณคดีตั้งอยู่ในจังหวัดสงขลาได้รับการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ทางศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งมีทั้งห้องจัดแสดงภาพโบราณวัตถุและกิจกรรมส่งเสริมงานประเพณีของสถาบันทักษิณคดีศึกษาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดีเด่น ประเภทแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมและโบราณสถานในปี 2543 เป็นการรับประกันคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว

ปีพุทธศักราช 2511 วิทยาลัยวิชาการศึกษาได้เปิดวิทยาเขตประจำภาคใต้ขึ้นที่จังหวัดสงขลา ศาสตราจารย์สุธีวงศ์ พงศ์ไพบูลย์ ซึ่งขณะนั้น ได้ถูกยืมตัวจากวิทยาลัยครูสงขลาให้มาช่วยราชการ โดยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าภาควิชาภาษาไทยนำนักศึกษาฝึกเก็บข้อมูลภาคสนามที่อำเภอสติงพระและอำเภอระโนด จังหวัดสงขลาในการฝึกเก็บข้อมูลภาคสนามในครั้งนั้นได้พบข้อมูลทางวัฒนธรรมเป็นจำนวนมากทั้งที่เป็นวัตถุของจริง สมุดข่อยข้อมูลที่เป็นมุขปาฐะในรูปแบบบันทึกเสียง ภาพถ่าย ภาพสไลด์ และภาพยนตร์ โดยเฉพาะข้อมูลทางวัฒนธรรมพื้นบ้านที่มีค่าเหล่านี้กำลังจะสูญหายไปซึ่งจำเป็นต้องรวบรวมจัดเก็บอย่างเร่งด่วน และการจัดเก็บข้อมูลทางวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบปลายปี พ.ศ. 2514 ทางภาควิชาภาษาไทยได้นำข้อมูลต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมได้โดยส่วนบทเป็นวรรณกรรมมุขปาฐะบันทึกไว้ในแถบบันทึกเสียงมาจัดรวบรวมไว้ในห้องเดียวกันและตั้งชื่อห้องว่า “ห้องวรรณกรรมท้องถิ่นภาคใต้” ซึ่งนับว่าเป็นจุดกำเนิดของสถาบัน-

ทักษิณคดีศึกษาจากห้องวรรณกรรมท้องถิ่นได้พัฒนาเป็นโครงการศูนย์ส่งเสริมภาษา และวัฒนธรรมภาคใต้เมื่อปี พ.ศ. 2518 และได้รับการยกวิทยฐานะจัดตั้งเป็นสถาบันทักษิณคดีศึกษาในปี พ.ศ. 2523

การดำเนินการเจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับปี พ.ศ. 2529 ศาสตราจารย์สุริวงค์ พงศ์ไพบูลย์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันทักษิณคดีศึกษาได้พิจารณาเห็นว่า ทรัพยากรทางด้านวัฒนธรรมของภาคใต้มีความสำคัญยิ่งในการที่จะนำมาใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการปกครอง แต่จะต้องขยายงาน ด้านพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยาและด้านอื่นให้เชื่อมโยงกันครบวงจรและมีศักยภาพสูงพอ โดยมีการดำเนินงานการเตรียมการไว้มากพอที่จะเป็นฐานเพื่อขยายผลงาน แต่จะต้องมี สถานที่ทำการเพิ่มพื้นที่ที่ขยายได้ เพราะต้องใช้พื้นที่จำนวนมาก ดังนั้น จึงมีการศึกษาหาพื้นที่ดำเนินการและพบบริเวณเกาะยอเป็นสถานที่ที่เหมาะสมที่สุด คือบริเวณบ้าน อ่าวทราย หมู่ที่ 1 ตำบลเกาะยอ โดยในระยะแรกสามารถจัดหาที่ดินสำหรับก่อสร้างได้ 22 ไร่พร้อมกับการเสนอโครงการพัฒนาและขยายงานเพื่อขอรับงบประมาณสำหรับการก่อสร้างที่ทำการใหม่ ซึ่งได้รับอนุมัติงบประมาณ จำนวน 21,374,097 บาท โดยเป็น งบประมาณผูกพัน 3 ปี คือปี พ.ศ. 2529-2531

การโยกย้ายมายังเกาะยอเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 โดยใช้สะพานดินสุสานนท์ ในการเคลื่อนย้าย จากศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรมภาคใต้ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยทักษิณมาตั้งที่ สถาบันทักษิณคดีศึกษาบริเวณเกาะยอและการบริหารจัดการ โดยมีมหาวิทยาลัยทักษิณ มี พิธีวางศิลาฤกษ์วันที่ 7 พฤศจิกายน 2530 โดยนายกรัฐมนตรีในขณะนั้น คือ ฯพณฯ พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ เดินทางมาเป็นประธานในพิธีมีการดำเนินการก่อสร้างได้ แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2534 และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ เป็นองค์ประธานในพิธีเปิดสถาบันทักษิณคดีศึกษา เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2534 นอกจากนี้ ปี พ.ศ. 2535 สถาบันทักษิณคดีศึกษาได้งบประมาณก่อสร้างอาคารนวมินทร์ ได้รับการอนุมัติให้ก่อสร้าง ตามโครงการเฉลิมพระเกียรติในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงเจริญพระชนมายุครบ 5 รอบ การก่อสร้างได้เสร็จในปี พ.ศ. 2537 และ สถาบันทักษิณคดีศึกษาได้จัดตกแต่งภายในอาคารแบ่งเป็นห้องนิทรรศการต่าง ๆ เสร็จ

เรียบร้อยรวม 13 ห้อง ใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 2 ปี เสร็จสมบูรณ์ในระดับหนึ่ง ยิ่งกว่านั้นพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชสยามมกุฎราชกุมาร เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์เป็นองค์ประธานในพิธีเปิดอาคารนวมินทร์เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2539

### การส่งเสริมสถาบันทักษิณคดีศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว มีดังนี้

สถาบันทักษิณคดีศึกษาเป็นหน่วยงานราชการที่มีฐานะเทียบเท่ากับคณะวิชา ในสังกัดมหาวิทยาลัยทักษิณเปิดวันที่ 6 กันยายน 2539 จัดตั้งขึ้นด้วยแนวคิดและความเชื่อพื้นฐานที่ว่า สังคมและประเทศชาติจะเจริญกว่าคุณภาพของประชากรไม่ได้ และระดับคุณภาพของประชากรมีอิทธิพลของวัฒนธรรมพื้นบ้านเป็นตัวกำหนด ไม่ว่าจะ เป็นพฤติกรรม ค่านิยม ชีวิตทัศน์ และโลกทัศน์ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ดังนั้น การแก้ปัญหาและการพัฒนาสังคมจำเป็นต้องศึกษาวัฒนธรรมพื้นบ้านแล้ว เลือกรื้อฟื้นเอามาใช้พัฒนาคุณภาพของประชากรอย่างถูกต้องเหมาะสม

การดำเนินงานเดิมเป็นแหล่งเรียนรู้ของคนในองค์กร ภายในประเทศ นักเรียน นักศึกษา การดำเนินงานของสถาบันทักษิณคดีศึกษา มีความก้าวหน้าเป็นลำดับ และในปี พ.ศ. 2546 สภามหาวิทยาลัยทักษิณ ได้อนุมัติให้สถาบันทักษิณคดีศึกษา เปิดสอนในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สาขาที่เกี่ยวข้องกับงานของสถาบันทักษิณคดีศึกษา คือ หลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาวัฒนธรรมศึกษา เปิดในปีการศึกษา 2548

ปรัชญาของสถาบันคือ ส่งเสริมและสร้างสรรค์ความรู้ เชิดชูภูมิปัญญา เพื่อพัฒนาสังคม และมีปณิธานในการมุ่งเก็บรวบรวมและจัดระบบข้อมูล เพื่อสร้างศูนย์ สารสนเทศภาคใต้ มุ่งศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์สร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมภาคใต้นำข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับภาคใต มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสังคมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวิชาการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม วิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคมและส่งเสริมวิชาการวิชาชีพชั้นสูงและจัดการเรียนการสอน

วิสัยทัศน์ของสถาบันทักษิณคดีศึกษาคือ เป็นศูนย์ข้อมูลภาคใต้ที่มีคุณภาพ สมบูรณ์แบบ และมีมาตรฐานในระดับสูง เป็นสถาบันชั้นนำในการศึกษาวิจัยและการ-

ประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนาผู้คนและสังคมในภาคใต้ประเทศชาติและภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม

พันธกิจของสถาบันทักษิณคดีศึกษามีดังนี้ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษิณคดีศึกษา และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับในพื้นที่ภาคใต้พื้นที่อื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนนำผลการศึกษาวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาชีวิตและสังคม จัดหารวบรวม และจัดระบบข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูลพิพิธภัณฑสถานและฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับทักษิณคดีศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอนและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ของสถาบันทักษิณคดีศึกษา ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับทักษิณคดีศึกษาแก่นิสิต นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป เป็นศูนย์ศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมทางภาคใต้ทั้งภาครัฐและเอกชนรวมทั้งหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับศิลปวัฒนธรรมงานให้บริการทางสังคมตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมายและให้ความร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีวัตถุประสงค์สอดคล้องหรือเกื้อกูลกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ

งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน สถาบันทักษิณคดีศึกษาได้รับจาก 2 แหล่ง คือ (1) งบประมาณภายในของสถาบัน ได้แก่ งบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และ (2) งบประมาณภายนอก เช่น ได้รับจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ทุนสนับสนุนกิจกรรม เช่น วิวชน และการเผยแพร่สารสนเทศ มีงบประมาณในส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สถาบันทักษิณคดีศึกษา มีการติดต่อประสานงานกับองค์การภายนอกหลายองค์การที่ให้การสนับสนุนร่วมมือเช่นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาการวิจัยแห่งชาติ หน่วยงานที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น บริษัททัวร์ สถาบันได้เผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวของสถาบันให้กับกลุ่มผู้สนใจและฝึกอบรมเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานศึกษา การประชาสัมพันธ์และมีวิทยากรของสถาบันร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีการจัดประกวด และฝึกอบรม เช่น จัดอบรมมัคคุเทศก์ ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การสนับสนุนในด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐบาล เอกชน และประชาชนในพื้นที่ซึ่งช่วยกันประสานความร่วมมือในการนำนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมนับเป็นการเผยแพร่ให้สถาบันเป็นที่รู้จัก มีการประสานงานกับสถาบันวรรณกรรมแห่งชาติ (สวช.)



บริษัท เอกธาวิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ ในปี พ.ศ. 2544 มีโรงเรียนมากกว่า 1,000 แห่ง พานักเรียนมาเที่ยวชม สถาบันให้ความร่วมมือกับองค์กรและสถานศึกษาต่าง ๆ เพื่อการศึกษา กลุ่มสอนพิเศษด้านศิลป์ (เอกชน) การจัดงานวัฒนธรรมในจังหวัดต่าง ๆ และมีการจัดแสดงร่วมกับงานประจำ

นอกจากนี้สถาบันทักษิณคดีศึกษายินดีรับการบริจาคสิ่งของหรือวัตถุโบราณ และได้ดำเนินการเก็บรวบรวมจัดระบบข้อมูลเพื่อการศึกษาและมีการวิเคราะห์ดำเนินการจัดพิพิธภัณฑ์คติชนวิทยา มีการทำทะเบียนจัดหมวดหมู่ รหัสข้อมูล โดยบันทึกชื่อวัตถุ แหล่งที่พบ ผู้มอบ ลักษณะ ขนาด และสภาพของวัตถุโบราณ วันลงทะเบียน และวาดภาพโดยย่อ ประกอบข้อมูลพร้อมทั้งรหัสประกอบติดที่วัตถุเพื่อความแม่นยำในการสืบค้นตรวจสอบและดูแลวัตถุโบราณ

ผู้บริหารได้เน้นการปลูกฝังจิตสำนึก และเสริมทักษะของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยน้ำใจ มีการให้บริการที่ดี ได้รับความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้เป็นผู้บริการที่ดูแลรับผิดชอบงาน ดูแลคน และสถานที่ ปรับปรุงที่พักในการรวบรวมข้อมูลการจัดแสดง การอนุรักษ์การบำรุง รักษา การนำชมสถานที่ท่องเที่ยว มีวิทยากรบรรยายประวัติ และผู้นำชมสถานที่ จัดให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานกับทีมผู้บริหารหน่วยงาน การเตรียมจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อนักท่องเที่ยว และจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ครบวงจร เช่น มีการชมวัด เป็นแรงจูงใจคนที่ชอบด้านศาสนา เริ่มจากการไหว้พระ และชมพื้นที่ใกล้เคียงแล้วมารับประทานอาหารประจำภาค ชมการแสดงมโนราห์ ชมทิวทัศน์ และพักที่สถาบัน โดยที่สถาบันมีการดำเนินการจัดทำโครงการและมีการนัดประชุมโดยสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว

สถาบันทักษิณคดีศึกษา ยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งที่มาจากคนเดียว มาเป็นกลุ่ม และกลุ่มที่เป็นทางการ (ทัศนศึกษา) จะจัดมัคคุเทศก์ให้เหมาะสม มีวิทยากรภายนอก ให้คณะผู้เข้าชมที่สำคัญ อาทิ กรณีคณะชาวต่างชาติเข้าชมจะจัดภัณฑณ์เทศที่เป็นทูตนำเที่ยวชม

การเผยแพร่สารสนเทศ สถาบันทักษิณคดีศึกษาจัดพิมพ์แผ่นพับและโปสเตอร์ พร้อมทั้งติดตามแผนในการเผยแพร่สารสนเทศ ให้แก่บริษัททัวร์ โรงเรียนสถาบันการ-

ศึกษาต่าง ๆ และผู้สนใจ โดยมุ่งเน้นองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตของคนภาคใต้ อีกทั้งมีการรวบรวมให้เป็นองค์ความรู้เผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และจัดรายการวิทยุ เพื่อการประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้การขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์กับโรงแรมประจำจังหวัด หนังสือพิมพ์ และวารสารขององค์กรต่าง ๆ รวมทั้งวารสารของมหาวิทยาลัยทักษิณ 2 เดือนครั้ง มีการจัดส่งเอกสารรายเดือนตามหน่วยงานสถาบันศึกษาทั่วประเทศ ร่วมจัดนิทรรศการ และจัดบรรยายให้ความรู้ในเชิงวิชาการรายการวิทยุที่เป็นปรัชญาวัฒนธรรมภาคใต้ สัปดาห์ละครั้ง ทิวทองเที่ยวเดือนละครั้ง ทำหน่วยวิชาการลงเว็บไซต์ และจัดทำสิ่งตีพิมพ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันทักษิณคดีศึกษาแก่นักท่องเที่ยวที่มาชมพิพิธภัณฑ์ มีการเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อมวลชน โดยเฉพาะโทรทัศน์ได้มาจัดทำรายการเกี่ยวกับสารคดีท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของพิพิธภัณฑ์เกาะขอม มีประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลาไปกับหนังสือของสายการบินไทย และสื่อในการประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สถาบันมีแผนงานหลักมีทิศทางการกิจ ในแต่ละปีจะคิดในเรื่องโครงการส่วนมากเป็นโครงการท่องเที่ยวทุกปี อาทิ วรรณกรรมสัมพันธ์นักเรียนเยาวชน เป็นนักเรียนกลุ่มย่อยร่วมกันกับโครงการนักเรียนเยาวชน เพื่อสนับสนุนเข้าค่ายให้นักเรียนมาคิดเรื่องการท่องเที่ยวทุกปี จัดการเรียน มีโครงการนักรำโนราห์ โดยจัดทำโครงการของงบประมาณสนับสนุน และมีการวางแผนล่วงหน้า แผนระยะยาวในช่วงเวลา 10 ปี จะทำอะไรบ้างซึ่งอยู่ในแผนแม่บท เช่น วางแผนว่าในปีงบประมาณนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ประเภทผ้าทอพื้นเมืองที่มีลวดลายแบบโบราณ เป็นต้น

เป้าหมายโครงการในอนาคตคือการส่งเสริมสถาบันทักษิณคดีศึกษาเป็นศูนย์ข้อมูลภาคใต้ที่มีคุณภาพสมบูรณ์แบบ และมีมาตรฐานระดับสูง เป็นสถาบันชั้นนำในการศึกษาส่งเสริมวิจัย ให้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อมูล และให้ข้อมูลสารสนเทศกับผู้บริหารผู้อำนวยการ อธิการบดีเพื่อใช้ในการบริหารและพัฒนาสถาบันทักษิณคดีศึกษา

คุณลักษณะการส่งเสริมสถาบันทักษิณคดีศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย

1. เป็นแหล่งวิชาการและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมบนยอดเขาเกาะยอท่ามกลางบรรยากาศและทัศนียภาพของ 2 ทะเล
2. ทำเลที่ตั้งเป็นยอดเขาและไหล่เขา ได้มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยลดหลั่นเป็นขั้นเป็นเชิงได้อย่างสวยงามและความพิถีพิถันในการวางแผนตกแต่งสวนไม้ดอกไม้ประดับของแหล่งท่องเที่ยว
3. มีความประณีตในการวางแผนออกแบบและตกแต่งอาคารต่าง ๆ ตามแบบสถาปัตยกรรมภาคใต้ ทั้งอาคารหลังคาปั้นหย่าและหลังคาจั่ว ได้เก็บรวบรวมจัดหาวัสดุสิ่งของความบรรจงในการตกแต่งพิพิภภัณฑ์ รวมทั้งการระดมภูมิปัญญาของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านมาช่วยในเชิงวิชาการและการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เช่น กล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย จึงทำให้สถาบันทักษิณคดีศึกษาได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญและมีชื่อเสียง
4. พิพิธภัณฑ์คดีชนวิทยา มีวัตถุสิ่งของอันเป็นภูมิปัญญาของชาวบ้านที่สืบทอดมาหลายชั่วอายุคน และเป็นมรดกที่เทียบค่ามิได้ของแผ่นดินมากกว่า 60,000 ชิ้น จัดแสดงอยู่ในห้องต่าง ๆ มากกว่า 30 ห้อง และเพื่อให้ผู้เที่ยวชมได้เข้าชมอย่างมีระบบถูกต้องตามหลักวิชาการ ซึ่งให้คำแนะนำก่อนเที่ยวชม ในห้องบรรยายสรุปและห้องต่าง ๆ ได้หาวิธีการที่จะให้ผู้เข้ามาเที่ยวชมได้องค์ความรู้ทางภาคใต้กลับไป เช่น องค์ความรู้ที่ได้ในการเที่ยวชมด้านศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ ของภาคใต้
5. อุทยานวัฒนธรรม เป็นบริเวณที่จัดแสดงข้อมูลพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งใน เนื้อที่ 12 ไร่ แบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ คือ ลานและหอคอยชมทิวทัศน์ ปฏิมากรรมโนราห์ โรงละครเปิด และอาคารบ้านวิภาวดีรังสิต ซึ่งได้ตกแต่งอุทยานด้วยไม้ดอกไม้ประดับอย่างงดงาม ผู้มาเที่ยวชมจะได้พบกับการจัดแสดงภูมิปัญญาของชาวบ้านภาคใต้ นอกจากนี้ภายในอาคารอาศรมศิลปกรรมทักษิณยังจัดแสดงงานศิลปกรรมในรูปของหอศิลป์ร่วมสมัยภาคใต้
6. การให้บริการในสถาบันทักษิณคดีศึกษา ประกอบด้วย สถานที่พัก มีห้องพักบริการในลักษณะโรงแรมและรีสอร์ท บริการห้องประชุมสัมมนา มีบริการสินค้า

พื้นเมืองจำหน่ายสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นที่ระลึกจากฝีมือชาวพื้นเมือง อาทิ หัตถกรรมกระจูด หัตถกรรมปาหนัน หัตถกรรมย่านลิเภา หัตถกรรมกะหนัง ผ้าทอเกาะยอ ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอย กะลามะพร้าว เครื่องเงิน เครื่องปั้นดินเผา และเซรามิก

ผู้วิจัยพบว่า การดำเนินงานของทั้ง 2 สถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวนั้นเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังกล่าว และนอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่ยังมีสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ อีกหลายสถาบันที่ได้ดำเนินการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมแต่ไม่ได้เข้าประกวคกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และไม่ได้ลงบันทึกกับการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีดังนี้

### **รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของประเทศไทย (ไม่ได้ลงบันทึกเป็นแหล่งท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย)**

รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของประเทศไทยซึ่งสามารถทำการศึกษาได้จากแหล่งท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาได้ดังต่อไปนี้ มี 5 รูปแบบ ดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545)

#### 1. รูปแบบศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรม ได้แก่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรม ได้มีอาคารสำนักงานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นอาคารที่ได้รับการอนุรักษ์จากบ้านที่เคยเป็นของ Mr. Arthur Lionel Queripel สร้างเมื่อ พ.ศ. 2465 มีรูปทรงแบบ โคลโลเนียล หรือทรงอาณานิคม ได้เวนคืนให้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เมื่อปี พ.ศ. 2506 นอกเหนือจากอาคารนี้มีบริเวณที่อยู่ในความดูแลของสำนักส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมยังเป็นที่ตั้งของกลุ่มเรือนโบราณอีก 5 หลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถาปัตยกรรมล้านนา และเป็นสถานที่จัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม

ในปี พ.ศ. 2528 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ตั้งศูนย์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ทำนุบำรุงและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ด้วยการศึกษา รวบรวมข้อมูล พื้นฐานและให้บริการข้อมูลแก่นักวิชาการและผู้สนใจทั่วไปพร้อมทั้งจัดประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อทำความเข้าใจกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ศึกษาหารูปแบบและแนวทางในการประยุกต์องค์ความรู้ทางวิชาการมาใช้ในการอนุรักษ์ วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับชาติ ตลอดจนทำหน้าที่ เผยแพร่ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมในรูปของสิ่งพิมพ์ นิทรรศการ การแสดงและการส่งเสริมทางด้านศิลปวัฒนธรรม ยิ่งกว่านั้นยังมีเรือน โบราณ ที่ควรค่าแก่การศึกษาและอนุรักษ์ จำนวน 5 หลัง ได้แก่ เรือนลุงควิว เรือนไทลื้อ เรือนกาแล เรือนอ้อยแก้ว และเรือนพญาวงศ์ มีผู้เข้าชมวันละ 1 หลัง ทำให้ประชาชน นิสิต นักศึกษา และนักท่องเที่ยวทั่วไปเข้าชมได้ทุกวันในเวลาราชการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการอนุรักษ์สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ใน รูปแบบศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรม เช่น พระจุฑาธุชราชฐาน บนเกาะสีชัง และพระตำหนัก คารากิรมย์ ที่จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมเนื้อเพลงที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ จัดพิมพ์ เป็นตัวโน้ตดนตรีและเผยแพร่ ในรูปแบบเทป ซีดี วีดีทัศน์ รวบรวมผลงานด้านจิตรกรรม ปฏิมากรรม งานพิมพ์และภาพถ่าย การอนุรักษ์ประเพณีไทย ด้วยการจัดพิธีครอบครุต่อ บูรพาจารย์คนตรีในเดือนสิงหาคมของทุกปี (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544)

## 2. รูปแบบศูนย์ศิลปวัฒนธรรม ได้แก่

ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมกาญจนาภิเษกอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏ-อุบลราชธานี สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนิน ทรงประกอบพิธีเปิดศูนย์ศิลปวัฒนธรรมกาญจนาภิเษกอุบลราชธานี สถาบันราชภัฏ-อุบลราชธานี วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2544 โดยสถาบันราชภัฏอุบลราชธานีได้ งบประมาณแปดหมื่นห้าพัน ปี พ.ศ. 2540 จำนวน 94.8 ล้านบาท ผูกพัน 3 ปี (2540-2542) ตัวอาคารเป็นอาคาร คสล.สูง 7 ชั้น พื้นที่ใช้สอยภายในตัวอาคาร 12,000 ตารางเมตร หรือประมาณ 7 ไร่ครึ่ง โดยแบ่งเป็นพื้นที่ ชั้นที่ 1 ห้องนิทรรศการถาวร นิทรรศการ หมุนเวียน ห้องจำหน่ายของที่ระลึก ชั้นที่ 2 ห้องราชภัฏอุบลราชธานี ห้องอาหาร ห้องรับรอง ห้องประชุมอเนกประสงค์ ชั้นที่ 3 ห้องเรียนรวม ห้องเรียนเล็ก ห้องเรียน

กลาง ห้องพักอาจารย์ ชั้นที่ 4 ห้องปฏิบัติธรรม ห้องประชุมเล็ก ห้องประชุมกลาง ชั้นที่ 5 ห้องโถง ห้องพัก 17 ห้อง ห้องสำนักงาน ชั้นที่ 6 ห้องพัก 21 ห้อง ห้องเก็บของ ห้องสำนักงาน และชั้นที่ 7 ห้องประชุมใหญ่ ในปี พ.ศ. 2544 สถาบัน ได้ยกวิทยฐานะ เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์คือ เป็นศูนย์การเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรมแห่งอุบลราชธานี อีสานและอนุภาคลุ่มน้ำโขงที่มีศักยภาพสูงครบวงจร เป็นศูนย์การพัฒนานคร เพื่อการพัฒนาศิลปวัฒนธรรม สู่สันติภาพและสันติสุข เป็นศูนย์การศึกษาและวิจัยศิลปวัฒนธรรมของแองอุบลราชธานี ให้บริการทางด้านวิชาการ ข่าวสาร ข้อมูล และกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมแก่ท้องถิ่นอุบลราชธานี อีสานและภูมิภาคลุ่มน้ำโขง เป็นหน่วยงานหลักในการแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรมกับเครือข่ายทั้งภายในและต่างประเทศ

ศูนย์ประสานงานและให้บริการท่องเที่ยววัฒนธรรมและการศึกษาทางศิลปวัฒนธรรม และปฏิบัติ วิปัสณากรรมฐาน สายพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เป็นสถานที่รวมจิตใจและสร้างจิตสำนึกทางด้านศิลปวัฒนธรรมแก่คนเมืองพระ เมืองนักปราชญ์ สืบทอดสู่ลูกหลาน ชาวชนในแองอุบลราชธานี อีสานและบุคคลทั่วไป รวมทั้งเป็นการสร้างมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดอุบลราชธานีเป็นมรดกอีสานไว้เป็นมรดกของชาติและมรดกโลก (สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2544, หน้า 14-20)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ศูนย์ศิลปและพัฒนาวฒนธรรม ได้ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2523 เรียกว่า “ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัดกำแพงเพชร วิทยาลัยครูกำแพงเพชร” เพื่อทำหน้าที่ช่วยปกป้อง รักษา ส่งเสริม เผยแพร่พัฒนาวัฒนธรรมของชาติ และในปี พ.ศ. 2524 ศูนย์ได้พัฒนางานและปรับเปลี่ยนชื่อตามการพัฒนาสถานภาพของสถาบันต้นสังกัด ซึ่งได้ปรับเปลี่ยนจากวิทยาลัยครูเป็นสถาบันราชภัฏ เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมาโดยลำดับถึงปัจจุบัน นอกจากนี้การพัฒนาศูนย์ฯ ในลักษณะเดียวกันมีที่สถาบันราชภัฏลำปาง เชียงราย เชียงใหม่ อุดรดิตถ์ สงขลา ยะลา สวนคูสิตนครปฐม เพื่อปฏิบัติภารกิจส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมที่มีลักษณะการส่งเสริม เน้นตามภูมิภาคและท้องถิ่นที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งอยู่ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2544)

3. รูปแบบหอศิลป์ ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหอศิลป์วิถุยนิตรรศน์ ตั้งอยู่บนชั้น 7 อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2534 ใช้แสดงศิลปะและรว-

รวมข้อมูลผลงานและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมแขนงต่าง ๆ ได้เปิดให้กับนิสิต และบุคคลทั่วไปที่สนใจเข้าชมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-19.00) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีหอสุรนภา ซึ่งมีอาคารสัญลักษณ์งานแสดงเกษตรและอุตสาหกรรมโลก พ.ศ. 2538 เป็นหอสูงรูปดอกบัวสูง 82.30 เมตร มีห้องไทยศึกษา 5 ห้อง มีอาคารสุรพัฒน์ 5 เป็นสถานที่รวบรวมและจัดแสดงวัสดุทางวัฒนธรรมของอีสานที่ชาวบ้านยังคงผลิตและใช้ประโยชน์ในวิถีชีวิตประจำวัน วัสดุทางธรรมชาติมีจำนวนมากกว่า 2,000 ชิ้น แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เครื่องจักสาน ไม้ไผ่ ฝ้ายทอ เครื่องนุ่งห่ม และเครื่องปั้นดินเผา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีวัดอุประสงค์เพื่อแสดงศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นนครราชสีมาทุกสาขา เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นแก่นักเรียน นักศึกษา ตลอดจนประชาชนทั่วไป และเพื่อพัฒนาเป็นการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นในการจัดเก็บสิ่งของเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งวัตถุโบราณต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะจากผู้เข้าชม โดยมีรูปแบบของการจัดห่อวัฒนธรรม เป็นรูปแบบของนิทรรศการกึ่งพิพิธภัณฑ์ โดยมีจำนวน 7 ห้อง คือ ห้องเอกสารวัฒนธรรม ห้องเมืองโคราช ห้องจริยธรรม ห้องพุทธศาสนา ห้องดนตรีและศิลปกรรม ห้องประวัติศาสตร์ และเรือนไทย

#### 4. รูปแบบกิจกรรมและงานประเพณี ได้แก่

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ส่งเสริมให้ทีมงานประเพณีขบวนแห่บวงสรวงพ่อขุนรามคำแหงแบบชาวล้านนา ในวันสถาปนามหาวิทยาลัย เป็นประจำทุกปีในวันที่ 17 มกราคม และมีการแสดงโขนรามคำแหง ซึ่งเริ่มส่งเสริมโดย ท่านรองศาสตราจารย์ รังสรรค์ แสงสุข อดีตอธิการบดี ซึ่งมีนักท่องเที่ยวและประชาชนเข้าชมกว่า 1,000 คน เป็นรูปแบบในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมในอีกรูปแบบหนึ่ง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544)

#### 5. รูปแบบพิพิธภัณฑ์ ได้แก่

การส่งเสริมการท่องเที่ยวทางส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดตั้งเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2536 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งในการสะสมรวบรวม

รักษาและจัดแสดงอุปกรณ์ทางการเกษตรจากทุกภูมิภาค เป็นศูนย์กลางการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับประวัติศาสตร์การเกษตร สนับสนุนการอนุรักษ์ฟื้นฟูเผยแพร่วัฒนธรรมของชาติสาขาเกษตรกรรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544)

ดังนั้นจากผลการศึกษารูปแบบการส่งเสริมทางด้านศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปว่า เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ตั้งแต่การท่องเที่ยวชมประเพณี วัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นทรัพยากรท่องเที่ยวซึ่งเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่มนุษย์ได้สร้างขึ้น แบ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่มนุษย์สร้างขึ้น ทั้งช่วงก่อนประวัติศาสตร์และยุคประวัติศาสตร์ ทั้งด้านสถาปัตยกรรม จิตรกรรม หรือศิลปกรรม เช่น แหล่งโบราณคดีก่อนประวัติศาสตร์ อุทยานประวัติศาสตร์ วัดวาอาราม หรือ โบราณวัตถุ เป็นต้น และแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงทางวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต เป็นผลงานทางประเพณี ความเชื่อ การดำรงชีพ ของผู้คนในสังคมและชุมชนที่มีความสอดคล้องกับแหล่งการเรียนรู้และการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต กล่าวได้ว่า รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน การจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า นโยบายการท่องเที่ยวและการศึกษาของรัฐบาลมีความสอดคล้องกันในการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด (University of Oxford, 2005) พบว่าในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวและพักผ่อนในสถานที่ท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด เป็นการสร้างรายได้ให้กับสถาบันและชุมชนอย่างมาก ซึ่งมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด มีรูปแบบการส่งเสริมมหาวิทยาลัยให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมร่วมสมัย โดยให้ความสำคัญกับพิพิธภัณฑ์เป็นพิเศษ ที่สำคัญคือมีการดำเนินงานส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ การจัดทัวร์ในมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เที่ยวชม ภูมิทัศน์ สวนพฤกษชาติ ชุมชน โคจรอบ และซื้อของที่ระลึก รวมทั้งยังมีการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ดอย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงสถาบันของตนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมร่วมสมัยที่สมบูรณ์

ผู้วิจัยได้พบว่า รูปแบบของการส่งเสริมสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (culture tourism) เป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมในสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศโดยเฉพาะ



สหรัฐอเมริกา และประเทศยุโรปดังเช่น มหาวิทยาลัยชั้นนำที่ติดในอันดับ 1 ถึง 3 ของโลก ผลของการรายงานจัดอันดับสถาบันการศึกษาจาก Shanghai Jiao Tong University (2549) สถาบันอุดมศึกษาที่ได้อันดับที่ 1 คือ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) อันดับที่ 2 มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (University of Cambridge) และอันดับที่ 3 มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University) จาก 500 สถาบัน (ดูตาราง 1)

### ตาราง 1

#### การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาโลกจาก 500 สถาบัน

World Rank	Institution*	Region	Country	National Rank	Score on Award	Score on N & S	Score on SCI	Score on Size	Total Score
1	Harvard Univ	Americas	USA	1	100.0	100.0	100.0	72.4	100.0
2	Univ Cambridge	Europe	UK	1	93.4	56.6	70.9	66.9	73.6
3	Stanford Univ	Americas	USA	2	72.2	70.9	72.3	65	73.4

ที่มา. จาก การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาโลกจาก 500 สถาบัน, โดย Shanghai Jiao Tong University, 2549, ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2549, จาก [http://ed.sjtu.edu.cn/rank/2005/ARWU2005\\_Top500.htm](http://ed.sjtu.edu.cn/rank/2005/ARWU2005_Top500.htm)

สถาบันอุดมศึกษาที่ติดอันดับชั้นนำของโลกทั้ง 3 สถาบันนั้น ได้มีรูปแบบการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ดังต่อไปนี้ ในรูปแบบกระบวนการ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลกเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

## รูปแบบ กระบวนการ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลกเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม มีรูปแบบ กระบวนการ และสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ตามลักษณะทรัพยากร และศักยภาพของสถาบันอุดมศึกษา ดังต่อไปนี้ (Shanghai Jiao Tong University, 2549)

### 1. University of Cambridge

ประเทศอังกฤษเป็นมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วยบรรยากาศของมหาวิทยาลัยมีโบสถ์เก่าแก่ของกษัตริย์ ริมฝั่งแม่น้ำและมีการล่องเรือท่องเที่ยวไปตามแม่น้ำชมวิวของมหาวิทยาลัย มีแหล่งท่องเที่ยวทั้งด้านประวัติศาสตร์ ศูนย์ความรู้นานาชาติความเป็นเลิศทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และล้อมรอบไปด้วยหมู่บ้านเก่าแก่ที่มีการอนุรักษ์ไว้อย่างดีเป็นส่วนหนึ่งของเมือง โบราณ เหล่านี้เป็นพื้นฐานความคิดที่นำไปสู่การค้นพบชนบทโบราณของประเทศอังกฤษ เมืองแห่งชนสัตว์หมู่บ้าน Lave Ham หมู่บ้าน Long Mel Fold ที่เป็นหมู่บ้านอนุรักษ์ที่เก่าแก่ คงไว้ซึ่งโบราณสถาน โบราณวัตถุและยังมีอนุสาวรีย์เก่าแก่ ควรค่าแก่การเข้าชม มีนักท่องเที่ยวจำนวนกว่า 3.5 ล้านคน ที่เข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละปี เพื่อมาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวในสถาบันประเพณีศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย ได้แก่ (University of Cambridge, 2002)

1.1 รูปแบบพิพิธภัณฑ์ University of Cambridge พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์คลาสสิก พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ วิทยาศาสตร์โลก พิพิธภัณฑ์มนุษยศาสตร์ ชมภาพวาด ภาพแกะสลักได้ที่พิพิธภัณฑ์ Fitzwilliam

1.2 รูปแบบสถาบันวิจัย University of Cambridge สถาบันวิจัย Scott Pollar ตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1920 เพื่อเป็นเกียรติแก่กัปตัน R. F. Scott และคณะทหารที่เสียชีวิตจากภัยธรรมชาติระหว่างการเดินทางสำรวจขั้วโลกใต้ (south pole) โดยมีจุดประสงค์เพื่อเป็นศูนย์วิจัย และ ให้ข้อมูลพื้นที่แถบขั้วโลกและกลายเป็นศูนย์กลางสำคัญในการให้ข้อมูล

เกี่ยวกับพื้นที่แถบทะเลอาร์กติก และแอนตาร์กติก การแสดงเกี่ยวกับแผนที่การเดินทาง ภาพวาดรูปต่าง ๆ อุปกรณ์ สิ่งประดิษฐ์ในแถบขั้วโลกใต้ ทางมหาวิทยาลัยได้เปิดให้นักท่องเที่ยวทั่วไปเข้าชมได้

1.3 รูปแบบสวนพฤกษศาสตร์ University of Cambridge ได้จัดสถานที่แสดง ศิลปร่วมสมัยที่สวน Kettle's Yard และสวนพฤกษศาสตร์ ค้นพบในปี ค.ศ. 1846 โดย ศาสตราจารย์ John Stevens Henslow ทางด้านพืชพันธุ์ เป็นสวนประวัติศาสตร์ธรรมชาติ มีเนื้อที่ 40 เอเคอร์ มีทั้งทะเลสาบ บ้านเรือนกระจก สวนฤดูหนาว เต็งที่เรียงลำดับบอก เวลา สวนหิน และพันธุ์ไม้ทั้งดงและหายากต่าง ๆ สวนนี้ยังประกอบไปด้วยสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติรวมทั้งพันธุ์พืช 40,000 สายพันธุ์ เพื่อใช้ในทางวิทยาศาสตร์ นักท่องเที่ยวสามารถชมพันธุ์ไม้นานาชนิดที่สะสมไว้ได้ที่สวนนี้ มีสวนสมุนไพรที่ประกอบด้วยพันธุ์พืช 50,000 สายพันธุ์ ที่มีชื่อเสียงทางประวัติศาสตร์ เช่น พันธุ์ไม้ที่สะสมโดย นักสำรวจผู้มีชื่อเสียงได้แก่ Charles Darwin และจอห์น ลินคอล์น และพันธุ์ไม้ที่พบในช่วงศตวรรษที่ 19 ของแถบอเมริกาเหนือและออสเตรเลีย สวนนี้มีไว้สำหรับ บริการนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ

1.4 รูปแบบสวนสัตว์ University of Cambridge มีพันธุ์สัตว์ต่าง ๆ ที่พิพิธภัณฑสถานสัตว์ซึ่ง เปิดเมื่อเดือนตุลาคม ค.ศ. 2001 หลังจากที่ได้ปิดซ่อมแซม ภายในพิพิธภัณฑสถานสัตว์ประกอบด้วย ฟอสซิลของสัตว์ต่าง ๆ ในยุคปัจจุบันเน้นด้าน โครงสร้างและการวิวัฒนาการความสัมพันธ์ระหว่างอาณาจักรของสัตว์ และเริ่มสะสม ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1814 โดยชั้นล่างจะจัดแสดงสัตว์แมมมอธและได้รับความร่วมมือจาก นักศึกษาชีววิทยา ชั้นบนจะเน้นเป็นนิทรรศการสัตว์ยุคปัจจุบัน หอยสวยงามต่าง ๆ และ มีการแสดงนกสายพันธุ์ต่าง ๆ ของประเทศอังกฤษ

1.5 รูปแบบงานกิจกรรม นิทรรศการ University of Cambridge มีงาน นิทรรศการการแสดง การพูด การแสดงคอนเสิร์ต โปรแกรมการศึกษา และรายการพิเศษต่าง ๆ ตลอดทั้งปี

1.6 รูปแบบห้องสมุด University of Cambridge ตัวตึกและอาคารภายในเป็น จุดดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทุกมุมโลก มีหนังสือเก่าแก่โบราณในห้องสมุด และเป็น 1 ใน 6 ของห้องสมุดที่เก็บหนังสือได้ปลอดภัยที่สุดในเกาะอังกฤษ

## 2. Harvard University

ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นสถาบันอุดมศึกษา มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั้งในด้านคุณภาพของการศึกษาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังทั้งทางธรรมชาติและทางด้านศิลปวัฒนธรรม (Harvard University, 2002)

2.1 พิพิธภัณฑ์ Busch-Reisinger Museum เริ่มก่อตั้งเมื่อ ค.ศ. 1901 ได้รับการสนับสนุนในการสร้างจาก Kuno Franck เป็นพิพิธภัณฑ์ที่มีการจัดแสดงรูปปั้นปฏิมากรรม ที่มีอายุในระหว่างปี ค.ศ. 1930-1968 เป็นปฏิมากรรมแบบ Germanic มีห้องแสดงศิลปภาพวาดในยุคของ Charles L' Kuhn ซึ่งเป็นภาพสะสมของยุคต่าง ๆ และท้ายสุดมีห้องพิพิธภัณฑ์ ที่จัดการแสดงเกี่ยวกับโบราณวัตถุก่อนสงครามโลก ซึ่งเป็นศิลปะแขนงใหม่ที่รวบรวมจากสถานที่ต่าง ๆ อาทิ เยอรมัน ออสเตรีย สวิตเซอร์แลนด์ เปรียบเสมือนเป็นการรวบรวมเอาวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ มาแสดง ณ ที่เดียวกัน นอกจากนี้ทางมหาวิทยาลัยยังมีพิพิธภัณฑ์อื่น ๆ อีก เช่น พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์แร่วิทยา ชาติพันธุ์วิทยา พิพิธภัณฑ์ที่เกี่ยวกับชนชาติยิว และอาหรับ ที่มีการเก็บสะสมโบราณวัตถุตั้งแต่ยุคอาณาจักรอียิปต์ โบราณ ยุคไซปรัสโบราณ รวมถึงยุคใหม่ และพิพิธภัณฑ์ Straus ที่มีของสะสมมากกว่า 150,000 ชิ้นที่เก็บจากส่วนต่าง ๆ ของโลก

2.2 รูปแบบของพิพิธภัณฑ์พฤกษศาสตร์ มีจุดประสงค์เพื่อการศึกษาและการค้นคว้าเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ทางธรรมชาติที่เน้นในทฤษฎีการวิวัฒนาการ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าชมได้โดยตรงด้วยตนเองหรือชมผ่าน Web Site ซึ่งทางมหาวิทยาลัยได้จัดโปรแกรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาอย่างจริงจัง มีการจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

2.3 รูปแบบงานนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์โบราณคดีและชาติพันธุ์วิทยา จัดอยู่บนพื้นที่สาธารณะ Divinity Avenue สำหรับนักท่องเที่ยว มีการขายสินค้าต่าง ๆ อาทิ พืชต่าง ๆ และของที่ระลึก และในงานนี้ได้มีการจัดแสดงเกี่ยวกับโบราณคดีเข้ามาเพิ่มอีกเพื่อให้งานมีสีสันมากขึ้น

### 3. Stanford University

มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบการให้บริการเที่ยวชมในสถานบันการศึกษา โดยตลอดทั้งปีมีผู้เข้าเที่ยวชมมากกว่า 150,000 คน และทางสถาบันได้เตรียมข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและสภาพแวดล้อมทางกายภาพของมหาวิทยาลัยไว้ให้บริการรวมทั้งมีคณะทำงานประกอบด้วยนักศึกษาที่เรียนในสาขาการท่องเที่ยวมาเป็นผู้ให้คำแนะนำและการนำเที่ยวชมการทำกิจกรรม (Stanford University, 2002)

3.1 รูปแบบการแสดงทางศิลปะ ของศูนย์ศิลปะการมองเห็น ตั้งขึ้นเมื่อเดือนมกราคม ปี 1999 พิพิธภัณฑ์มีชั้นเก็บสะสมศิลปะต่าง ๆ หลายรูปแบบ แบบไอริช (Iris & Gerald Canter For Visual Arts) ห้องแสดงภาพ 27 แห่ง มีการจัดนิทรรศการพิเศษ และโปรแกรมการศึกษาต่อในศูนย์ศิลปะ ได้ออกแบบโดยสถาปนิก Polshek และผู้ร่วมงานในนิวยอร์ก

3.2 ห้องแสดงภาพ สำหรับนิทรรศการ ภาพศิลปะร่วมสมัย ห้องคาเฟ่ และร้านหนังสือ สร้างบนพื้นที่ประมาณ 120,000 ตารางฟุต มีความปลอดภัยและทันสมัย

3.3 พิพิธภัณฑ์เอกชน ดึกประวัติศาสตร์ที่ใหญ่ที่สุดในสหรัฐอเมริกา เป็นหนึ่งในพิพิธภัณฑ์ที่ศึกษาค้นคว้าด้วยคอนกรีตในฝั่งตะวันตก ซึ่งสร้างตามแบบพิพิธภัณฑ์จำนวนน้อยที่รอดพ้นอันตรายจากแผ่นดินไหวใหญ่ในปี ค.ศ. 1906 ซึ่งตึกใหม่ New Wing มีพื้นที่ 42,000 ตารางฟุต เป็นพื้นที่จัดงานนิทรรศการ 12,000 ตารางฟุต มีภาพแกะสลัก ร้านกาแฟและนั้ดประชุม มีสวนพักผ่อนหรือสวนออกกำลังกาย สร้างในพื้นที่ 3,000 ตารางฟุต

3.4 มีสถานีทางทะเลและที่ชีวิวิทยา Jasper Ridge ซึ่งอยู่ใกล้รั้วของมหาวิทยาลัย ทางชายเขาทางตะวันออกของภูเขา แซนต้าครุสมิ์ทรัพยากรและเครื่องประดับที่ยังไม่ได้พัฒนาและเป็นที่ยุ่รักษาพันธุ์ไม้ดั้งเดิม แก่นักเรียน และนักท่องเที่ยว พร้อมห้องทดลองธรรมชาติที่หาชมได้ยากจากทุกมุมโลก นอกจากนี้มีการให้บริการในสิ่งอำนวยความสะดวกของชุมชน

โดยมีพื้นที่บริการของสถาบัน แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ Memorial Auditorium, Hoover Tower และ Deridder Union ทางสถาบันมีบ้านพักพิเศษที่จัดต้อนรับกลุ่มทัวร์ที่มีการติดต่อสั่งจองล่วงหน้าและในบ้านพักนี้ได้มีการรักษาความปลอดภัยการสังเกต-

การณ์มีเวทีสำหรับการบรรยายหรือการให้บริการอื่น ๆ อาทิ การตอบคำถามสำหรับแขกผู้มาเยือน การจัดหาแผนที่ และการอำนวยความสะดวกที่หลากหลายในข้อตกลงจากการขายของกลุ่มทัวร์ที่มีการจัดขึ้นเฉพาะจะเปิดในรูปแบบการขายที่เป็น Parking และถ้าเป็น Parking ที่เต็มรูปแบบก็จะมีบริการเพิ่ม

#### 4. University of Oxford

มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมร่วมสมัย โดยปรับให้เข้ากับยุคปัจจุบันมีการจัดทัวร์ในมหาวิทยาลัยและในเมือง ซึ่งผู้ที่มาเที่ยวชมจะได้ความรู้ที่แตกต่างจากที่อื่น ๆ ที่นี้ให้ความสำคัญกับพิพิธภัณฑ์ที่ได้รวบรวมสิ่งของที่หายากจากทั่วโลก ได้แก่ (University of Oxford, 2005)

4.1 พิพิธภัณฑ์โบราณคดี และศิลปะสมัย Ash Olean พิพิธภัณฑ์ที่เครื่องดนตรีที่มีขนาดเล็ก

4.2 พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ และวิทยาศาสตร์

4.3 พิพิธภัณฑ์แม่น้ำ Pitt

4.4 พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์ธรรมชาติ สวนพฤกษชาติที่มีต้นไม้ ดอกไม้ นานาพันธุ์ ให้เข้าเที่ยวชม

4.5 ทางมหาวิทยาลัยได้จัดให้มีร้านขายของที่ระลึก

นอกจากนี้ทางมหาวิทยาลัยยังมีศูนย์กีฬาสำหรับผู้ที่ต้องการออกกำลังกาย ศูนย์พยาบาลทางสถาบันยังให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยเป็นพิเศษโดยจัดให้มีศูนย์รักษาความปลอดภัยภายในสถาบัน

#### 5. University of Michigan

เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในมหาวิทยาลัยอย่างกว้างขวางมีพิพิธภัณฑ์ถึง 10 แห่ง ทั้งในรูปแบบศิลปวัฒนธรรมและธรรมชาติที่สวยงามและมีคุณค่า ได้แก่ (University of Michigan, 2002)

5.1 รูปแบบพิพิธภัณฑ์งานแสดงประวัติศาสตร์ทางธรรมชาติ Exhibit

Museum of Natural History โดยมีการจัดแสดงนิทรรศการ อาทิ การเล่าเรื่องราวของชนเผ่า Powwow ซึ่งเป็นชนเผ่าดั้งเดิมของรัฐมิชิแกนมีการแสดงนิทรรศการประวัติศาสตร์ความเป็นมาเกี่ยวกับวิถีชีวิตในงานจะมีการบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้มีความรู้ความ-

ผู้เชี่ยวชาญมีการบรรยายให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาและสนใจเกี่ยวกับชนเผ่านี้  
 อย่างดี มีการบอกเล่าเรื่องราวผ่านทางด้านศิลปวัฒนธรรมโบราณคดีต่าง ๆ ที่ได้มีการ  
 เก็บรวบรวมและแสดง

5.2 พิพิธภัณฑ์ Kelsey Museum of Archeology พิพิธภัณฑ์นี้มีของสะสม  
 ประมาณ 100,000 ชิ้น ได้เก็บรวบรวมมาจากวัฒนธรรมเมดิเตอร์เรเนียน โบราณวัตถุที่  
 เก็บได้นั้นมาจากอียิปต์ตะวันออกใกล้กรีซ และอียูเรียมีอายุที่เก่าแก่มากที่สุดแห่งหนึ่ง  
 ของ โลกและจัดเป็นพิพิธภัณฑ์สำหรับงานวิจัยค้นคว้าสำหรับเด็ก ๆ

5.3 รูปแบบสวนพฤกษศาสตร์ Matthaei Botanical Gardens อยู่ใกล้กับแหล่ง  
 น้ำมีพืชนานาพันธุ์ที่อยู่ในสวนป่ารวบรวมพันธุ์พืชที่หายาก พืชสมุนไพร ไม้ดอกที่ให้  
 กลิ่นหอม ด้านหน้าทางเข้าสวนจะผ่านชุมชนเมืองที่สวยงามปกคลุมด้วยไม้نانาพรรณ  
 เปรียบเสมือนกับการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวอีกรูปแบบก่อนที่จะเข้าชมสวน  
 แห่งนี้พันธุ์ไม้ที่สำคัญหายากจำนวนมากจะถูกปลูกไว้ในเรือนกระจกในงานก็จะมีการจัด  
 งานนิทรรศการและเปิดให้ชมตลอดเวลา สวนแห่งนี้สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาค้นคว้า  
 และวิจัยเกี่ยวกับพันธุ์ไม้ต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทางการแพทย์โรคของมนุษย์และ  
 สัตว์สองเป้าหมายการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีพร้อมทั้งอนุรักษ์แหล่งมีชีวิต เพื่อความ  
 สวยงามเป็นการพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ

5.4 รูปแบบพิพิธภัณฑ์ Museum of Art ที่รวมเอาผลงานของศิลปินที่มี  
 ชื่อเสียง โดยเฉพาะผลงานที่โดดเด่นของ Picassos

5.5 รูปแบบสวนพรรณไม้ขนาดใหญ่ Nichols Arboretum ตั้งอยู่บนเนินเขาที่  
 มีความสวยงามด้านทัศนียภาพและทิวทัศน์ที่เหมาะสมกับการส่งเสริมให้เป็นสถานที่  
 ท่องเที่ยวรอบ ๆ สถานที่แห่งนี้สร้างและออกแบบโดย O. C. Simon ได้รวบรวมพันธุ์ไม้  
 จากทั่วโลกได้แก่ พันธุ์ไม้ป่าเขตร้อน พันธุ์ไม้ผล ไม้ใบ และพันธุ์ต่าง ๆ ทุกฤดูกาล

5.6 พิพิธภัณฑ์มีการเก็บรวบรวมพันธุ์ไม้ต่าง ๆ จากทั่วทุกมุมโลก Herbarium  
 สวนสมุนไพรรวบรวมพันธุ์ไม้กว่า 1.6 ล้านสายพันธุ์ ซึ่งจัดเป็นหมวดหมู่สำหรับใช้  
 ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านอนุกรมวิธานพืช สายพันธุ์พืชที่มากกว่า  
 1.6 ล้านสายพันธุ์นี้ทำให้เป็นสวนที่มีความสวยงามมากเหมาะกับผู้ที่ต้องการท่องเที่ยว  
 และรักในความสงบร่มรื่นสวนแห่งนี้ได้เปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าชมได้

5.7 รูปแบบพิพิธภัณฑ์มนุษย์วิทยา Museum of Anthropology จัดแสดงเกี่ยวกับโครงสร้างของมนุษย์ และวิวัฒนาการของมนุษย์ในแต่ละยุคเป็นแหล่งความรู้และการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับชาติพันธุ์ของมนุษย์ที่เชื่อมโยงการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยสำหรับผู้ที่ต้องการความรู้ด้านวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับโครงร่างของมนุษย์นั้น ทางมหาวิทยาลัยได้จัดผู้ให้คำแนะนำและมีความเชี่ยวชาญอธิบายให้กับผู้ที่เข้าที่เข้าชม

5.8 รูปแบบพิพิธภัณฑ์แร่หิน Museum of Paleontology เพื่อเก็บรักษาแร่หินที่มีความสวยงามและมีการจัดแสดงด้านการวิวัฒนาการของแร่ต่าง ๆ กันไปเกี่ยวกับแร่และความสวยงาม หินที่มีความสวยงาม มหาวิทยาลัยได้จัดผู้ที่มีความรู้ให้แนะนำกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาที่เข้าชม

5.9 รูปแบบพิพิธภัณฑ์สัตว์ Museum of Zoology จะมีตัวอย่างสัตว์เกือบทุกชนิดทั้งสัตว์ปีก สัตว์บก สัตว์น้ำ สัตว์เลื้อยคลาน ซึ่งจะมีการจัดไว้อย่างเป็นหมวดหมู่เพื่อที่จะมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของสัตว์เหล่านั้นซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่มีความรักสัตว์และต้องการศึกษาวิวัฒนาการเกี่ยวกับสัตว์

5.10 รูปแบบพิพิธภัณฑ์ทันตกรรม Sinecures Museum of Dentistry มีลักษณะเป็นบ้านอยู่ในโรงเรียนเล็ก ๆ หลังหนึ่งแสดงถึงการพัฒนาของโลกที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์วิชาชีفتันตกรรม โดยมีผู้บริจาคมากกว่า 9,000 ชิ้น แสดงถึงเทคโนโลยีด้านทันตกรรมที่พัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1700 ถึง ปี ค.ศ. 1960

## 6. University of Washington

มีนักท่องเที่ยวเข้าที่เข้าชมประมาณ 300,000 คนต่อปี มีศูนย์ให้ข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยวและเข้าร่วมในโปรแกรม UC SANTA BARBARA Web มีที่พักและร้านอาหารที่อยู่ใกล้มหาวิทยาลัยและมีโรงแรมที่มีร้านอาหารตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยเขตซีทอตโตทางเหนือใช้เวลาเดินทาง เพียง 15 นาที เท่านั้น รวมทั้งมีสถานที่พักในเขตของมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้ คือ (1) Best Weston University Tower Hotel (2) College Inn Hotel (3) Seattle University Travelodge (4) Silver Cloud Inn University District (5) University Inn (6) University Motel and (7) University Plaza Hotel นอกจากนี้ยังมีห้องอาหารในมหาวิทยาลัยมีจำนวนร้อยละกว่าร้าน มีนักศึกษาทำงานเป็นพนักงานประมาณ 5,000 คน ว่างรองรับบุคคลทั่วไปและ



นักท่องเที่ยว จำนวน 35,000 คน ลักษณะเป็นห้องอาหารกระจกแก้วสะท้อนรูปแบบของร้านอาหาร มีทั้งร้านแบบสั่งอาหาร ที่เคาน์เตอร์ รับประทานหรือร้านอาหารที่มีแบบสั่งอาหารที่มีพนักงานเสิร์ฟเป็นทางการ หรือนั่งแล้วสั่งอาหาร นอกจากนี้ภายในมหาวิทยาลัยยังมี ร้านค้าขายของสะดวกซื้อ ร้านขายเครื่องคั้ตามจุดต่าง ๆ ร้านกาแฟมีลักษณะเป็นบ้านกาแฟในมหาวิทยาลัยที่เก่าแก่ที่สุดในซีแอตเติ้ล มีแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบพิพิธภัณฑ์ ดังต่อไปนี้ (University of Washington, 2002)

6.1 รูปแบบพิพิธภัณฑ์ และงานนิทรรศการ Bruke Museum เป็นพิพิธภัณฑ์ทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของรัฐบาล

6.2 รูปแบบศูนย์วิจัยและพัฒนาทางเทคโนโลยี ในด้านมนุษยศาสตร์มีห้องแสดงภาพ CARTAH ที่มีทั้งงาน ศิลปะ คนตรี อักษรและมนุษยศาสตร์เป็นผลงานแสดงของนักศึกษา คณะศิลปินแaggerรับเชิญของมหาวิทยาลัย และแสดงผลงานในมหาวิทยาลัยสามารถติดต่อได้ที่ Neil Chowhun

6.3 รูปแบบห้องแสดงภาพศิลปะ Henry คนตรีและศิลปอักษรใช้จัดงานนิทรรศการและโปรแกรมต่าง ๆ ด้านศิลปะสมัยใหม่ นิทรรศการ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย วอชิงตัน นิทรรศการบนอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

6.4 รูปแบบสวนพฤกษชาติที่มีทั้งรูปภาพ และข้อมูลเกี่ยวกับพันธุ์พืชต่าง ๆ

## 7. University of Arizona State

มหาวิทยาลัยของรัฐอริโซนา ตึกในมหาวิทยาลัย สร้างในปี ค.ศ. 1885 จำนวนนักศึกษาประมาณ 45,000 คนต่อปี มหาวิทยาลัยได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้ (University of Arizona State, 2002)

7.1 รูปแบบพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์พิพิธภัณฑ์ศิลปะ (ศูนย์ศิลปเนลสัน) ศูนย์ศิลปเนลสัน และศูนย์วิจัยเครื่องกระเบื้องดินเผา ตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1951 เป็นศูนย์ศิลปะและการวิจัยประกอบไปด้วยงานนิทรรศการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ งานนิทรรศการประจำเนื่องในงาน โอกาสพิเศษของสะสมทางศิลปอเมริกา ลาตินอเมริกา ภาพพิมพ์ ทางศิลปะร่วมสมัย งานฝีมือกิจกรรมทางการศึกษา ศูนย์ศิลปะนี้จะมีห้องภาพแสดงงานนิทรรศการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความเจริญก้าวหน้า ของงานศิลปะ ที่นำเทคโนโลยีเข้า

มาใช้ในการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ เทคโนโลยีเปิดวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 10.00-16.00 น. ติดต่อได้ที่โทร 662-965-3609

7.2 รูปแบบห้องแสดงภาพใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ห้อง Harry Wood จัดนิทรรศการที่เกี่ยวกับสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในศิลปะในโรงเรียนสอนศิลปะ เปิดให้บริการในวันจันทร์-พฤหัสบดี เวลา 09.00-17.00 น. และวันศุกร์ในเวลา 09.00-15.00 น. สามารถติดต่อได้ที่เบอร์ โทร (480) 9654-3468

7.3 รูปแบบห้องแสดงภาพ Luhrs และห้องสมุด Hayden นี้ อยู่ชั้น 4 มีการจัดนิทรรศการเล็ก ๆ ที่เปิดให้เข้าชม เปิดให้บริการในวันจันทร์ถึงศุกร์เวลา 08.00-17.00 น. ติดต่อได้ที่เบอร์โทร (480) 965-314

7.4 รูปแบบห้องสมุด Hayden พิพิธภัณฑสถานประวัติศาสตร์ มนุษยศาสตร์ เกี่ยวกับวัฒนธรรมสังคมศึกษาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อนักศึกษา และความสนใจของนักศึกษาในการทำวิจัยของคณะเปิดให้บริการในวันจันทร์ วันพุธ วันศุกร์ เวลา 12.00-16.00 น. และวันอังคาร วันพฤหัสบดี เวลา 10.00-14.00 น. ติดต่อได้ที่เบอร์โทร (480) 965-6213

7.5 รูปแบบสวนพฤกษชาติ พืชไม้ตะวันตก สวนพฤกษชาติ เปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้าชมได้ทุกวัน ตั้งแต่เช้า-เย็นและไม่เสียค่าบริการใด ๆ สามารถติดต่อได้ที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว Rural Road and Apache Boulevard มีพืชไม้ตะวันตก นักท่องเที่ยวสามารถเดินชมพืชไม้ ต้นไม้ต่าง ๆ ที่ปลูกไว้ตามทางเดิน พร้อมกับการจัดสวนให้สวยงาม ชื่นชมกับธรรมชาติ และวิวที่สวยงาม และยังได้ความรู้เกี่ยวกับพันธุ์ไม้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถนำกลับบ้านได้

7.6 รูปแบบหอประชุมแห่งความทรงจำ แคน Grady Gammage หอประชุม Grady Gammage Memorial นักท่องเที่ยวอาจไม่จำเป็นต้องเข้าไปในตัวเมือง New York เพื่อรับความบันเทิงจากการแสดงต่าง ๆ เพราะที่หอประชุม Grady Gammage ของมหาวิทยาลัย เป็นหอประชุมที่ได้มาตรฐานมีที่นั่งเก้าอี้ตัวใหญ่นั่งสบายมีการแสดงละครของนักศึกษาเปิดให้เข้าชมได้ตลอดทั้งปีที่สำคัญหอประชุมแห่งนี้เป็นสถานที่เปิดให้มหาวิทยาลัยต่าง ๆ สามารถเข้ามาใช้ร่วมเพื่อโชว์การแสดงได้และหอประชุมแห่งนี้สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1964 เพื่อเป็นอนุสรณ์ แคน ดร. Grady Gammage ผู้ที่เคยเป็นผู้บริหารสูงสุด

ของมหาวิทยาลัย Arizona ที่ช่วยเหลือมหาวิทยาลัยในการเปลี่ยนชื่อจาก Arizona State College มาเป็น Arizona State University ซึ่งเป็นการยกระดับมหาวิทยาลัยขึ้นอีกระดับหนึ่งให้เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐบาล

ดังนั้น การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของโลกเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทั้ง 7 สถาบัน ผู้วิจัยพบว่า มีรูปแบบขบวนการและสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว โดยสรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงและมีคุณภาพชั้นนำของโลกทั้ง 7 สถาบัน ผู้วิจัยพบว่า ต่างมุ่งเน้นส่งเสริมให้สถาบันเป็นจุดท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น พิพิธภัณฑ์ นิทรรศการ กิจกรรม ทางศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยใหม่ สถาบันวิจัย สวนพฤกษศาสตร์ สวนสัตว์กิจกรรม นิทรรศการ และห้องสมุด ภาพวาด ภาพแกะสลัก ของสะสม ของที่ระลึก ศูนย์วิจัย และสวนสัตว์ ภายในสถาบัน มีการตกแต่งอย่างพิถีพิถันเพื่อคงรักษาอนุรักษณ์ทรัพยากรต่าง ๆ ไว้เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวชมเป็นการเพิ่มมูลค่าคุณค่าให้กับทรัพยากรที่มีและยังเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรที่มีคุณภาพ

2. กระบวนการสถาบันมีนโยบายที่สนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในสถาบันอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวตามสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีการจัดกิจกรรมนันทนาการ ทักษะศึกษา และการจัดนำเที่ยว โดยให้นักเรียน นักศึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ได้ใช้ทรัพยากรที่มีของสถาบันให้เกิดอรรถประโยชน์ทุกรูปแบบ มีการรักษาความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวทั้งร้านอาหารและที่พัก มีการให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมการเพื่อเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ และสื่อต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว เป็นการช่วยขยายผลส่งเสริมและเชิญชวนผู้สนใจให้เข้ามาเที่ยวชมในสถาบัน เป็นการสร้างรายได้ให้แก่สถาบัน

3. สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมสถาบันมีงบประมาณมาพัฒนาภูมิทัศน์สภาพทางกายภาพ การออกแบบภูมิทัศน์ของบริเวณสถานที่รอบ ๆ ทางสถาบัน อุดมศึกษาต่าง ๆ ส่วนมากจะตกแต่งด้วยสวนพฤกษชาติ สวนสมุนไพร พืชนานาพันธุ์ที่

อนุรักษ์ไว้ มีการรักษาความปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

สถาบันการศึกษาอุดมศึกษาที่มีการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทั้ง 7 สถาบันดังกล่าว กล่าวได้ว่าเป็นการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมและประสบผลสำเร็จมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักไปทั่วโลก ทั้งในด้านการวิชาการและการท่องเที่ยว และนอกจากนี้ในด้านกระบวนการดำเนินงานส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น มีปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมได้แก่ ปัจจัยการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับในการเดินทางเข้าเที่ยวชมและความสอดคล้องกับงานของผู้วิจัย ดังวรรณกรรมต่อไปนี้

### วรรณกรรมเกี่ยวกับการให้บริการและ การวัดคุณภาพการบริการ

ปัจจัยการให้บริการนักท่องเที่ยวสำหรับธุรกิจการให้บริการ พบว่า อิทธิพลจากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการและลูกค้า เช่น พนักงานสุภาพและให้เกียรติลูกค้า พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความสนใจใส่ใจและยอมให้เวลาเพื่อทำความเข้าใจลูกค้า ที่เรียกว่า “personalization” ท่าทาง และท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อลูกค้าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและอาจทำให้ลูกค้าเกิดพฤติกรรมซื้อซ้ำได้หรือกลับมาใช้บริการอีกได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอุตสาหกรรมบริการประสบความสำเร็จ เช่น มีบุคลากรที่ให้คำแนะนำและคอยอธิบายให้กับผู้เข้าเที่ยวชมเข้าใจในแต่ละสถานที่ของแหล่งท่องเที่ยว มีการให้บริการตามเวลาเปิดและเวลาปิดทำการ มีนักศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวพานักท่องเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวในสถาบัน

ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการศึกษาในเรื่อง “คุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวในประเทศอียิปต์” (Mohammed, 2006) ที่พบว่า การให้บริการนักท่องเที่ยว

โดยมีศูนย์กลางสำคัญที่ให้ความรู้ตอบคำถามและมีการให้บริการนักท่องเที่ยวในลักษณะต่าง ๆ เช่น แนะนำนักท่องเที่ยว การให้บริการรับจัดโปรแกรมการเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่มคณะ การจองที่พัก เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพอใจในการให้บริการมากที่สุด

นอกจากนั้น ผลการศึกษาในการทดลองฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการองค์กร (George & Kostis, 2006) พบว่า การให้บริการในด้านอื่น ๆ ขององค์กร เช่น ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถพร้อมที่จะตอบคำถามของพนักงาน ความอ่อนน้อมในการให้บริการ และการให้คำแนะนำปรึกษากับนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสำหรับนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการสำหรับการส่งเสริมสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

นอกจากนี้ มีผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการพบว่า เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลกระทบต่อผลกำไรขององค์กร การตั้งข้อกำหนดคุณภาพของการบริการในระดับสูงขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ขององค์กรที่ปฏิบัติต่อผู้บริโภคด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค Ching Lam (2002) พบว่า ผลเกี่ยวกับความทรงจำของผู้บริโภคซึ่งอุดหนุนหรือใช้บริการของบริษัทหรือหน่วยงานใดมาเป็นเวลานานนั้นจะมีโอกาสซื้อบริการเพิ่มขึ้นและแนะนำเผยแพร่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทกับบุคคลที่รู้จักและคนอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ผู้บริโภคในระยะสั้นพฤติกรรมของผู้บริโภคดังกล่าวนี้ส่งผลให้ผลกำไรของผู้ให้บริการสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาในกรณีของสินค้าและการบริการ พบว่า ความพึงพอใจรวมของผู้บริโภคในกรณีของการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีปัจจัยมาจากการพยายามทำให้นักท่องเที่ยวมีความพอใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับความไม่พอใจที่ได้รับ ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค ประกอบด้วย (1) การมีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการเป็นจำนวนมากขอการบริหารองค์กร (2) นักท่องเที่ยวเต็มใจที่จะจ่ายเพื่อผลประโยชน์ที่ได้รับมีความคุ้มค่า (3) ผู้บริโภคยอมรับกับการเพิ่มของราคาสินค้าหรือการบริการที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจนอกจากนี้ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคในระดับสูงนั้นจะมีการร้องเรียนน้อยเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสินค้าหรือการบริการ (Crosby, 1979)

ที่ผ่านมา มีธุรกิจมากมายที่ให้บริการและการวัดถึงคุณภาพการบริการยังไม่มี การศึกษากันอย่างแพร่หลายเป็นสาเหตุให้นักวิจัยและผู้ให้บริการต้องศึกษาถึงผลลัพธ์ ของการบริการที่ผู้บริโภคได้รับเพื่อนำผลการศึกษานี้มาปรับกลยุทธ์ในการให้บริการ ของบริษัทหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคุณภาพการบริการหมายถึงการประเมินของลูกค้ำ เกี่ยวกับบริษัทหรือองค์กรใด ๆ ผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน ได้มีแนวความคิด ต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องกัน ดังนี้

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่าน พบว่าคุณภาพการบริการหมายถึงการประเมิน ของลูกค้ำเกี่ยวกับการบริการดีเยี่ยมหรือการบริการขั้นสูงสุด (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1985; Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1988) เกิดจากการเปรียบเทียบ เกี่ยวกับความคาดหวังและการบริการจริงขององค์กรที่ให้กับผู้บริโภค

นอกจากนี้ธุรกิจการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้ำส่วนมากจะ ได้รับอิทธิพล จากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการและลูกค้ำ เช่น พนักงาน สุภาพและให้เกิดริลลูกค้ำ พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความเอาใจใส่และยอม ใจเวลาเพื่อทำความเข้าใจลูกค้ำหมายถึง ท่าทางและท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อ ลูกค้ำเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้ำและอาจทำให้ลูกค้ำเกิดพฤติกรรมซื้อ ซ้ำได้หรือกลับมาใช้บริการอีกได้

คุณภาพการให้บริการมีความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานของระดับความเสียหายที่ ยอมรับได้ Richard and Allaway (1993) พบว่า คุณภาพ หมายถึง การวัดการควบคุมเพื่อ เพิ่มระดับของความเที่ยงตรง ในขณะที่สิ่งที่เป็นปัญหาอาจมาจากการจัดการคุณภาพของ การบริการ เพราะคุณภาพการบริการจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ส่วนการวัด คุณภาพการให้บริการ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการเหมือนกับการดำเนินการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อต้องการวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินการ

ทศวรรษที่ผ่านมาความก้าวหน้าในการศึกษาและประเมินผลเกี่ยวกับคุณภาพ การบริการ บรรดาธุรกิจที่ให้บริการแก่สาธารณะ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการ ประเมินถึงผลลัพธ์ที่ลูกค้ำได้รับ และได้ดัดแปลงกลยุทธ์ในการบริการบนพื้นฐานของ ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาถึงคุณภาพการบริการ (Brown, 1997) ได้ศึกษาถึงทฤษฎีที่ ใช้วัด และการสร้างเครื่องมือที่นำมาทดสอบให้ได้ผลดีซึ่งเกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม

(Hemmasi, Strong, & Taylor, 1994) นอกจากนี้ การวัดคุณภาพบริการต้องมีความหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับบริการที่เพิ่มหรือแถมให้ในระยะสั้น ๆ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้จัดการใช้กระตุ้นการตัดสินใจของผู้บริโภค (Brown, 1997) และเนื่องจากผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เพิ่มให้มีจำกัด ดังนั้นจึงควรเน้นการบริการเช่นนี้เป็นบางแห่งเท่านั้น

ดังนั้น การให้บริการแต่ละครั้งสิ่งที่จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า คือ ด้านราคา ประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการและความคาดหวังโดยราคา รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการจะมีผลกระทบต่อค่าความพึงพอใจของผู้บริโภคสูงพอ ๆ กันได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการควรจะปรับกลยุทธ์การติดต่อสื่อสารเพื่อสื่อให้ผู้บริโภคทราบถึงความสอดคล้องกันของราคาและคุณภาพของบริการ นอกจากนี้ยังต้องทำให้ผู้บริโภคมีความคาดหวังก่อนการใช้บริการที่สมเหตุสมผลอีกด้วย

ผู้วิจัยพบว่า คุณภาพการบริการและการวัดคุณภาพการบริการ มีองค์ประกอบของการบริการในเรื่องการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมต้องประกอบด้วย (1) การให้บริการครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือระบุไว้ในการประชาสัมพันธ์ (2) ระยะเวลาการเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (3) การกำหนดเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยว (4) ให้ความเป็นกันเองในการต้อนรับนักท่องเที่ยว (5) ผู้ให้บริการมีความสามารถเต็มใจให้ความช่วยเหลือในการตอบคำถามของนักท่องเที่ยว (6) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ (7) มีกิริยา วาจา ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ (8) มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ผู้รับบริการ (9) มีความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำกับนักท่องเที่ยว (10) มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว (11) มีความรวดเร็วในการให้บริการ (12) ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวให้กับผู้รับบริการ (13) มีผู้ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ และ (14) มีคำกล่าวอำลาหรือต้อนรับที่ผู้รับบริการด้วยข้อความที่ประทับใจ

## วรรณกรรมเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพและ สิ่งแวดล้อมการท่องเที่ยวสากล

การเปิดเสรีทางการค้าและการติดต่อสื่อสารคมนาคมระหว่างประเทศทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวมีการแข่งขันสูงมากเช่นเดียวกัน การนำเอาทรัพยากรการท่องเที่ยวออกให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอาจไม่มีแรงดึงดูดใจเพียงพอ การพัฒนามาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องจัดว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มั่นคงและยั่งยืน ความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการท่องเที่ยวรวมตลอดจนถึงการรับรู้สารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ซึ่งคนทั่วไปเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ มิใช่เพียงเพื่อพบกับความแปลกใหม่หรือความสวยงามของสถานที่เท่านั้นแต่คุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมเกี่ยวเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการบริการ ความปลอดภัย ความสะอาด รวมถึงการจัดการสภาพแวดล้อมและอื่น ๆ ต่างเป็นปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว

ดังนั้น มาตรฐาน Blue Flag ของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมเกี่ยวเนื่อง จำเป็นต้องตระหนักถึงการบริหาร การจัดการสิ่งแวดล้อมและใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้บริโภค ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จึงได้เกิดแนวคิดในการดำเนินการให้มีการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวได้พัฒนาขึ้นโดยมีองค์กรเกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

มาตรฐาน Blue Flag หรือธงฟ้า (Blue Flag อ้างถึงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 32-33) ถือกำเนิดในประเทศฝรั่งเศส เมื่อปี ค.ศ. 1985 เมื่อเทศบาลหลายแห่งที่ตั้งอยู่บริเวณชายหาด ได้รับสัญลักษณ์ธงฟ้า เพื่อแสดงถึงความสามารถในการบำบัดน้ำเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวมไปถึงการรักษาคุณภาพน้ำสำหรับอาบด้วย ต่อมาในปี ค.ศ. 1987 กำหนดให้เป็นปีแห่งสิ่งแวดล้อมของยุโรป โดยสำนักข้าหลวงแห่งยุโรป ได้มอบหมายให้รับผิดชอบจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในปีดังกล่าว นับเป็นการ โชคดีที่มูลนิธิการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในยุโรป (Foundation for Environmental Education in



Europe-FEEE) ได้เสนอโครงการรณรงค์ให้ข้าหลวงแห่งยุโรปพิจารณา ซึ่งเป็นหนึ่งในหลายกิจกรรมตามโครงการ “ปีแห่งสิ่งแวดล้อมของยุโรป”

มาตรฐานรณรงค์ฯ ได้รับความสนใจจากหลายประเทศในทวีปยุโรปในเวลาต่อมา อีกทั้งมาตรฐานรณรงค์ฯ ได้ขยายขอบเขตของการรับรองด้านสิ่งแวดล้อมออกไปโดยครอบคลุมการจัดการของเสีย การวางแผน ปกป้องชายหาด และที่สำคัญมาตรฐานรณรงค์ฯ ยังขยายขอบเขตของการรับรองจากเดิม คือ จากชายหาดได้อ่าวเข้าไว้ในโครงการ ในปี ค.ศ. 1999 มีชายหาด 1,821 แห่งและอ่าวจำนวน 619 แห่ง จากประเทศในทวีปยุโรปที่เข้าร่วมโครงการ 21 ประเทศ โดยได้รับการรับรองมาตรฐานรณรงค์ฯ การขอรับมาตรฐานรณรงค์ฯ สามารถทำได้โดยผู้ที่รับผิดชอบการบริหารชายหาดและอ่าวจะต้องดำเนินการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมใน 4 ประเด็น คือ (1) คุณภาพน้ำ (2) การศึกษา และสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม (3) การจัดการสิ่งแวดล้อม และ (4) ความปลอดภัยและการบริการ ซึ่งทั้ง 4 ประเด็นนี้ ได้ถูกตั้งเป็นเกณฑ์สำหรับการพิจารณาให้การรับรอง สำหรับชายหาดจะมีเกณฑ์ที่ครอบคลุมประเด็นสิ่งแวดล้อมดังกล่าว จำนวน 27 เกณฑ์ ในขณะที่อ่าวมีเกณฑ์รวมทั้งสิ้น 16 เกณฑ์ ส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินจะเป็นเกณฑ์การประเมินเชิงการเปรียบเทียบ ส่วนที่เหลือจะเป็นลักษณะของเกณฑ์ชี้แนะ

ผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า การรณรงค์เรื่องมาตรฐานรณรงค์ฯ นั้นได้ดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่องทั้งในท้องถิ่นและในระดับประเทศ ปัจจุบันมีการรวมประเด็นของสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวไว้ด้วยกันในกิจกรรมการรณรงค์ โดยมีเป้าหมายดังนี้ คือ ส่งเสริมความสะอาด ความปลอดภัยบริเวณชายหาดและอ่าว ให้การศึกษาแก่ชุมชนเพื่อปกป้องสิ่งแวดล้อมบริเวณชายฝั่ง และกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมด้วยความสมัครใจมากขึ้น

Ecotel Certification (อ้างถึงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 30-32) เป็นระบบการรับรองคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่จัดตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1994 ได้รับความเชื่อถือจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและนักท่องเที่ยวอย่างกว้างขวางระบบการรับรองมาตรฐานนี้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารที่ประสงค์จะดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของรัฐบาล ให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษาและการแข่งขันด้านธุรกิจ โรงแรมที่ได้รับการรับรอง

มาตรฐาน ECOTEL ทั้งหมด จะเป็นโรงแรมที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมสูงด้วยการ (1) อนุรักษ์ทรัพยากรที่มีค่า (2) การให้การศึกษาหรือความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานและแขกผู้มาใช้บริการ และ (3) ช่วยชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบในลักษณะต่าง ๆ

การตรวจสอบเพื่อรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรมตามเกณฑ์ของ Ecotel Certification จะแยกการตรวจสอบออกเป็น 5 ประเด็น คือ (1) มาตรฐานเรื่องสิ่งแวดล้อม (2) การจัดการของเสียที่เป็นของแข็ง (3) ประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน (4) การอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ และ (5) การให้ความรู้การศึกษาแก่พนักงาน และการมีส่วนร่วมของชุมชนในแต่ละประเด็นเมื่อผ่านการตรวจสอบจะได้รับมอบประกาศนียบัตรรับรองเป็นสัญลักษณ์รูปโลก 1 ใบ ถ้าโรงแรมใดก็ตามสามารถผ่านการประเมินได้ทั้ง 5 ประเด็น ก็จะได้รับมอบสัญลักษณ์ของโลกทั้ง 5 ใบ เป็นมาตรฐานประกันคุณภาพโรงแรมที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ECOTEL จะมีอายุรับรองเป็นเวลา 2 ปี ในช่วงเวลานี้ทางโรงแรมต้องยินยอมให้มีการตรวจสอบซ้ำการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมได้ตลอดเวลาถ้าพบว่า กิจกรรมใดก็ตามมีการจัดการแล้วได้คุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ตรวจสอบเพื่อรับรองคุณภาพของ ECOTEL จะจัดเตรียมแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงให้ได้มาตรฐานหรือไม่ก็ขอให้เตรียมตัวเพื่อการตรวจสอบใหม่

The Green Tourism Business Scheme (อ้างถึงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 28-29) เป็นระบบการรับรองคุณภาพสิ่งแวดล้อมของธุรกิจการท่องเที่ยวในสก็อตแลนด์ (The Green Tourism Business Scheme--GTBS) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ปี ค.ศ. 1998 และดำเนินการประกันคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยสถานักท่องเที่ยวแห่งชาติ ระบบการรับรองคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์ในการช่วยให้ธุรกิจการท่องเที่ยวลดค่าใช้จ่ายด้วยการปรับปรุงและปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อม ซึ่งถือว่าเป็นทรัพย์สินมีค่าของชาวสก็อต การดำเนินการของธุรกิจการท่องเที่ยวที่เข้าร่วมในระบบ GTBS ตั้งแต่เปิดดำเนินการมาประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก ทั้งนี้สามารถยืนยันได้จากค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของธุรกิจการท่องเที่ยวที่ลดลง (เช่นค่ากระแสไฟฟ้าลดลงราวร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับก่อนที่จะเข้าร่วมในระบบ GTBS) ช่วยให้ภาพพจน์และการตลาดของธุรกิจดีขึ้นรวมถึงการค้นพบเทคนิควิธีการในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น

ผลที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมที่มีการดำเนินการตามระบบ GTBS คือ คุณภาพของสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้นสืบเนื่องมาจากระบบการจัดการของเสียที่มีประสิทธิภาพ การใช้พลังงานและทรัพยากรน้ำลดต่ำลงประชาชนมีการนำหลักการอนุรักษ์มาใช้มากขึ้น และมีการจัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดและปลอดภัยมากขึ้น การประกันและการรับรองคุณภาพของธุรกิจท่องเที่ยวตามเกณฑ์ของ GTBS กระทำได้โดยให้ธุรกิจการท่องเที่ยวเสนอมาตรการ การจัดการสิ่งแวดล้อมที่กำลังจัดทำอยู่หรือได้จัดทำไปแล้ว จากมาตรการประมาณ 100 มาตรการ ที่จัดทำไว้ในระบบ GTBS จะถูกแบ่งออกเป็น 10 ตอน การขอรับรองคุณภาพไม่จำเป็นต้องเลือกพร้อมกันทั้งหมด 10 ตอน อาจเลือกเฉพาะบางตอนก็ได้ ขึ้นอยู่กับระดับที่ต้องการจะขอรับรอง (มี 3 ระดับ คือ ระดับทอง (gold) สัญลักษณ์ของระดับคือ ใบไม้ 3 ใบ ระดับเงิน (silver) ใบไม้ 2 ใบ และระดับบรอนซ์ (bronze) ใบไม้ 1 ใบ

หลังจากบริษัทหรือธุรกิจการท่องเที่ยวเสนอมาตรการดังกล่าวไปแล้ว จะมีการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อม (environmental auditor) ด้วยการให้คะแนนในแต่ละมาตรการ ธุรกิจที่จะได้รับการรับรองคุณภาพทุกระดับจะต้องได้คะแนนอย่างน้อยกว่าร้อยละ 80 สิ่งที่กำหนดให้ผู้ตรวจสอบต้องทำภายหลังจากการตรวจสอบ คือ รายงานผลการตรวจสอบ โดยดำเนินการสรุปผลและระบุมาตรการที่ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติได้อย่างดี และข้อเสนอแนะสำหรับบางมาตรการที่ยังต้องมีการปรับปรุง

Green Globe 21 (GG21) (อ้างถึงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 26-28) เป็นองค์กรอิสระซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกในการออกใบประกาศนียบัตรรับรองเกี่ยวกับการเดินทางและการท่องเที่ยว ปรัชญาของ GG21 คือ (1) ต้องการให้นักท่องเที่ยวได้สุขสำราญในวันหยุดอย่างเต็มที่ (2) ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม และ (3) เคารพและยอมรับในวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยนัยแห่งปรัชญาดังกล่าว GG21 ได้กำหนดเป้าหมายขององค์กรครั้งนี้ไว้คือ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีผลประโยชน์ที่สัมผัสได้จริงเกิดขึ้นกับทั้ง 3 ฝ่าย คือ นักท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยว และประชาชนในพื้นที่ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวจะได้ประโยชน์โดยตรงจาก GG21 คือ การเข้าถึงข่าวสารที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและ

ชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยวซึ่งยังคงดำเนินการสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่ได้รับรองจาก GG21 (Green Globe 21 Certification) จะได้เปรียบคู่แข่งในตลาดที่มีการแข่งขันอย่างเสรี คือ การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจะลดลง ประโยชน์ที่ชุมชนจะได้รับจาก GG21 คือ การช่วยเหลือสนับสนุนในการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ถูกต้องเหมาะสมนักท่องเที่ยวจะปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมเมื่อเข้ามาเที่ยวชมและชุมชนเองยังได้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปของการมีงานทำและมีรายได้จากการพัฒนาการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำโลกนั้น มีการสร้างความโดดเด่นและความแตกต่างจากสถาบันอื่น จากผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด พบว่า ปัจจัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย การรักษาความสะอาดบริเวณของสถาบันอุดมศึกษา การดูแลรักษา อนุรักษ์โบราณสถานหรือธรรมชาติภายในสถาบันให้สวยงาม การปลูกสร้างสิ่งก่อสร้างสถาปัตยกรรมของสถาบันอุดมศึกษาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม การสะสมของเก่า หรือสิ่งของที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เช่น โบราณวัตถุ ภาพวาดรูปปั้น เครื่องลายคราม หรือความเป็นเอกลักษณ์ที่จะทำให้สถาบันอุดมศึกษาของตนเด่นและระบบคมนาคมขนส่งที่สะดวกเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวในการเข้าไปเที่ยวชม (University of Oxford, 2005)

ดังนั้น การกำหนดมาตรฐานและการรับรองมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นการดำเนินการให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยว คือ (1) ทรัพยากรการท่องเที่ยว (2) นักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ (3) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและกิจกรรมเกี่ยวเนื่องและ (4) ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป้าหมายของการรับรองคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวมุ่งที่จะรักษาสิทธิประโยชน์ขององค์ประกอบทั้ง 4 ข้อนี้

## วรรณกรรมเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ

การค้นหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวนั้นมีหลากหลายวิธีเพื่อให้ได้รับข้อมูลตรงกับความต้องการจากการศึกษาการค้นหาข่าวสารของนักท่องเที่ยว (Fondness & Brian, 1999) พบว่า กลยุทธ์การให้ข่าวสารนักท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวจะใช้หลักการค้นหาข้อมูลของสิ่งที่เกี่ยวข้องกันของการท่องเที่ยว (Bettman, 1979; Newman 1977; Beatty & Smith, 1987) ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมของตลาด ปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับคำถามของสถานการณ์ในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศได้แก่คำถามดังนี้ เมื่อใด (when) ที่ไหน (where) อย่างไร (how) ข้อจำกัดของแต่ละบุคคลศักยภาพในการใช้จ่าย การเรียนรู้จากประสบการณ์ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความขัดแย้งวิธีการแก้ไข ปัญหาและค่าใช้จ่ายในการค้นหา (Brucks, 1985; Furse, Punj, & Stewart, 1984; Kiel & Layton, 1981; Selnes & Troye, 1989) มีความเกี่ยวข้องระหว่างกิจกรรมและคุณลักษณะของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยที่ใช้วัดพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Ritchie & Goeldner, 1987) คือ (1) แหล่งที่มาของข่าวสาร (2) ประเภทของการตัดสินใจ (3) จุดมุ่งหมายการเดินทาง (4) เพื่อนร่วมเดินทาง (5) รูปแบบการท่องเที่ยว (6) อายุ (7) รายได้ (8) ระยะเวลาการท่องเที่ยว (9) จุดหมายปลายทาง (10) สิ่งดึงดูดใจและ (11) ค่าใช้จ่าย ผลงานวิจัยของการศึกษานักท่องเที่ยวจำนวน 585 คน ที่ขับรถไปเที่ยว Florida U.S.A. (Fodness & Brian, 1999, pp. 108-109) พบว่า การค้นหาข้อมูลของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายเพื่อนร่วมเดินทางในการท่องเที่ยว หรือการพักผ่อนทัศนศึกษาเพื่อหนีปัญหาประจำวัน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลสารสนเทศของนักท่องเที่ยวก่อนตัดสินใจเดินทางพบว่า (1) ในกรณีการตัดสินใจไปเที่ยวด้วยสาเหตุที่ต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาประจำวัน ผู้บริโภคจะตัดสินใจอย่างรวดเร็วและสามารถที่จะทำได้หลายวิธี อาทิ การพักผ่อนในวันหยุด ณ สวนสาธารณะใกล้บ้านหรือเยี่ยมเพื่อนและญาติ (2) กรณีการวางแผนเพื่อพักผ่อน นักท่องเที่ยวจะมีการวางแผนล่วงหน้าซึ่งใช้ทั้งประสบการณ์ในการหาข่าวสารข้อมูลและรายการท่องเที่ยวจากโรงแรม สายการบิน บริษัทท่องเที่ยว ทิว

และหนังสือพิมพ์ ซึ่งผลในการศึกษาข่าวสารข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์ก่อนการเดินทางท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญกับการตัดสินใจและการวางแผนที่ดี (Moutino, 1987)

การศึกษาพฤติกรรมทางเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของคนเกาหลีใต้ ปัจจัยที่สำคัญมาจากทำให้ข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวและรูปแบบของสถาปัตยกรรมของสถานที่ท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า การสื่อภาษาไม่มีอุปสรรคแต่ความน่าสนใจของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปมีผลกระทบกับพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้ในการศึกษาข้อมูลสารสนเทศก่อนเดินทางไปท่องเที่ยว (Joseph, 2000)

การส่งเสริมและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว Gold and Ward (1994, pp. 75-86) พบว่า การเผยแพร่สื่อเชิญชวนนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวชมที่แนบมากับการท่องเที่ยวภายในประเทศ สื่อทางทีวี อินเทอร์เน็ตและในเว็บบไซต์ต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวหรือมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาในเรื่องสิ่งที่แนะนำหรือนักท่องเที่ยวกล่าวถึงจากสื่อในด้านการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม พบว่า การให้ข้อมูลและการใช้สื่อโฆษณาที่เหมาะสมกับผู้เข้าชมหรือข้อมูลมีรายละเอียดสิ่งต่าง ๆ ในเรื่องการท่องเที่ยว เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการมาเที่ยว การจองภัตตาคารที่พักหรือโรงแรมที่สร้างขึ้นของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวรวมทั้งการสื่อสารที่มีความถูกต้องและชัดเจนตามเงื่อนไขที่กำหนด (Stephen, Len, & Margaret, 2001)

การศึกษาข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวผู้วิจัย พบว่า การค้นหาสารสนเทศของนักท่องเที่ยวนั้นมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ก็จะอำนวยความสะดวกให้กับสถานที่ท่องเที่ยวนั้น โดยได้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น เพราะความพึงพอใจในระบบการให้สารสนเทศ ดังนั้นคุณภาพของสารสนเทศมีองค์ประกอบดังนี้ (1) มีศูนย์กลางการให้ข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว (2) ให้สารสนเทศที่ถูกต้องตรงกับสภาพความเป็นจริงของแหล่งท่องเที่ยว (3) ให้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสถานที่ให้ตรงกับความเป็นจริง (4)

เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยว (5) มีเครื่องมือสื่อสารอย่างพอเพียงในการบริการ (6) เครื่องมือในการสื่อสารมีความทันสมัย (7) สื่อที่ใช้ในการโฆษณา เหมาะสม (8) สื่อที่ใช้ในการ โฆษณาดึงดูดใจ และ (9) ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัยตรงกับสถานการณ์

### วรรณกรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ

ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากผู้ให้บริการเป็นสิ่งสะท้อนถึงคุณภาพของการบริหารจัดการขององค์กรว่าได้อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด ข้อมูลนี้พัฒนามาจากรูปแบบของผลประโยชน์ที่ได้รับในการวัดการบริการในห้องสมุด (Hollis & Victor, 2004) ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการไปเที่ยวชมในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะพิจารณาถึงองค์ความรู้จากกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ และความรู้สึกค้ำค่าของนักท่องเที่ยวเทียบกับค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวชม ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ พบว่า ข้อกำหนดของคุณภาพการบริการที่สูงขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ขององค์กรในการปฏิบัติกับผู้บริโภคด้วยความซื่อสัตย์และเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคนอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ching Lam (2002) พบว่า ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการไปเที่ยวชมสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะพิจารณาถึงองค์ความรู้จากกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับและความค้ำค่าของนักท่องเที่ยวกับค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวชมซึ่งผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับในการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษานั้น เป็นปัจจัยสำคัญมีอิทธิพลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะภาคธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ

ดังนั้น ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับสามารถนำมาตั้งข้อคำถามกับระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังต่อไปนี้ (1) ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการให้บริการ โดยรวม (2) ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการเผยแพร่สารสนเทศโดยรวม (3) ประโยชน์ที่ได้รับจากสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของ

สถานที่ท่องเที่ยว (4) ประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม หรือ นิทรรศการ และงานประเพณี (5) ประโยชน์ที่ได้รับจากการถ่ายทอดองค์ความรู้โดย สถานที่ท่องเที่ยว

### วรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

แนวคิดว่าการกระทำของเฉพาะบุคคลมีสาเหตุว่าเป็นไปเพื่อผลประโยชน์สูงสุด ของตนซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ (Oliver, 1997) คือ ผลที่บรรลุตามเป้าหมายจากการ- บริโภคผลิตภัณฑ์หรือการใช้บริการ มีแรงกระตุ้นให้เกิดการซื้อได้แก่ กลุ่มครอบครัว เพื่อน การโฆษณา รูปแบบของการโฆษณา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจที่จะซื้อหรือเลือกใช้บริการใด

คุณภาพการให้บริการมีผลกับความรู้สึกพึงพอใจ ได้และจากผลการศึกษาที่ผ่าน มามักจะโยงความพึงพอใจกับคุณลักษณะด้านสังคมของนักท่องเที่ยว (Mossberg, 1995) อาทิ สิ่งกระตุ้นการท่องเที่ยว ความคาดหวัง และผลลัพธ์ที่เลือก

นักวิชาการหลายท่านมีแนวคิดในเรื่องความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน อาทิ Ching Lam (2002), Mossberg (1995) Oliver (1997), Parasuraman et al. (1985), Wolde-Rufael (2001) ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาบูรณาการให้มีความสอดคล้องกับงานของผู้วิจัยที่จะสรุป ได้ดังต่อไปนี้

จากเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานด้านบริการขึ้นอยู่กับ กลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและ ประทับใจในบริการที่ได้รับจนตั้งใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ ฉะนั้นการศึกษา ในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด และส่งเสริมให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจมี ความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้



## 1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งได้ดังต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารงานด้านการให้บริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะประเมินได้ถึงความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ โดยวิธีการและความสามารถตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็นได้แก่ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ที่แสดงออกถึงจิตใจความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและเข้าใจผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

## 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอรูปแบบของการให้บริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้บริการที่ดีย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต

ที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของตัวบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการครองชีพและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกันเมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ากลับมาให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมั่นคงมากขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ โดยสามารถสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการและแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริการและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์การ ซึ่งสามารถทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยตลาด การสำรวจและเจาะกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่องและข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข

และพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการ จำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่อง จนถึงข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร โดยคำนึงถึงความชัดเจนและผลในทางปฏิบัติของ นโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับขีดความสามารถและความพร้อมขององค์กรและ ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม องค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อ ผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารงานด้านธุรกิจการ ให้บริการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทาง ขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งทางด้านบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพ การบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกใน การบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายใน องค์กรบริการ หรือการจัดส่งสารสนเทศให้กับลูกค้าทางโทรสารหรือเครือข่ายข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารด้านการให้บริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การ บริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่าง พนักงานบริการภายในองค์กรเช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าภายนอก ให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกันนอกจากนี้ องค์กรบริการต่างตระหนักถึงบทบาทสำคัญ ของการสื่อสารต่อการสร้างความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่ง เปรียบเสมือนการให้คำมั่นสัญญาในการบริการ จำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารในระดับที่ พอเหมาะและตรงตามความเป็นจริง

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน การพัฒนาบุคลากรใน องค์กรบริการให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของ

ผู้ปฏิบัติงานบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ การพัฒนาให้ความเข้าใจในความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และความพยายามสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูง สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการนำเสนอบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการสร้างสรรค์กิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ ลูกค้า

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ไปปฏิบัติและการนำไป ประเมินผล ผู้บริหารงานด้านการให้บริการจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศและวัฒนธรรม องค์กรที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดขึ้นทุกฝ่าย ทุกชั้นตอน ทุกระดับ ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พนักงานทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนด นโยบายการวางแผนจัดการ “การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ” อย่างแท้จริง ทั้งนี้องค์การบริการจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผล กิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและอย่างต่อเนื่องด้วย เพราะข้อมูลดังกล่าว นอกจากนำมาใช้ปรับกลยุทธ์การบริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการชี้แนะให้ เห็นโอกาสในการนำเสนอบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้

จึงกล่าวได้ว่า การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้อง คำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่กันไปกับความ- พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหา ข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลงและนำไปสู่ ความสำเร็จขององค์การบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ด้านศิลปวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544, หน้า 34) ได้แบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่มีทั้งหมด เป็น 3 ประเภท ตามคุณลักษณะ คุณค่า และความสนใจของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย

1. ประเภทธรรมชาติ
2. ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถาน และศาสนา
3. ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และกิจกรรม

การแบ่งประเภทของการท่องเที่ยวตามช่วงชั้น โอกาสเชิงนันทนาการ จะเป็นการแบ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวบนพื้นฐานและแนวคิดของชุมชนให้มากขึ้น การท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 34-37)

1. การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนาน ความชื่นชมในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก จัดเป็นการท่องเที่ยวธรรมชาติ (natural tourism)
2. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเสนอลักษณะทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ของสังคม เป็นการท่องเที่ยวในเชิงการให้ความรู้และความภาคภูมิใจ เป็นการท่องเที่ยววัฒนธรรม (cultural tourism)
3. การท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการพักผ่อน สนุกสนาน รื่นเริง บันเทิงใจ ที่มุ่งเน้นการได้รับบริการที่เหมาะสม เป็นการท่องเที่ยวแบบบันเทิงและการกีฬา (sport and entertainment tourism)
4. การเดินทางที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนาการติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีการศึกษาดูงานและการทัศนศึกษารวมอยู่ด้วยถูกจัดให้เป็นการ

ท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง เรียกว่า การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและสัมมนา (business and convention tourism)

การท่องเที่ยวทั้ง 4 ประเภท อาจแบ่งระดับกิจกรรมของการท่องเที่ยว ๆ ได้ 4 รูปแบบที่มีความต้องการในระบบการจัดการที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

1. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์รักษาทรัพยากรให้คงไว้ยาวนานที่สุด

ครอบคลุมทรัพยากรทุกประเภท เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม รวมทั้งวิถีชีวิตของมนุษย์ การท่องเที่ยวเหล่านี้ จัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (conservation tourism) ซึ่งครอบคลุม Natural Tourism, Cultural Tourism และ Historical Tourism ทั้งหมด

2. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการศึกษาในแหล่งธรรมชาติ เพื่อการรักษาระบบนิเวศ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นมากเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งหรือบางส่วนของการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ที่ให้ความสำคัญต่อระบบนิเวศของพื้นที่นั้น ๆ จัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (eco-tourism)

3. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการนันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ การทัศนศึกษา การประชุมสัมมนา การติดต่อทางธุรกิจ ที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก เป็นการท่องเที่ยวนันทนาการ ประชุม และสัมมนา (recreation and covention toursim)

4. การท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม จริยธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งยังคงมีแอบแฝงอยู่ในทุกส่วนหรือมีการพัฒนาอย่างถูกกฎหมายในบางพื้นที่ เช่น Sex-tour, Casino และเกมส์ กีฬาบางประเภท เป็นการท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม (immorality tourism)

ในการจัดการการท่องเที่ยวทุกประเภท ต้องคำนึงถึงการรักษาสีงแวดล้อม การสงวนรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว และการได้ประโยชน์ตอบแทนอย่างสมดุลและเหมาะสม จึงจะเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

## แนวคิดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

แนวคิดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (cultural tourism) นั้นเป็นการเคลื่อนย้ายของคนจากที่พักอาศัยตามปกติ ไปยังสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรมด้วยความตั้งใจที่จะหาสารสนเทศ และประสบการณ์ เพื่อตอบสนองความสนใจ ได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อชื่นชมในประเพณี การศึกษาวัฒนธรรมประเพณี วัฒนธรรมการดำรงชีวิต งานประเพณีต่าง ๆ ศิลปะการแสดง ภูมิปัญญาของคนท้องถิ่น สถานที่ที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของสถานที่ กลุ่มคน พิพิธภัณฑสถาน เขตชุมชนเก่าพื้นเมือง สถานที่สำคัญทางการเมือง สถานที่ทางศาสนา และสถานที่ทางการศึกษา

กิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมมีความซับซ้อนมาก ซึ่งเปิดกว้างให้ผู้มีประสบการณ์นำเอาประโยชน์จากอดีตมาเป็นตัวกำหนดแนวทางของกิจการท่องเที่ยว และรูปแบบของกิจการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม คือการกำหนดแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจะขึ้นอยู่กับแผนงานของแต่ละองค์กร หรือธุรกิจ โดยไม่มีข้อจำกัดและความเข้มงวดใด ๆ การพัฒนารูปแบบของการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมในปัจจุบัน คือความแตกต่างของข้อเสนอในกิจกรรมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และสถานที่ซึ่งพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นศูนย์กลางทางวัฒนธรรมและมีขอบเขต

ตั้งแต่ประสบการณ์ด้านการจัดนิทรรศการ (exhibition experiences) จนถึงสิ่งก่อสร้างที่เพิ่งจะค้นพบว่า มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่จะแสดงถึงความแตกต่างของพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อความต้องการที่หลากหลายของรูปแบบการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม นักมานุษยวัฒนธรรมได้อธิบาย คำว่า วัฒนธรรม (culture) หมายถึงการผสมผสานของความหมายหลายอย่าง โดยมีธรรมชาติของความเป็นจริงได้ถูกพัฒนาขึ้นมาและธำรงรักษาไว้ โดยประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ในอีกความหมายหนึ่ง วัฒนธรรมก็คือ สิ่งที่สังคมมุ่งปรารถนาที่จะเป็นเพื่อที่จะทำให้การดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมเป็นไปอย่างมีความสุขและความพึงพอใจ ดังนั้น วัฒนธรรมคือสิ่งที่เราสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ในรูปของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นชีวิตของประเทศชาติได้แก่

1. คนตรีทุกชนิดทุกประเภท
2. ศิลปการแสดง เครื่องแต่งกาย การจัดรูปแบบทักยะต่าง ๆ ที่นักแสดงต้องฝึกหัดเฉพาะอย่างที่แตกต่างกันไปจากศิลปการแสดงของชาติอื่น ๆ
3. ศิลปกรรมต่าง ๆ รวมทั้งสถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม และงานศิลปะทุก ๆ ด้าน
4. ภาษา คนจำนวนมากได้เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศอื่น ๆ เพราะวัฒนธรรมได้แผ่กระจายอยู่ในภาษาคึงคูดพวกเขาให้ไปศึกษา
5. วรรณกรรมซึ่งรวมไปถึงหนังสือต่าง ๆ นิตยสารหนังสือพิมพ์ หรือในบางประเทศขาดแคลนวรรณกรรมในด้านนี้ ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นถึงความเข้มงวดกวดขันของระบบการเมืองของประเทศนั้น ๆ
6. การศึกษาระดับต่าง ๆ ของระบบการศึกษาของชาติและประชาชน ซึ่งจะแสดงให้เห็นทราบว่าประเทศได้มีพัฒนาการมาอย่างไร ดีกว่า ๆ ทางประวัติศาสตร์ในมหาวิทยาลัยเก่าแก่ก็เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
7. วิทยาศาสตร์ สถานภาพของวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีปกติจะสะท้อนให้เห็นได้จากการจัดนิทรรศการแสดงทางวิทยาศาสตร์หรือพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์เป็นต้น
8. หัตถกรรมพื้นบ้าน ซึ่งถือกันว่าหัตถกรรมที่ผลิตโดยชาวบ้านในท้องถิ่นเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่ง
9. เกษตรกรรมพานิชยกรรม และอุตสาหกรรม ทั้งหมดนี้ คือการสะท้อนให้เห็นว่าประเทศได้พัฒนามาอย่างไรและอะไรคือพื้นฐานของระบบของเศรษฐกิจของชาติ
10. รัฐบาลและบทบาทของรัฐบาลในบางครั้งได้สะท้อนวัฒนธรรมของชาติ อาคาร สิ่งก่อสร้างของรัฐบาลก็เป็นสิ่งที่ได้รับความนิยมไปเที่ยวชมจากนักท่องเที่ยวเพื่อศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมืองของประเทศ
11. ประวัติศาสตร์ของประเทศและประชาชน ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถศึกษาได้จากพิพิธภัณฑ์และอุทยานประวัติศาสตร์ต่าง ๆ ของประเทศ
12. ศาสนา ประชาชนจำนวนมากเดินทางท่องเที่ยวโดยจุดประสงค์ทางศาสนา เป็นแรงจูงใจ และยังรวมทั้งการไปจาริกแสวงบุญยังสถานศักดิ์สิทธิ์ของศาสนาในต่างแดน



13. ศิลปะในการกินอาหารและเครื่องดื่ม เป็นเครื่องสะท้อนมรดกทางด้านวัฒนธรรมของชาติ แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายที่นักท่องเที่ยวจำนวนมากไม่เคยแสวงหาโอกาสที่จะทดลองอาหารต่างชาติที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยวัฒนธรรม

14. วัฒนธรรมต่าง ๆ ประจำชาติ เช่น วัฒนธรรมด้านการแต่งกายวัฒนธรรมการตกทายและวัฒนธรรมการเล่นพื้นเมือง ต่างล้วนเป็นเครื่องสะท้อนวัฒนธรรมของชาติทั้งสิ้น

วัฒนธรรมเหล่านี้ล้วนเป็นมรดกของประเทศชาติและประชาชนที่อาจจะถูกระทบจากการท่องเที่ยวได้ McIntosh & Goeldner (1990) ได้สรุปแนวโน้มของผลกระทบในทางลบทางสังคมและวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยวได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. การแนะนำเอากิจกรรมอันไม่น่าพึงพอใจเข้ามา เช่น บ่อนกาสิโน โสเภณี หรือการบริการทางเพศ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ต่าง ๆ เข้ามาสู่แหล่งท่องเที่ยว
2. การลอกเลียนแบบการอุปโภค บริโภคที่หรูหราฟุ่มเฟือยของประชาชนในท้องถิ่นตามแบบอย่าง que พบเห็นจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว
3. ความขัดแย้งในเรื่องเชื้อชาติใช้เหยียดชาติในระดับลูกจ้างของธุรกิจการท่องเที่ยว การสร้างเจตคติการรับใช้เหยียดชาติในระดับลูกจ้างของธุรกิจการท่องเที่ยว
4. การลอกเลียนแบบหรือของปลอมในงานหัตถกรรมงานศิลปะต่าง ๆ เพื่อเพิ่มปริมาณของที่ระลึกขายแก่นักท่องเที่ยวจำนวนมาก
5. มีแบบฉบับมาตรฐานเดียวกันในบทบาทของลูกจ้าง เช่น พนักงานในโรงแรมหรือพนักงานฝ่ายต้อนรับระดับสากล ซึ่งแสดงบทบาทหรือบุคลิกเหมือน ๆ กันในทุกประเทศทำให้เอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละชาติขาดหายไปอย่างน่าเสียดายสูญเสียความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของชาติถ้าวัฒนธรรมนั้นถูกมองว่าเป็นสิ่งแปลกประหลาดหรือเป็นสิ่งบันเทิงใจ
6. การเปลี่ยนแปลงวิถีดำเนินชีวิตของท้องถิ่นอย่างรวดเร็วอันเกิดจากการหลั่งไหลเข้ามาของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก
7. ความไม่ได้สัดส่วนของพนักงานบริการระดับล่าง เช่น ในโรงแรมและภัตตาคารต่าง ๆ ซึ่งมีค่าจ้างต่ำ

รูปแบบสถานที่ท่องเที่ยวในหลักสากลแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การท่องเที่ยวทางธรรมชาติคือ การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ชื่นชมในธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นมีความสอดคล้องกับรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพทางการเกษตร และนิเวศน์ที่เน้นทางธรรมชาติเป็นหลักและผู้วิจัยพบว่า สอดคล้องกับรูปแบบการส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษาได้แก่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านภูมิทัศน์ สวนพฤกษศาสตร์ และสวนสัตว์ ซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้ดังกล่าวจัดอยู่ในรูปแบบของสถานที่ท่องเที่ยวประเภทเดียวกันคือเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

2. การท่องเที่ยววัฒนธรรม คือ การท่องเที่ยวเพื่อชื่นชมในประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาของคนท้องถิ่น หรือสำหรับทรัพยากรท่องเที่ยวอันเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่มนุษย์ได้สร้างสรรค์ขึ้นมาสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท

2.1 แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่มนุษย์สร้างขึ้นทั้งช่วงก่อนประวัติศาสตร์ และยุคประวัติศาสตร์ หรือสิ่งที่บ่งบอกทางประวัติศาสตร์ทั้งในด้านสถาปัตยกรรม จิตรกรรม หรือศิลปกรรม เช่น แหล่งโบราณคดี อุทยานประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญทางศาสนาและโบราณวัตถุ เป็นต้น

2.2 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตเป็นผลงานทางประเพณี ความเชื่อและการดำรงชีพของบุคคลในสังคมซึ่งสถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมนั้นสามารถอยู่ร่วมในลักษณะของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์สถาน ชุมชนเก่าหรือเขตพื้นเมือง สถานที่ทางศาสนาและสถานที่ทางการศึกษา

ผลการศึกษาแนวคิดและรูปแบบการท่องเที่ยวของนักวิชาการที่หลากหลายดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้พบการเชื่อมโยงของรูปแบบแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกันทั้ง 3 รูปแบบสรุปได้ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวทางสากล มี 2 รูปแบบ ได้แก่
  - 1.1 แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
  - 1.2 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

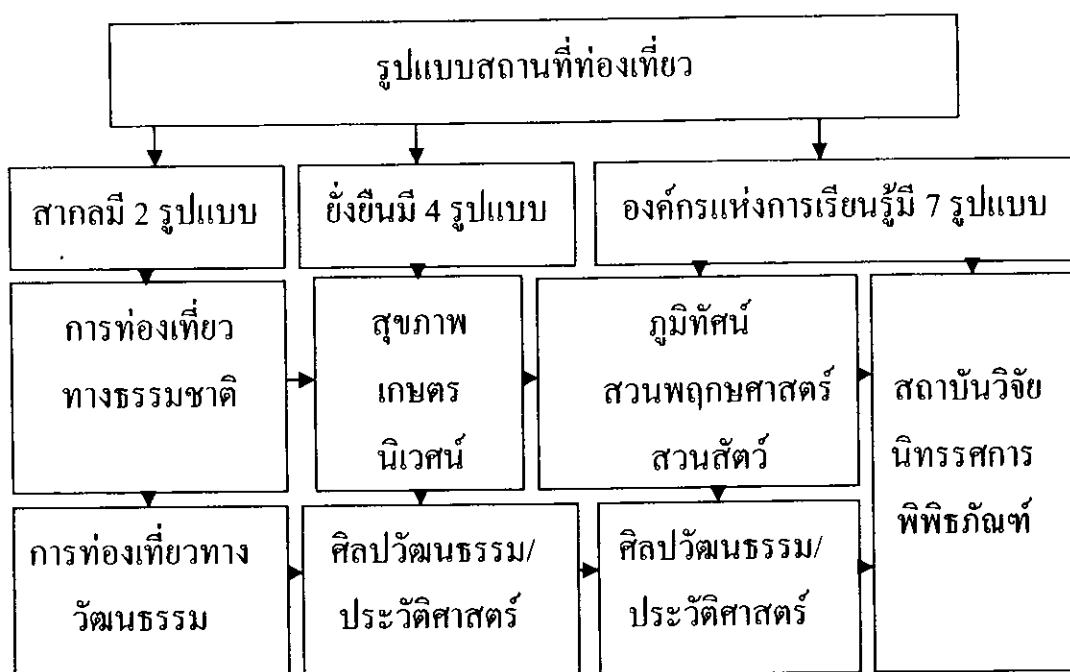
2. แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยมี 4 รูปแบบเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งเสริมให้เกิดความยั่งยืนได้แก่

- 2.1 แหล่งท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ
- 2.2 แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร
- 2.3 แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์
- 2.4 แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม

3. การส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา 2542 มาตรา 25 มี 7 รูปแบบที่สามารถดำเนินการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวได้แก่ การส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ในรูปแบบดังต่อไปนี้

- 3.1 ภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 3.2 การส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ทางพฤกษศาสตร์
- 3.3 การส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ทางสวนสัตว์
- 3.4 การส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ทางสถาบันวิจัย
- 3.5 การส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ทางนิทรรศการ
- 3.6 การส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ทางพิพิธภัณฑ์
- 3.7 การส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรม/ประวัติศาสตร์

ผู้วิจัยพบว่า การดำเนินการส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 7 รูปแบบนั้นสามารถดำเนินการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกับรูปแบบของแหล่งท่องเที่ยวสากลและยั่งยืน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์บูรณาการ โครงสร้างความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงรูปแบบของแหล่งท่องเที่ยวสากล ยั่งยืน และองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังภาพ 1



ภาพ 1 โครงสร้างความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงของรูปแบบแหล่งการท่องเที่ยวสากล ยั่งยืนและการส่งเสริมองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

### การวัดคุณภาพการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษา เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น คือ การดำเนินการเริ่มต้นเกิดจากหน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษาได้กำหนดหน้าที่สำคัญ ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทำให้สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้พยายามดำเนินการ ปฏิบัติตามภารกิจหน้าที่หลักทั้ง 4 ประการให้มีความสอดคล้องกับการจัดการเรียน การสอนการส่งเสริมสนับสนุนงานวิจัย การให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของประเทศ จากการดำเนินการดังกล่าวทำให้มีการส่งเสริมพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบของศูนย์ศิลปวัฒนธรรมในลักษณะที่สามารถเปิดให้นักท่องเที่ยว บุคคลที่สนใจเข้าเที่ยวชม อาทิเช่น สถาบันทักษิณคดีศึกษา

ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมกาญจนาภิเษกอุบลราชธานี (สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2544, หน้า 14-20) พิพิธภัณฑ์พระเจ้าตากสินมหาราช จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในรูปแบบศูนย์ ส่งเสริมวัฒนธรรม และหอศิลป์วิทยานิทรรศน์ใช้ในการแสดงศิลปะ และรวบรวมข้อมูล งานและเผยแพร่กิจกรรมสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมแขนงต่าง ๆ นอกจากนี้ สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่ให้การส่งเสริมดำเนินการดังกล่าวเป็นการส่งเสริม สถานอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทางวัฒนธรรมมีอีก จำนวนมากได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศเป็นการชี้แจงไว้ในศิลปวัฒนธรรมของ แต่ละท้องถิ่น อันเป็นที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษานั้น

ดังนั้นการวัดคุณภาพการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มี คุณภาพนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องตระหนักถึงในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน ผู้วิจัยพบว่า มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับดัชนีวัดคุณภาพ มาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 38-39) ซึ่งมี หลักการในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องและ นำมาบูรณาการในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพ การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพในการศึกษาของผู้วิจัยได้ดังนี้

หลักเกณฑ์การกำหนดคุณภาพมาตรฐานการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ที่ตั้งของแหล่ง ท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความสมบูรณ์และความมีชื่อเสียง ของแหล่งท่องเที่ยว
2. การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การจัดการ คุณภาพน้ำ การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการคุณภาพเสียง ความสะอาดด้าน สิ่งแวดล้อม
3. เศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย ผลประโยชน์ต่อชุมชน ความสามารถในการ พึ่งตนเอง ความคุ้มค่าของการเที่ยวชม การมีส่วนร่วมของชุมชน ความเข้มแข็งของ ชุมชน และวัฒนธรรม

4. ศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วย คุณค่าทางเอกลักษณ์ คุณค่าทางภูมิปัญญาและองค์ความรู้ คุณค่าทางสุนทรียศาสตร์ คุณค่าทางสังคม

5. ประวัติศาสตร์และโบราณคดี ประกอบด้วย คุณค่าทางสุนทรียภาพ คุณค่าประวัติศาสตร์ และโบราณคดี คุณค่าวิชาการและการศึกษา คุณค่าทางสังคม ขนาดความสำคัญของกลุ่มสิ่งก่อสร้าง สภาพทางกายภาพปัจจุบัน ความเสี่ยงต่อการเสื่อมสภาพ

6. คุณค่าทางการเรียนรู้ และการศึกษาประกอบด้วย ผลประโยชน์และความคุ้มค่าในการรับรู้ วิธีเผยแพร่เนื้อหาความรู้ การใช้แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ การศึกษา การปรับปรุงปัจจัยและกระบวนการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

7. การบริหารและการจัดการ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรพลังงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สิน การบริหารบุคลากร และงบประมาณ การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และค่านิยมหมายที่เกี่ยวข้องการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในคุณค่าการท่องเที่ยว

ดังนั้น หลักเกณฑ์การวัดคุณภาพมาตรฐานดังกล่าวได้นำมาบูรณาการใช้เป็นแนวทาง คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ในกระบวนการบริหารจัดการปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาดำเนินการสังเคราะห์กำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งผู้วิจัยใช้กำหนดเป็นคุณภาพมาตรฐาน 4 ด้าน ดังนี้คือ

1. การกำหนดคุณภาพมาตรฐานด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย ที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความสมบูรณ์และความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว

2. การกำหนดคุณภาพมาตรฐานด้านการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย การจัดการขยะมูลฝอย การจัดการคุณภาพน้ำ การจัดการคุณภาพอากาศ การจัดการคุณภาพเสียง ความเปราะบางด้านสิ่งแวดล้อม

3. การกำหนดคุณภาพมาตรฐานด้านสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมประกอบด้วยผลประโยชน์ต่อชุมชน ความสามารถในการพึ่งตนเอง ความคุ้มค่าของการเข้าร่วม การมีส่วนร่วมของชุมชน ความเข้มแข็งของชุมชน และวัฒนธรรม

4. การกำหนดคุณภาพมาตรฐานคุณค่าการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์คุณค่าทางเอกลักษณ์ คุณค่าทางภูมิปัญญาและองค์ความรู้ คุณค่าทางสุนทรียศาสตร์ คุณค่าทางสังคมคุณค่าทางสุนทรียภาพ คุณค่าประวัติศาสตร์ และโบราณคดี คุณค่าวิทยาการและการศึกษา คุณค่าทางสังคม ขนาดความสำคัญของกลุ่มสิ่งก่อสร้าง สภาพทางกายภาพปัจจุบัน ความเสี่ยงต่อการเสื่อมสภาพ คุณค่าทางการเรียนรู้และการศึกษาประกอบด้วย ผลประโยชน์และความคุ้มค่าในการรับรู้ วิธีเผยแพร่เนื้อหาความรู้การใช้แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้การศึกษา การปรับปรุงปัจจัยและกระบวนการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

การกำหนดคุณภาพมาตรฐานทั้ง 4 ด้านนี้จะสะท้อนถึงคุณภาพในการดำเนินการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพขององค์กร โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการของปัจจัยสถานะสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีคุณภาพ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดสถาบันอุดมศึกษานั้นต้องมีการประเมินระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับในปัจจุบันการให้บริการ ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพขององค์กรกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชม ผลลัพธ์การประเมินระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะสะท้อนถึงการกำหนดคุณภาพมาตรฐานของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยนำองค์ความรู้ที่ศึกษามาสังเคราะห์และบูรณาการสร้างกรอบแนวคิด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาคำเนิการวิจัย โดยใช้วิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การดำเนินการศึกษารูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร โดยผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าเปรียบเทียบ สังเคราะห์ การดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของ

การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้มีความสอดคล้องกับประเภทของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 25 และมีหลักในการดำเนินการที่สนองนโยบายยุทธศาสตร์ของการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. การศึกษากระบวนการการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น

ผู้วิจัยได้แบ่งกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

2.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ผู้วิจัยใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรตามโครงสร้างการดำเนินงานในองค์กรของหน่วยงานใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้กระบวนการการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1.1 ทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

2.1.2 วิสัยทัศน์ผู้บริหาร การวางแผนแม่บท การกำหนดนโยบาย การกำหนดคุณภาพมาตรฐานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว
- 2) การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- 3) ด้านสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม
- 4) คุณค่าของการเรียนรู้ในศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์

2.1.3 การบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหาร ทรัพยากร บุคลากร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี และงบประมาณ

2.1.4 ขั้นตอนการควบคุม ได้แก่

- 1) การตรวจสอบและประเมินผลฝ่ายผู้ปฏิบัติและ
- 2) การตรวจสอบประเมินผลฝ่ายผู้บริหาร

2.1.5 ปัญหาขององค์กร จากปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร



2.2 ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าเที่ยวชมการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังต่อไปนี้

2.2.1 ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการ

2.2.2 ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ

2.2.3 ปัจจัยสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

กับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในระดับใด

ปัจจัยใดจะมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยมากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อใช้กับวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ชื่อภาษาไทย ชื่อภาษาอังกฤษ อักษรย่อ

1.1 การให้บริการ SERVICE (SVC)

1.2 การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ INFORMATION (INFOR)

1.3 สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม PHYSICAL & ENVIROMENT

(PHY&ENV)

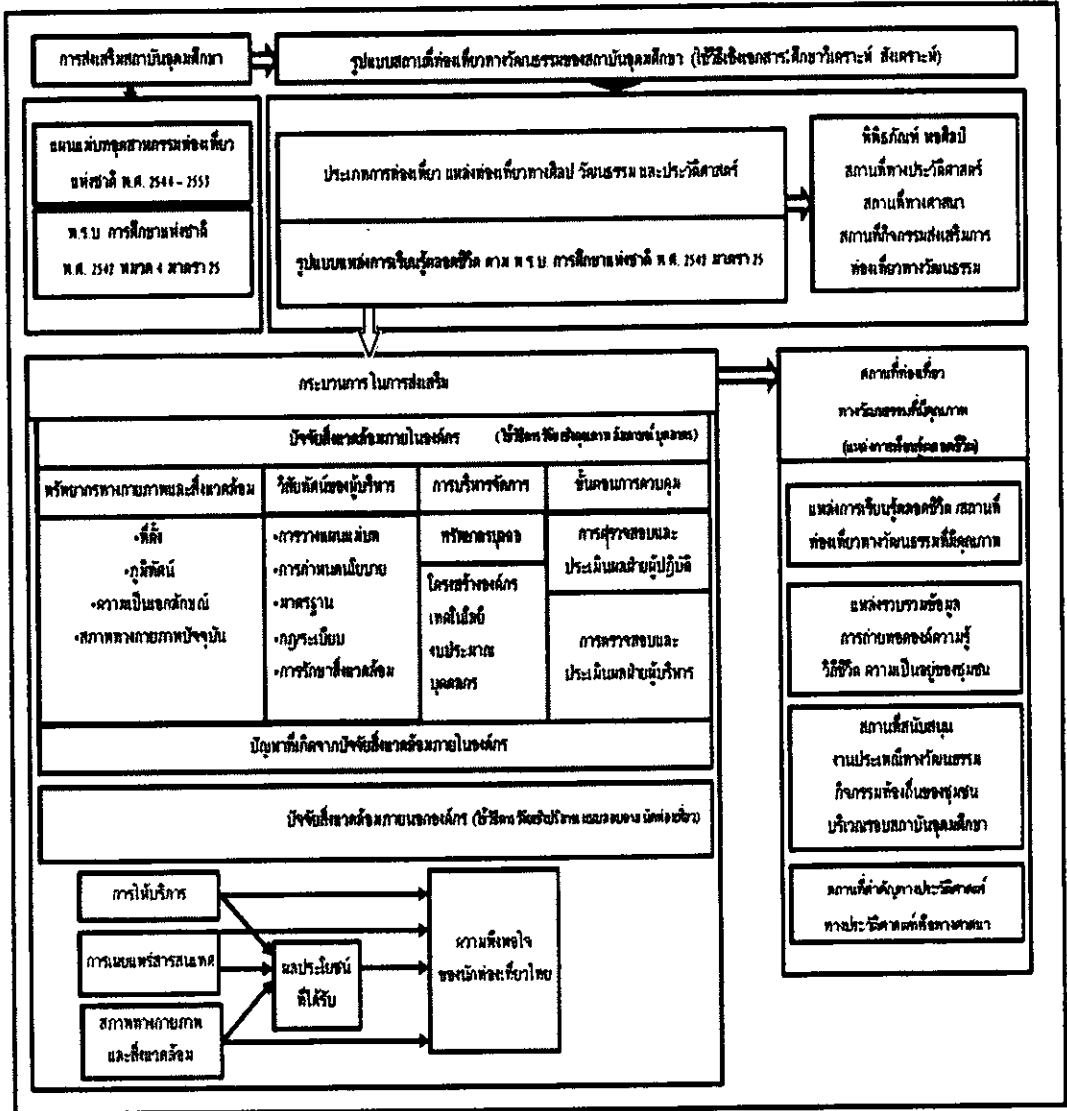
1.4 ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ BENEFIT (BNF)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

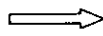
ชื่อภาษาไทย ชื่อภาษาอังกฤษ อักษรย่อ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว SATISFACTION (SATI)

## กรอบแนวคิดการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ



หมายเหตุ สัญลักษณ์



ไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ

สัญลักษณ์



มีความสัมพันธ์ทางสถิติ

ภาพ 2 กรอบแนวคิดการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

## สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ 7 สมมติฐาน คือ

1.  $Bnf = f(Svc)$

ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับขึ้นอยู่กับบริการของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

2.  $Bnf = f(Svc, Infor)$

ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับขึ้นอยู่กับบริการและการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

3.  $Bnf = f(Svc, Infor, Ph \& Env)$

ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับขึ้นอยู่กับบริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

4.  $Satisfaction = f(Bnf)$

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

5.  $Satisfaction = f(Bnf, Svc)$

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับและการให้บริการของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

6.  $Satisfaction = f(Bnf, Svc, Infor)$

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการและการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

### 7. Satisfaction = f(Bnf, Svc, Infor, Phy&Env)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

## การสร้างมาตรวัดและค่านิยามปฏิบัติการ

การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดผู้วิจัยพบว่า มีนักวิชาการจำนวนมากที่ศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากสถานที่ท่องเที่ยว ได้นำเทคนิคการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดแบบวิธีการวัดความสอดคล้องมาใช้ เช่น Kettinger and Lee (1994) ศึกษาเกี่ยวกับการคาดหวังคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้กับการให้บริการสารสนเทศของพนักงาน Hughes (1991, p. 166) ได้ศึกษาระดับความรู้สึกความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมัคคุเทศก์ “การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมใน North Queensland”

### มาตรวัดการให้บริการและค่านิยามปฏิบัติการ

การสร้างมาตรวัดการให้บริการ ผู้วิจัยพบว่า มาตรวัดคุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถอยู่เหนือธุรกิจอื่น ๆ ได้ในปี ค.ศ. 2000 ซึ่งระบบการท่องเที่ยว (tourism system) ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่สำคัญในการวัดหรือการจัดการคุณภาพของระบบการท่องเที่ยว คือ (1) ผลลัพธ์ (output หรือ performance) เป็นผลที่เกิดจากวิธีการที่ใช้ในตอนเริ่มต้นการดำเนินการ (input) เป็นปัจจัยที่วัดถึงความก้าวหน้าหรือความเจริญของระบบ จะสะท้อนทำให้เห็นถึงการดำเนินการและผลประโยชน์ของระบบ หรือวิธีการที่นำมาใช้ในรูปแบบการให้บริการให้กับนักท่องเที่ยว (2) ระบบที่นำมาใช้ (input) ประกอบด้วย วิธีการ (methods) คือ วิธีทางหรือรูปแบบใด ๆ ที่องค์การนำมาสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยว เช่น การจัดอบรมพนักงานในองค์การให้รู้ถึงวิธีการตอบสนองความต้องการและความ

คาดหมายของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพและความประทับใจในการให้บริการ การจัดกิจกรรม การจัดหางบประมาณเพื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก การเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด บริการการขนส่งมวลชน ความใส่ใจในการให้บริการ การฟื้นฟูทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การโฆษณาหรือสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยว การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยเกื้อหนุนด้านธรรมชาติและวัฒนธรรมซึ่งมีส่วนสนับสนุนการท่องเที่ยว และ (3) การมีสิ่งที่สามารถดึงดูดใจหรือความสนใจของนักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว พาหนะในการเดินทาง จุดสนใจของพิพิธภัณฑ์ หรือวนอุทยาน ร้านขายสินค้าที่ระลึก คุณภาพการให้บริการสามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจะขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวข้างต้นและมีการดำเนินการศึกษาวิจัยอีกมากที่ระบุว่าคะแนนผลลัพธ์ (performance score) มีความน่าเชื่อถือและเที่ยงตรง ซึ่งคะแนนความแตกต่างระหว่างความคาดหมายและผลลัพธ์จากการให้บริการ โดยให้การสนับสนุนการใช้คะแนนจากผลลัพธ์หรือประโยชน์ที่ได้รับมาใช้ในการคำนวณหาคะแนนคุณภาพการให้บริการ (Augustyn, 1998; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992)

นักทฤษฎี นักวิชาการที่สำคัญได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการองค์ประกอบหลักเหลือ 3 มิติ คือ คุณภาพการให้บริการ คุณภาพการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล และคุณภาพของระบบซึ่งมีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับและความพึงพอใจ (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1994) นอกจากนั้นมีการพัฒนาเป็นทฤษฎีการวัดระหว่างช่องว่างการให้บริการ (service gap theory) ขึ้นในปี ค.ศ. 1998 การวัดช่องว่าง gap หรือความแตกต่างระหว่างความคาดหมายของผู้ใช้บริการ (expectation) กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินการให้บริการ (performance) และคุณภาพบริการจะวัดจากผลลัพธ์ของช่องว่างระหว่างคะแนนความคาดหมายและคะแนนผลที่ได้รับจากการให้บริการซึ่งผู้ได้รับบริการหรือลูกค้า Parasuraman et al. (1988) ส่วนนอกจากนี้ยังมีนักวิชาการ (Brown, Churchill, & Peter, 1993) ยืนยันว่า การวัดคุณภาพการให้บริการด้วยผลต่างของความคาดหมายกับผลลัพธ์การให้บริการเป็นสิ่งที่น่าเชื่อถือได้ (reliability) และมีความเที่ยงตรง (validity)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรการวัดให้บริการ พบว่าคำนิยามปฏิบัติการนั้นมาจากความสำคัญของแนวคิดคุณภาพการให้บริการเป็นตัวปัจจัยสำคัญที่

มีผลต่อความพึงพอใจ โดยมีการประเมินจากประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ (Hollis & Victor, 2004) และถ้าพิจารณาถึงการท่องเที่ยวในความหมายของอุตสาหกรรมบริการ ให้บริการแล้ว ดังนั้นในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ นิยามปฏิบัติการการให้บริการของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ หมายถึงคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว ผู้ที่ให้บริการหรือบริการที่มอบให้คือการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการดำเนินการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

นอกจากนั้น การศึกษาทฤษฎี ผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวกับมาตรวัดคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบแบบสอบถาม คำเนินการศึกษาวิจัยในเรื่องของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ Tsavo West National Park ประเทศเคนยา นั้นสามารถนำมาบูรณาการในการสร้างมาตรวัดที่มีคุณภาพด้านการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับและระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมได้อย่างมีคุณภาพ

### **มาตรวัดการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศและค่านิยมปฏิบัติการ**

การสร้างมาตรวัดการเผยแพร่สารสนเทศ ผู้วิจัยพบว่า มีการดำเนินการศึกษาในการค้นหาข้อมูลสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวนั้นมีวิธีการในการค้นหาที่หลากหลายวิธี (Fodness & Brian, 1999) และผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศกับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวที่มีข้อมูลสารสนเทศตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวนั้น เป็นสิ่งที่จูงใจนักท่องเที่ยวในการที่จะเดินทางมาเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า การสร้างมาตรวัดการเผยแพร่สารสนเทศ มีนักวิชาการหลายท่านที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าควรจะต้องประกอบด้วย (1) สิ่งที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำไปประกอบการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว คือ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ในการค้นหาเพื่อให้ได้มาซึ่งข่าวสารและแหล่งที่มาของข่าวสารที่มี

ความน่าเชื่อถือ (Bettman, 1979; Nash, 1978; Newman, 1977) และ (2) ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศนั้น เป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วในการเดินทางไปเที่ยวชม (Ritchie & Goeldner, 1987)

ดังนั้นในการสร้างมาตรวัดและค่านิยมปฏิบัติการในการดำเนินการวิจัยการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้นำหลักความคิดและผลงานทางวิชาการนี้มาบูรณาการและสังเคราะห์ให้มีความเที่ยงตรงและสอดคล้องกับการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้นค่านิยมปฏิบัติการที่ใช้ในการสร้างมาตรวัดการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนี้ หมายถึง การให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญสามารถทำให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะเดินทางมาเที่ยวชม หรือเป็นข้อมูลสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวนำไปใช้ในการวางแผนล่วงหน้าในการเดินทางได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่มีศูนย์กลางการให้ข้อมูลสารสนเทศให้กับนักท่องเที่ยว มีการรับฟังและให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วนตามที่นักท่องเที่ยวจะได้รับมีการให้สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่จริง ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับกับสื่อที่ใช้ในการโฆษณา มีความเหมาะสมและสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ของสถานที่ท่องเที่ยวสร้างความน่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว

### **มาตรวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และค่านิยมปฏิบัติการ**

การสร้างมาตรวัดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวสากล (The Green Tourism Business Scheme--GTBS) เป็นระบบการรับรองคุณภาพสิ่งแวดล้อมของธุรกิจการท่องเที่ยวในสกอตแลนด์ The Green Tourism Business Scheme (อ้างอิงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 28-29) ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1998 ดำเนินการประกันคุณภาพสิ่งแวดล้อมโดยคณะกรรมการ (scottish tourist board) ระบบการรับรองคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ธุรกิจการท่องเที่ยวลดค่าใช้จ่ายด้วยการปรับปรุงและปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยให้ภาพพจน์และการตลาดของธุรกิจดีขึ้น โดยใช้เทคนิคในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพสูงการดำเนินการตามระบบ GTBS พบว่า

คุณภาพของสิ่งแวดล้อมดีขึ้นได้ เนื่องจากระบบการจัดการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ เช่น มีการจัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดปลอดภัยมากขึ้นสำหรับนักท่องเที่ยว มีการใช้พลังงานและทรัพยากรน้ำลดต่ำลง

การดำเนินการจัดทำมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวนี้ มีมาตรการ 100 มาตรการ ที่จัดทำไว้ในระบบนี้ โดยจะถูกแบ่งเป็น 10 ขั้นตอน ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวอาจเลือกเฉพาะบางขั้นตอนก็ได้ ขึ้นอยู่กับระดับของแหล่งท่องเที่ยวที่ประสงค์จะขอรับการรับรองซึ่งจัดเป็น 3 ระดับ คือ ระดับทอง (gold) สัญลักษณ์ของระดับทองคือ ใบไม้ 3 ใบ ระดับเงิน (silver) สัญลักษณ์ของระดับใบไม้ 2 ใบ และระดับ บรอนซ์ (bronze) สัญลักษณ์ของระดับใบไม้ 1 ใบในการตรวจสอบจะมีการให้คะแนนในแต่ละมาตรการ และมีข้อเสนอแนะสำหรับบางมาตรการที่ต้องมีการปรับปรุง

Green Globe21 หรือ GG21 (อ้างถึงใน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 26-28) เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับนับถือในการออกใบประกาศรับรอง เกี่ยวกับการเดินทาง และการท่องเที่ยว โดยมีปรัชญา คือ (1) ต้องการให้นักท่องเที่ยวได้สุขสำราญในวันหยุดอย่างเต็มที่ (2) ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม และ (3) เคารพและยอมรับในวัฒนธรรมท้องถิ่น ได้กำหนดเป้าหมายขององค์กร คือ การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิธีการนี้ผลประโยชน์ที่สัมผัสได้จริงเกิดขึ้นกับบุคคล 3 ฝ่าย คือ (1) นักท่องเที่ยวมีประโยชน์ที่ได้รับจริงในการเข้าถึงข่าวสารที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง (2) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว และ (3) ชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยว

มาตรวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาบูรณาการสร้างมาตรวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลและได้นำมาตรฐานของ GTBS ที่สอดคล้องกับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนี้มาพิจารณาเป็นค่านิยมปฏิบัติการมาตรวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมแบ่งเป็น (1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่สวยงามเป็นธรรมชาติ สิ่งก่อสร้างมีความกลมกลืนสวยงาม มีลักษณะที่แสดงเป็นเอกลักษณ์ (2) นักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ง่ายต่อการเข้าถึง มีเครื่องมือที่ทันสมัย มีระบบการอำนวยความสะดวกการขนส่งที่เพียงพอ มีความปลอดภัย การเดินทางเข้าถึงได้สะดวก (3) สถานที่การท่องเที่ยวมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง



และ (4) การใส่ใจในการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม การใช้อย่างประหยัด การอนุรักษ์ และป้องกัน ยิ่งกว่านี้ที่สำคัญคือความพึงพอใจในการใช้บริการและประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริงในเรื่องของการให้บริการ ราคา ความสะดวก ความสะอาด ความปลอดภัยที่ทำให้ผู้ประกอบการสถานที่ท่องเที่ยวสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับการแข่งขันมากขึ้น นอกจากนี้ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพและพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของชุมชนในท้องถิ่น

นิยามปฏิบัติการนี้มีความสอดคล้องและครอบคลุมความหมายของสิ่งแวดล้อมที่เป็นทุกสิ่งทุกอย่างทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตอย่างเป็นรูปธรรมคือสามารถจับต้องมองเห็นได้และนามธรรมคือสามารถรับรู้ได้ การศึกษานี้แบ่งเป็น 2 ประเภทได้แก่ (1) สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ภูเขา ดิน น้ำ อากาศ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีในบริเวณการดูแลของสถาบันอุดมศึกษา และ (2) สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ชุมชน เมืองสิ่งก่อสร้าง โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณีศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นในการศึกษานี้นิยามปฏิบัติการ ได้รวมถึงที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว

### **มาตรวัดผลประโยชน์ที่ได้รับและค่านิยามปฏิบัติการ**

การสร้างมาตรวัดผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากผู้ให้บริการเป็นสิ่งสะท้อนถึงคุณภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันของการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมขององค์กรว่าได้ให้ผลประโยชน์กับผู้เข้ามาที่ชมจริงมากน้อยเพียงใด นิยามปฏิบัติการในการสร้างมาตรวัดประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับนี้ได้พัฒนาและบูรณาการจากวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการ (Brow, 1997; Parasuraman et al., 1985 Parasuraman et al., 1988; Webster & Li-Chu, 1994; Wolde-Rufael, 2001) ที่ให้เหตุผลสนับสนุนคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยประเมินผลลัพธ์ที่ลูกค้าได้รับและเป็นสิ่งสะท้อนถึงคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรว่าได้อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากน้อย

เพียงใด ซึ่งวิธีการวัดประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง ยิ่งกว่านี้ผลประ โยชน์ที่ผู้เข้า  
 เที่ยวชมได้รับมีประ โยชน์มากจะเป็นสิ่งทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ (Hollis &  
 Victor, 2004) และส่งผลกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวชมอีกในอนาคตและ  
 แนะนำให้บุคคลที่รู้จักมาเที่ยวชมมากยิ่งขึ้น

มาตรวัดผลประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สร้างมาตรวัด  
 ผลประ โยชน์ที่ได้รับจริงจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านเป็นนิยามปฏิบัติการในการส่งเสริม  
 สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเป็นมาตรวัดผล  
 ประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับดังนี้ (1) ประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับในการให้บริการ  
 โดยรวม (2) ประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ  
 (3) ประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่  
 ท่องเที่ยว (4) ประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากกิจกรรมการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม  
 หรือนิทรรศการงานประเพณี และ (5) ประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับในการถ่ายทอด  
 องค์ความรู้จากสถานที่ท่องเที่ยว

### **มาตรวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและค่านิยมปฏิบัติการ**

การสร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวว่า  
 การกระทำของเฉพาะบุคคลมีเหตุผลเพื่อผลประ โยชน์สูงสุดของตน หมายถึงความพึง  
 พอใจ (Oliver, 1997) คือ ที่บรรลุลความเป้าหมายจากการใช้บริการ ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้  
 เกิดพฤติกรรมการซื้อ จากคำแนะนำหรือการบอกต่อของบุคคลในครอบครัว เพื่อน  
 การโฆษณา และรูปแบบของการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจซื้อ  
 หรือเลือกใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลกับความพึงพอใจ และผลการศึกษาที่ผ่าน  
 มามีการเชื่อมโยงความพึงพอใจกับคุณลักษณะด้านสังคมของนักท่องเที่ยว (Mossberg,  
 1995, p. 437) อาทิ สิ่งกระตุ้นนักท่องเที่ยว (travel motivation) ความคาดหวัง  
 (expectations) และผลลัพธ์ที่เลือก (selected perceptions)

นักวิชาการหลายท่านมีแนวความคิดในเรื่องของความรู้สึกพึงพอใจที่สอดคล้องกัน  
 อาทิ Ching Lam, Mossberg, Parasuraman et al., Oliver และ Wolde-Rufael ซึ่งผู้วิจัยได้  
 นำมาบูรณาการเป็นนิยามปฏิบัติการดังนี้ จากเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ

ในการดำเนินงานด้านบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ ดังนั้นการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดและส่งเสริมให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นยิ่งกว่านี้ความพึงพอใจมีความสำคัญกับผู้ให้และผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ผลการวิจัยส่วนมากพบว่า ประสิทธิภาพและคุณลักษณะของนักท่องเที่ยว ได้แก่ อายุ ประสิทธิภาพในการเดินทางท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลโดยตรงกับระดับความสนใจในวัฒนธรรมของเผ่าพื้นเมือง (Geva & Goldman, 1991, pp. 177-178; Ryan & Huyton, 2001, pp. 281-283) และความสำคัญของคุณลักษณะนั้น มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพเดินทางท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในสถานที่ต่าง ๆ จะมีความแตกต่างหรือผันแปร (vary) กับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ เพศ ประสิทธิภาพทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่าง ลักษณะของการสื่อสารทางภาษา ความรวดเร็วของเจ้าของบ้านหรือผู้ให้บริการ และยังมีผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้ที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และความปรารถนาที่จะได้รับประสิทธิภาพในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างวัฒนธรรมจะมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและรูปแบบของการให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว

ดังนั้น การศึกษาในปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม มีผลต่อประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่าความพึงพอใจเปรียบเสมือนตัวประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลโดยตรงกับผลกำไรขององค์กรมีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของคุณภาพการให้บริการสูงขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ขององค์กรที่ปฏิบัติต่อผู้บริโภคด้วยความซื่อสัตย์ และการเพิ่มระดับความรู้สึกพึงพอใจให้กับผู้บริโภค (Ching Lam, 2002) ผลการศึกษาในด้านระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่า ความพึงพอใจของ

ผู้บริโภค คือ (1) การมีส่วนเกี่ยวข้องกับในการให้บริการเป็นจำนวนมากขององค์กร (2) ผู้บริโภคเต็มใจที่จะจ่ายเพื่อผลประโยชน์ที่ได้รับ และ (3) เต็มใจยินยอมจ่ายเพิ่มสำหรับค่าบริการหรือราคาสินค้า

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในระดับสูงนั้นจะทำให้มีการร้องเรียนน้อยเกี่ยวกับการบริหารจัดการของการให้บริการ (Crosby, 1979) และผลการศึกษาดังกล่าวได้วัดระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวชมการให้บริการสวนสัตว์ป่าในประเทศเคนยา โดยมีกรณีศึกษา ณ Tsavo West National Park พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นเป็นต้นแบบก่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพ และแม้ว่าทั้งคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่างก็มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมเฉพาะตัวในด้านความต้องการของนักท่องเที่ยว ต้นแบบในการศึกษานี้พบว่า มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมที่ต้องการหรือปรารถนาของนักท่องเที่ยวในขณะที่คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความปรารถนาความต้องการเฉพาะกรณีที่ได้รับและระดับความรู้สึกพึงพอใจจะลดลง

ผลการศึกษานักวิชาการดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาบูรณาการเป็นคำนิยามปฏิบัติการในการสร้างมาตรวัดระดับความรู้สึกพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับหรือนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการต่อการให้บริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ลักษณะทั้งสองของการวัดระดับความพึงพอใจนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและการดำเนินงานด้านการบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อการรักษาสัมพันธ์และระดับความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผลของการให้บริการ

ยิ่งกว่านี้สิ่งที่สำคัญคือ การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้ให้บริการควบคู่กันไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจตรวจสอบความคาดหวัง ความพึงพอใจทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการของการจัดการงานบริการ (Oliver, 1997) เพื่อกำหนดเป็นเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลงและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการ

ดังนั้น การจัดการระบบของการให้บริการในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะคุณภาพการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของสถาบันอุดมศึกษานั้นมีผลต่อการประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ตั้งแต่การเริ่มต้นให้บริการ วิธีดำเนินการถึงการสิ้นสุดในการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว จะเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวที่ได้เข้ามาใช้บริการนำมาประเมินคุณภาพของการให้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวและผลที่ได้ยังสามารถนำมาเปรียบเทียบถึงความก้าวหน้าของระบบการให้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละแห่งที่มีลักษณะใกล้เคียงกันตามประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเยี่ยมชมซึ่งระดับความรู้สึกพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการให้บริการนั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการในการส่งเสริมการสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

นิยามปฏิบัติการในการสร้างมาตรวัดระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังกล่าวข้างต้น ที่ได้มาจากการสังเคราะห์และบูรณาการจากผลการศึกษานักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำระบบดังกล่าวมาสังเคราะห์และบูรณาการเป็นนิยามปฏิบัติการในการสร้างมาตรวัดระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้มีประโยชน์กับระบบหรือรูปแบบของวิธีการที่นำมาใช้ให้สอดคล้องกับการศึกษาในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพดังนี้ โดยระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบ่งเป็น (1) ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม (2) ความรู้สึกพึงพอใจในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ (3) ความรู้สึกพึงพอใจในสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และ (4) ความพึงพอใจในประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับในการเข้าไปเที่ยวชมในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยที่จะนำเสนอตามระเบียบวิธีการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยวิธีการศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ การสร้างมาตรวัด การให้คะแนนค่านิยมปฏิบัติการ เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือวัด การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอ ดังต่อไปนี้

#### แนวทางการวิจัย

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัย 3 วิธี ได้แก่

1. วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research)
2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research)
3. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

การดำเนินการศึกษาวิจัยทั้ง 3 วิธีดังกล่าวผู้วิจัยมีรายละเอียดที่จะนำเสนอดังนี้

#### วิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research)

การดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงเอกสารในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัยได้แก่ สารสำคัญของแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ. 2544-2553) พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 มาตรา 25 แห่งการเรียนรู้และการจัดตั้งแห่งการเรียนรู้ตลอดชีพ องค์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ องค์ความรู้ที่

เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนและแนวคิดของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการ องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวและองค์ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารงานวิจัย เกี่ยวกับผลการดำเนินการวิจัย ทฤษฎีแนวคิด รวมทั้งบทความทั้งในและต่างประเทศของนักวิชาการเป็นการค้นคว้าเอกสารข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) และผู้วิจัยได้นำแนวคิดและข้อค้นพบเหล่านี้มาพัฒนาใช้ในการสังเคราะห์และบูรณาการเพื่อศึกษารูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

นอกจากนี้การศึกษาวิจัยเชิงเอกสารนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงการสร้างมาตรฐานค่านิยมปฏิบัติการและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัยในปัจจุบันที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ได้แก่ ปัจจัยการให้บริการ ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง

#### **การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research)**

การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) กลุ่มประชากรในการศึกษา คือ กลุ่มบุคลากร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ อธิการบดี ผู้บังคับบัญชาการทหารสูงสุด โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ผู้อำนวยการสถาบันทักษิณคดีศึกษา ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ถึงระดับเจ้าหน้าที่และพนักงานตามตำแหน่งหน้าที่ในโครงสร้างของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น

และประเด็นที่สำคัญของกระบวนการและปัญหาในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

รูปแบบการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างของคำถามในแต่ละข้อที่ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด (open-ended questions) เป็นเครื่องมือใช้ในการสัมภาษณ์เจาะลึกและประเด็นสำคัญที่ต้องการศึกษา เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการสังเคราะห์เป็นผลของการดำเนินการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำหนังสือส่งจากทางต้นสังกัดของผู้วิจัยเพื่อส่งไปขออนุญาตผู้บริหารขององค์กรที่ผู้วิจัยเดินทางไปเพื่อดำเนินงานปฏิบัติการศึกษาวิจัยให้ทราบล่วงหน้าเป็นเวลา 10 วัน นัดหมายวันเวลา กำหนดการที่ผู้วิจัยจะเดินทางไปดำเนินการปฏิบัติงานศึกษาวิจัยในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ขออนุญาตดำเนินการบันทึกข้อมูลในคำสัมภาษณ์และบันทึกเทปเกี่ยวกับข้อมูลในการสัมภาษณ์ทั้งหมด และยิ่งกว่านี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนประเด็นที่สำคัญของข้อมูลที่ได้ในการสัมภาษณ์ รวมทั้งได้สรุปผลให้กับผู้บริหารและผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกครั้งหลังการดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเข้าใจของข้อมูล และประเด็นคำถามที่ผู้วิจัยได้ใช้ในการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ประกอบด้วยข้อคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็น

ดังนั้นการดำเนินการศึกษากระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้นกลุ่มประชากรได้แก่ บุคลากรตามโครงสร้างการดำเนินงานในองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีดำเนินการสัมภาษณ์ ในกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้นได้แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. กระบวนการทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม
2. วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร การวางแผนแม่บท การกำหนดนโยบาย การกำหนดคุณภาพมาตรฐาน 4 องค์กรประกอบได้แก่
  - 2.1 ลักษณะสภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว
  - 2.2 การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม



2.3 ด้านสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

2.4 คุณค่าการเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์

3. กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ การบริหารทรัพยากร บุคลากร โครงสร้างองค์กรคุณภาพ เทคโนโลยี และงบประมาณ

4. กระบวนการควบคุมการดำเนินการ ได้แก่ (1) การตรวจสอบและประเมินฝ่ายผู้ปฏิบัติ และ (2) การตรวจสอบประเมินผลฝ่ายผู้บริหาร

5. ปัญหาองค์กรจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากรของสถาบันทักษิณคดีศึกษา จำนวน 23 คน วันที่ 3-9 พฤษภาคม 2548 และบุคลากรของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย-พระจุลจอมเกล้าฯ จำนวน 17 คน วันที่ 19-23 พฤษภาคม 2548 ดังตาราง 8 และ 9

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่ แบบคำถามที่ใช้เพื่อการดำเนินการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามในลักษณะของคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มประชากรตัวอย่างตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นได้ในประเด็นคำถามตั้งแต่กระบวนการขั้นตอน วิธีการดำเนินการบริหาร ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ตลอดจน ปัญหาที่พบ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อสรุปของคำตอบไปประกอบการอภิปรายผลการวิเคราะห์ให้มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วนและเที่ยงตรงยิ่งขึ้น

การดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ผู้วิจัยพบว่า มีนักวิชาการชาวต่างประเทศได้ใช้วิธีนี้ดำเนินการศึกษา ที่ทำการศึกษารื่องความสนใจของนักท่องเที่ยวสูงวัยต่อการให้บริการ การท่องเที่ยวเชิงภูมิศาสตร์ ของสถาบันการศึกษา (James, 2001, p. 2) โดยทางคณะผู้วิจัยใช้เวลา 3 วัน ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ University of Missouri-Kansas City คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรเพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวสูงวัยนั้น มีกระบวนการ ขั้นตอน ของการส่งเสริมอย่างไรและอะไรคือปัญหาหรืออุปสรรคที่สำคัญสำหรับการส่งเสริมให้สถานที่ท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษานั้นมีคุณภาพ

นอกจากนั้น ผู้วิจัยพบว่า การใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกเหมาะสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องอื่น ๆ เช่น ระบบของทางราชการกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม ความคาดหวังคุณภาพการบริการของรัฐบาลประเทศออสเตรเลียในกระบวนการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (Ryan & Huyton, 2001, pp. 281-283)

### **การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)**

การดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้สร้างตัวแบบ คำนิยามปฏิบัติการและดำเนินการทดสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมในสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวประกอบด้วยมาตรวัดของตัวแปรที่อยู่ในกรอบแนวความคิด โดยมีการดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของมาตรวัด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดิบมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (hierarchical analysis) และการวิเคราะห์เส้นทางของตัวแปร (path analysis) ดังรายละเอียดดังนี้

#### **1. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ทำการศึกษาได้แก่ นักท่องเที่ยวที่ได้เข้าไปเที่ยวชมในสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณภาพที่ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและได้ลงทะเบียนบันทึกเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ มีทั้งหมด 2 แห่ง คือ สถาบันทักษิณคดีศึกษาจังหวัดสงขลา และโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก โดยกำหนดสัดส่วนตามสถิติของนักท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2547 ประชากรที่เข้าเที่ยวชมทั้งสิ้นจำนวน 117,369 คน ดังตารางต่อไปนี้ ตาราง 2

## ตาราง 2

สถิติของนักท่องเที่ยวใน เดือน มกราคม-กันยายน 2547 และจำนวนตัวอย่าง

สถานที่ท่องเที่ยว	จำนวน นักท่องเที่ยว มกราคม- กันยายน 2547	สูตร	จำนวน ตัวอย่าง
สถาบันทักษิณคดีศึกษา จังหวัดสงขลา	86,101 คน	$86,101/117,369*600$	440 คน
โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอม- เกล้าฯ จังหวัดนครนายก	31,268 คน	$31,268/117,369*600$	160 คน
รวมจำนวนนักท่องเที่ยว	117,369 คน		600 คน

จำนวนประชากรเป้าหมายดังกล่าวข้างต้นมีจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง (sample size: n) ในการสอบถามความคิดเห็น จากประชากรไม่จำกัดจำนวน (infinite population) และกำหนดความคลาดเคลื่อนในการประมาณขนาดตัวอย่าง  $e = +1$  คะแนน ที่ระดับความเชื่อมั่น (confidence level) ที่ 99% จะคำนวณขนาดตัวอย่าง (n) ได้จากสูตร (Sekaran, 2003)

$$n (\text{ขนาดตัวอย่าง}) = \frac{Z^2 N \sigma^2_x}{Z^2 \sigma^2_x + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้  $\sigma^2_x = \text{Service (86.23)}$  เป็นตัวแปรที่มีความแปรปรวน

Z = ค่าตัวแปรปกติมาตรฐาน (Z-score)

ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ที่ two-tailed

หรือ  $Z_{\alpha/2} = Z_{.05/2} = + 2.576$  (หรือ 2.58)

$$n = (2.58)^2 (117,369) (86.23) = (78,255.01) (86.23) = 67,367619 = 571$$

$$(2.58)^2 (86.23) + (117,369)(1)^2 = (573.98) + (469,476) = 117,942.98$$

$$\therefore \text{สูตร } n = \frac{Z^2 \sigma^2 x}{E^2} \quad e = +1$$

$$n = \frac{(2.98)^2 (86.23)}{(1)^2} = 573.98 \approx 600 \text{ คน}$$

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแบบวิธีการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จากวิธีการที่หลากหลายของนักวิชาการและนำมาประยุกต์ใช้ตามลักษณะของงานวิจัย เพื่อให้เครื่องมือในดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณที่มีคุณภาพ และมีวิธีการที่เหมาะสมตามลักษณะของงานผู้วิจัยสำหรับวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ในวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า ความหมายของความพึงพอใจกับความสอดคล้องของตัวแปรที่ใช้วัด อาทิเช่น Parasuraman et al. (1985) ได้ระบุว่า วิธีการวัดความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อผลที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีมากกว่าความคาดหวัง ส่วนวิธีการวัดความพึงพอใจของ Oliver (1997) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงผลที่บรรลุตามเป้าหมายจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ หรือการใช้บริการ

ดังนั้น การดำเนินการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการวัดความพึงพอใจจากนักวิชาการดังกล่าวมาบูรณาการเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล และกลุ่มประชากรเป้าหมายในงานวิจัยเชิงปริมาณนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวใน สถาบันทักษิณคดีศึกษา จำนวน 440 ราย และ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำนวน 160 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 600 ราย

ผู้วิจัยเดินทางไปปฏิบัติกรดำเนินการดำเนินงานวิจัยตามกำหนดการที่ได้รับอนุญาต และความร่วมมือจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้อำนวยการทักษิณคดีศึกษา และผู้บังคับบัญชาการ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ และผู้อำนวยการพิพิธภัณฑน์ร้อยปี พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านทั้งสองสถาบัน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้

แบบสอบถามให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเข้าไป  
 เข้าร่วมในสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมยิ่งกว่านี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการปฏิบัติงานพบกับ  
 กลุ่มประชากรที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยตัวของผู้วิจัยเอง โดยใช้  
 เวลาในการดำเนินการปฏิบัติงานภาคสนามสถาบันอุดมศึกษาละ 7 วัน รวม 14 วัน  
 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบคำถาม  
 สัมภาษณ์สำหรับบุคลากรและแบบสอบถามสำหรับกลุ่มประชากรนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. แบบคำถามสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์สำหรับบุคลากรในองค์กร เป็น  
 การสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องกระบวนการ และวิธีการส่งเสริม  
 สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ รวมถึงปัญหาใน  
 การดำเนินงานและการบริหารจัดการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการส่งเสริม  
 สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

2. แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของ  
 นักท่องเที่ยว ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีกับคุณภาพการให้บริการ การเผยแพร่  
 ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ระดับผลประโยชน์ที่  
 นักท่องเที่ยวได้รับ และระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเข้าร่วมในการส่งเสริม  
 สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

วิธีการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการแจกปากกาเพื่อให้ประชากรกลุ่มเป้าหมายหรือนักท่องเที่ยวได้เขียน  
 คำตอบลงในแบบสอบถามเอง (self-administered questionnaires) ลักษณะคำถามเป็น  
 แบบปลายปิด (closed-ended questions) ผู้ตอบเพียงเลือกคำตอบ ในประเด็นของคำตอบ  
 ให้อยู่ในกรอบขอบเขตการดำเนินการศึกษาวิจัย โดยการให้คะแนนใส่เครื่องหมายลงใน  
 แบบสอบถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เข้ามา  
 เข้าร่วมสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยคะแนนระดับ 1 ถึงระดับ 7 เป็นการบ่งชี้  
 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจากไม่เห็นด้วยมากที่สุดให้คะแนนในระดับ  
 หมายเลข 1 ไปจนถึงระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดให้คะแนนเต็มในระดับหมายเลข 7  
 ตามลำดับคะแนนเรียงลำดับหมายเลขจากน้อยไปหามาก

ยิ่งกว่านี้ในแบบสอบถามบางข้อเป็นแบบปลายเปิด (open-questions) และเพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากสภาพความเป็นจริงที่นักท่องเที่ยวที่ได้เข้า เที่ยวชม ณ เวลานั้น โดยวิธีการดำเนินการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานในการดำเนินวิจัย ของสถานที่ท่องเที่ยว ณ Tsavo West National Park ประเทศเคนยา ผู้วิจัยได้พบวิธีการ ดำเนินการและคำถามในแบบสอบถามจากผลการดำเนินการศึกษาในงานวิจัยนี้มาบูรณา การให้มีความสอดคล้องในการดำเนินการศึกษาในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ยังมีผลการดำเนินการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดำเนินการวิจัยและให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการเป็นผู้เขียนตอบแบบสอบถาม ด้วยตนเอง BTR (2000) ศึกษาเกี่ยวกับผลการสำรวจนักท่องเที่ยวต่างประเทศในปี ค.ศ. 1999 Comm and Mathaisel (2000, pp. 43-45) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ ของลูกจ้างในการให้บริการในระดับโรงเรียนมัธยม Grima Haile ของ Wolde Rufael (2001) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมาตรวัดคุณภาพการให้บริการสำนักงานธุรกิจที่ดีที่สุด โดยใช้ รูปแบบของคุณภาพการให้บริการโดยนักวิชาการดังกล่าวได้ใช้แบบสอบถามในการ ดำเนินงานวิจัยและในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แนบตัวอย่างแบบสอบถาม ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเก็บข้อมูลวิจัยของผู้วิจัยกับนักท่องเที่ยวไว้ในส่วนภาคผนวก

### เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือวัด

การดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้สึกรับพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อม ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ ในการเดินทางมาเที่ยวชมสถาบัน อุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น

ผู้วิจัยได้นำเสนอแหล่งที่มาของการสร้างมาตรวัดตัวแปรดังกล่าวมาดำเนินการ บูรณาการเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาและข้อค้นพบของนักวิชาการที่หลากหลายในการศึกษาวิจัยมาสังเคราะห์เป็นคำนิยามปฏิบัติการและวิธีการสร้างมาตรวัด โดยมีเกณฑ์การให้ระดับคะแนนของตัวแปรที่เหมาะสมกับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษา

เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ เพื่อนำมาใช้ดำเนินการศึกษาวิจัยซึ่งผู้วิจัยขอเสนอเกณฑ์การให้ระดับคะแนนที่ใช้ศึกษาในเครื่องมือดำเนินการวิจัยดังนี้

#### เกณฑ์การให้ระดับคะแนน

เกณฑ์การให้ระดับคะแนนความคิดเห็น และระดับความรู้สึกพึงพอใจสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นผู้พิจารณาตอบแต่ละรายการคำถามในแบบสอบถาม ดังความหมายทัศนคติความคิดเห็นประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ/ความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยจากระดับความคิดเห็นและระดับความรู้สึกมากที่สุดให้คะแนนในระดับ 7 ถึงระดับไม่เห็นด้วยและระดับความรู้สึกไม่พึงพอใจมากที่สุด

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบตัวเลข (numerical scales) มาตรวัดแบบ 7 ตำแหน่ง ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	7 6 5 4 3 2 1	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
มีประโยชน์มากที่สุด	7 6 5 4 3 2 1	ไม่มีประโยชน์มากที่สุด
พอใจมากที่สุด	7 6 5 4 3 2 1	ไม่พอใจมากที่สุด

โดยมีค่าเปรียบเทียบระดับคะแนน ระดับช่วงความถี่ของคะแนนและระดับค่าความสัมพันธ์ดังตารางมาตรฐานเปรียบเทียบระดับเกณฑ์ที่ใช้วัดในตาราง 3 ดังนี้

### ตาราง 3

เกณฑ์เปรียบเทียบระดับคะแนน ระดับช่วงความถี่ของคะแนน ระดับค่าความสัมพันธ  
ของความหมายทัศนคติความคิดเห็นจาก เห็นด้วย/มีประ โยชน์และระดับความความรู้สึก  
พึงพอใจจากของนักท่องเที่ยวไทยจากไม่มีค่าความสัมพันธมากที่สุดถึงมีค่า  
ความสัมพันธมากที่สุด

ระดับคะแนน	ระดับช่วงความถี่ของคะแนน	ระดับค่าความสัมพันธ
1	1.00-1.85	ไม่มีค่าความสัมพันธมากที่สุด
2	1.86-2.71	ไม่มีมีค่าความสัมพันธมาก
3	2.72-3.57	ไม่มีค่าความสัมพันธ
4	3.58-4.43	เฉย ๆ
5	4.44-5.29	มีค่าความสัมพันธปกติ
6	5.30-6.15	มีค่าความสัมพันธมาก
7	6.16-7.00	มีค่าความสัมพันธมากที่สุด

### การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยมี  
วิธีในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือก่อนนำ  
แบบสอบถามไปใช้ดำเนินการปฏิบัติในพื้นที่จริง ดังนี้

1. เสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการที่ปรึกษาตรวจสอบ  
ความครอบคลุมของเนื้อหา (structural content) ประเด็นปัญหาของการวิจัย ความตรง  
ตามเนื้อหา (content validity) ข้อคำถาม คำตอบ ได้ถูกต้องตามหลักวิชาการหรือไม่ และ  
ภาษาที่ใช้มีความชัดเจนเพียงใด โดยตรวจดูแต่ละข้อคำถามและภาพรวมทั้งหมด
2. แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ และ  
คณะกรรมการที่ปรึกษา มาทำการทดสอบเบื้องต้น (pretest) ภายหลังจากที่ได้ข้อคำถาม



ทั้งหมดที่ประกอบกันขึ้นเพื่อเป็นมาตรวัด จำนวนทั้งสิ้น 5 มาตรวัด ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาตรวัดดังกล่าวมาทำการทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 40 ชุด จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนครบตามจำนวน 40 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามที่นำไปทดสอบซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบภาคสนามกับกลุ่มนักท่องเที่ยว 3 กลุ่มที่มาเที่ยวชมในสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ในการแจกแบบสอบถามและนักท่องเที่ยวในการตอบและส่งแบบสอบถามเป็นอย่างดี

การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (reliability of scales) ผู้วิจัยได้แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดในตาราง 4 ถึงตาราง 8 ทั้งนี้เพื่อคุณภาพของมาตรวัดให้มีการตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือได้ (coefficient alpha) และนำไปดำเนินการเป็นแบบสอบถามชุดจริงที่ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงและนำไปวิเคราะห์ผลในลำดับถัดไป

#### **การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด**

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ของค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ (reliability) ของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha) ที่ผู้วิจัยต้องการทราบว่า มาตรวัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมานี้มีความเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด

แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามนักท่องเที่ยวโดยใช้วิธีการวัดความถูกต้องของเครื่องมือด้วยวิธีการของ Cronbach's Alpha โดยจะพิจารณาเปรียบเทียบผลของคะแนนผลลัพธ์กับผลการศึกษาของ Hollis and Victor (2004, pp. 628-629) ซึ่งคำนวณค่า  $\alpha$  ได้มีระดับคะแนนระหว่าง 0.504 ถึง 0.638 ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัยได้นำไปพัฒนาให้สอดคล้องกับงานของผู้วิจัยโดยผ่านการพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญและได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงแต่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการดำเนินการวิจัยโดยการทำ Pilot Study จำนวน 40 ชุด ณ สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อวัดความถูกต้องของเครื่องมือด้วยวิธีการของ

Cronbach's ซึ่งการคำนวณค่า Alpha  $\alpha$  จะได้ผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของแบบสอบถามที่มี Reliability Statistics ในระดับที่มีความเชื่อถือได้อย่างมีนัยสำคัญ ผลที่ได้นี้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจดูทุกข้อคำถามและภาพรวมทั้งหมดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดดำเนินการศึกษาวิจัยเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงผลการศึกษาที่ได้ในตาราง 4 ถึง ตาราง 8

1. มาตรการให้บริการผู้วิจัยได้พิจารณา 3 ส่วน (1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2) มีการให้บริการครบถ้วนตามที่สถานที่ท่องเที่ยวระบุและ (3) ความตรงเวลาของการให้บริการ มาตรการให้บริการมี 14 รายการ การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ผู้วิจัยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายในของสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง 4

#### ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรการให้บริการนักท่องเที่ยว

Detail of Variables/Detail of Questions	Scale Mean	Scale Variance if Item S.D.	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SVC1	5.68	1.047	.4640	.9421
SVC 2	6.08	.797	.4710	.9418
SVC 3	6.00	.816	.5974	.9395
SVC 4	5.88	1.137	.7021	.9364
SVC 5	5.23	1.476	.8134	.9330
SVC 6	5.70	1.018	.7157	.9364
SVC 7	5.93	.944	.8074	.9348
SVC 8	5.23	1.493	.7203	.9361
SVC 9	5.08	1.559	.8427	.9321
SVC 10	5.05	1.518	.8197	.9328

ตาราง 4 (ต่อ)

Detail of Variables/Detail of Questions	Scale Mean	Scale Variance I if Item S.D.	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
SVC 11	5.08	1.542	.7750	.9344
SVC 12	5.30	1.381	.8330	.9324
SVC 13	4.78	1.291	.6998	.9364
SVC 14	5.23	1.271	.6643	.9374

หมายเหตุ: (1) N of Cases = 40.0 (2) Item Means มีค่า Mean เท่ากับ 5.442

(3) Reliability Coefficients มี 14 รายการ (4) Alpha = .9405

(5) Standardized Item Alpha = .9412

จากตาราง 4 การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดการให้บริการนักท่องเที่ยว (กลุ่มประชากรที่ใช้ทดสอบคือ นักท่องเที่ยวที่มาจากส่วนงานของทางราชการ, นักศึกษาที่มาจากจังหวัดยะลา และนักศึกษาปริญญาโทของสาขาวิทยบริการจังหวัดตรัง และประชาชนทั่วไปที่เดินทางเข้าเที่ยวชมทัศนียภาพคคีศึกษา ณ วันที่ 17 มีนาคม 2547)

ผลการทดสอบมาตรวัดดังกล่าว จากกลุ่มตัวอย่างและประชากรที่ศึกษา คือ นักท่องเที่ยวจำนวน 40 คน พบว่า สถิติสำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เท่ากับ .9412 คะแนน จากจำนวนข้อคำถาม 14 รายการ ส่วนค่าเฉลี่ยของแต่ละรายการ (item means of mean) มีค่าเท่ากับ 5.442 คะแนน จากคะแนนต่ำสุด 1 คะแนน และคะแนนสูงสุด 7 คะแนน มีค่าที่อยู่ในพิสัย

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด โดยการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha) มีความเชื่อถือได้เท่ากับ .9405 ผลที่ได้คือความเชื่อถือได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับที่สูงมากประกอบกับความสัมพันธ์ระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดเป็นบวกทุกรายการ (corrected item-total correlation) ดังนั้น มาตรวัดการให้บริการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้มีระดับมาตรฐานที่เชื่อถือได้

2. มาตรการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผู้วิจัยได้พิจารณาเป็น 2 ส่วน (1) สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่สารสนเทศ และ (2) บุคคลมีความรู้ความสามารถในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้กับนักท่องเที่ยวในการไปเที่ยวชมในบริเวณที่สถาบันอุดมศึกษาส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม มาตรการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศมี 14 รายการ การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ผู้วิจัยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายในของสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง 5

#### ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ

Detail of Variables/Detail of Questions	Scale Mean	Scale Variance I if Item S.D.	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Deleted
INFOR1	5.63	1.234	.6569	.9436
INFOR 2	5.43	1.279	.7156	.9421
INFOR 3	5.60	1.033	.5650	.9456
INFOR 4	4.83	1.412	.5307	.9470
INFOR 5	5.23	1.310	.8768	.9380
INFOR 6	4.80	1.418	.8137	.9394
INFOR 7	5.13	1.265	.8455	.9390
INFOR 8	5.08	1.328	.7855	.9403
INFOR 9	5.20	1.418	.8264	.9391
INFOR 10	4.50	1.633	.6969	.9431
INFOR 11	4.90	1.516	.8017	.9397
INFOR 12	4.70	1.471	.8171	.9393

ตาราง 5 (ต่อ)

Detail of Variables/Detail of Questions	Scale Mean	Scale Variance if Item S.D.	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
INFOR 13	5.23	1.330	.6637	.9434
INFOR 14	4.85	1.545	.5863	.9461

หมายเหตุ: (1) N of Cases = 40.0 (2) Item Means มีค่า Mean เท่ากับ .50768

(3) Reliability Coefficients มี 14 รายการ (4) Alpha = .9458

(5) Standardized Item Alpha = .9468

จากตาราง 5 ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดการเผยแพร่สารสนเทศให้กับนักท่องเที่ยว โดยการตั้งข้อคำถามทั้งสิ้น 14 รายการ และทำการสอบถามมาตรวัดดังกล่าว จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือนักท่องเที่ยวจำนวน 40 คน พบว่า สถิติสำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เท่ากับ .9468 คะแนน จากจำนวนข้อคำถาม 14 รายการ ส่วนค่าเฉลี่ยของแต่ละรายการ (item means of mean) มีค่าเท่ากับ .50768 คะแนน จากคะแนนต่ำสุด 1 คะแนน และคะแนนสูงสุด 7 คะแนน ซึ่งแสดงว่ามีค่าที่อยู่ในพิสัย

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดโดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (alpha) มีความเชื่อถือได้เท่ากับ .9458 ผลที่ได้คือความเชื่อถือได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับที่สูงมากประกอบกับความสัมพันธ์ระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดเป็นบวกทุกรายการ (corrected item-total correlation) ดังนั้น มาตรวัดการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้กับนักท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้มีระดับมาตรฐานที่เชื่อถือได้

2.1 มาตรวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้พิจารณาเป็น 4 ส่วน ดังนี้ (1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวได้แก่ มีสิ่งแวดล้อมที่สวยงามเป็นธรรมชาติ สิ่งก่อสร้างมีความกลมกลืนสวยงาม มีลักษณะที่แสดงเป็นเอกลักษณ์ (2) นักท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สะดวกต่อการเข้าถึง มีเครื่องมือที่ทันสมัย มีความปลอดภัย การเดินทางเข้าถึงได้สะดวก (3) สถานที่ท่องเที่ยวมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่อง และ (4) การใส่ใจ

ในคุณภาพสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ การรักษาความสะอาด มาตรฐานสภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อม มี 14 รายการ การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ผู้วิจัยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายในของสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา ในตาราง 6

#### ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

Detail of Variables/Detail of Questions	Scale Mean	Scale Variance I if Item S.D.	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PHY&ENV 1	6.50	.751	.4968	.8998
PHY&ENV 2	6.35	.893	.6068	.8960
PHY&ENV 3	6.23	.920	.5260	.8984
PHY&ENV 4	6.20	.823	.5888	.8970
PHY&ENV 5	5.35	1.331	.6075	.8952
PHY&ENV 6	5.30	1.244	.6742	.8922
PHY&ENV 7	5.30	1.091	.4963	.8993
PHY&ENV 8	5.25	1.032	.7998	.8884
PHY&ENV 9	4.75	1.104	.5679	.8966
PHY&ENV 10	4.83	1.394	.5360	.8988
PHY&ENV 11	4.55	1.280	.6660	.8952
PHY&ENV 12	5.43	1.259	.7471	.8889
PHY&ENV 13	5.35	1.578	.6367	.8950
PHY&ENV 14	5.48	1.485	.6241	.8951

หมายเหตุ: (1) N of Cases = 40.0 (2) Item Means มีค่า Mean เท่ากับ 5.4893

(3) Reliability Coefficients มี 14 รายการ (4) Alpha = .9022

(5) Standardized Item Alpha = .9077

ตาราง 6 ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรการวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม โดยการตั้งข้อคำถามทั้งสิ้น 14 รายการ และทำการสอบถามมาตรวัดดังกล่าว จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานักท่องเที่ยวจำนวน 40 ท่าน พบว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เท่ากับ .9077 จากจำนวนข้อคำถาม 14 รายการ ส่วนค่าเฉลี่ยของแต่ละรายการ (item means of mean) มีค่าเท่ากับ 5.4893 คะแนน จากคะแนนค่าสุด 1 คะแนน และคะแนนสูงสุด 7 คะแนน ซึ่งแสดงว่ามีค่าที่อยู่ในพิสัย

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดโดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha) มีความเชื่อถือได้เท่ากับ .9022 ผลที่ได้มีความเชื่อถือได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับที่สูงมาก ประกอบกับความสัมพันธ์ระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดเป็นบวกทุกรายการ (corrected item-total correlation) ดังนั้น มาตรวัดสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้มีระดับมาตรฐานที่เชื่อถือได้

2.1 มาตรวัดผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ ผู้วิจัยได้พิจารณาเป็น 5 เรื่องย่อย (1) ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากผู้ให้บริการ โดยรวม (2) ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม (3) ประโยชน์ที่ได้รับจากการเผยแพร่สารสนเทศของสถานที่ท่องเที่ยว (4) ความคุ้มค่าในสิ่งที่ได้เรียนรู้จากสถานที่ท่องเที่ยว และ (5) ความคุ้มค่าของสถานที่ท่องเที่ยวเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว มาตรวัดผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับมี 5 รายการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ผู้วิจัยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายในของสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา รายละเอียดดัง ในตาราง 7

## ตาราง 7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดผลประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยงได้รับ

Detail of Variables/Detail of Questions	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
BNF1	6.10	.871	.5330	.7919
BNF2	5.78	9.74	.5457	.7870
BNF3	5.68	1.163	.4801	.8104
BNF4	5.50	1.109	.7870	.7090
BNF5	5.40	1.215	.6688	.7491

หมายเหตุ: (1) N of Cases = 40.0 (2) Item Means มีค่า Mean เท่ากับ 5.8900

(3) Alpha = .8092 (4) Reliability Coefficients มี 14 รายการ

(5) Standardized Item Alpha = .8108

จากตาราง 7 ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดผลประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยงได้รับ โดยการตั้งข้อคำถามทั้งสิ้น 5 รายการ และทำการสอบถามมาตรวัดดังกล่าว จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักท่องเที่ยงจำนวน 40 ท่าน พบว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เท่ากับ .8108 จากจำนวนข้อคำถาม 14 รายการ ส่วนค่าเฉลี่ยของแต่ละรายการ (item means of mean) มีค่าเท่ากับ 5.8900 คะแนน จากคะแนนต่ำสุด 1 คะแนน และคะแนนสูงสุด 7 คะแนน ซึ่งแสดงว่ามีค่าที่อยู่ในพิสัย

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดใน โดยพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha) ตัวสุดท้ายมีความเชื่อถือได้เท่ากับ .8092 ผลที่ได้นับว่ามี ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับที่สูงมากประกอบกับความสัมพันธ์ระหว่าง รายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดเป็นบวกทุกรายการ (corrected item-total correlation) ดังนั้น มาตรวัดผลประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยงได้รับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีระดับ มาตรฐานที่เชื่อถือได้



2.3 มาตรการวัดความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้พิจารณาเป็น 4 ส่วน (1) ความพึงพอใจในการให้บริการ (2) ความพึงพอใจการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ (3) ความพึงพอใจในสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และ (4) ความพึงพอใจผลประโยชน์ที่ได้รับของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมในการส่งเสริมที่สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ โดยมาตรการวัดความพึงพอใจ มี 9 รายการและ การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด ผู้วิจัยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายในของสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา ดังตาราง 8

### ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความสอดคล้องระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรการวัดความพึงพอใจ

Detail of Variables/Detail of Questions	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	-Alpha if Item Deleted
SATI 1	4.83	1.152	.6882	.8902
SATI 2	6.05	1.108	.4552	.9052
SATI 3	5.55	1.552	.6886	.8908
SATI 4	5.98	1.074	.4808	.9035
SATI 5	5.55	1.300	.7237	.8870
SATI 6	5.75	1.235	.7884	.8825
SATI 7	5.85	1.331	.7354	.8860
SATI 8	5.63	1.462	.7338	.8862
SATI 9	5.73	1.339 9	.7553	.8844

หมายเหตุ: (1) N of Cases = 40.0 (2) Item Means มีค่า Mean เท่ากับ 5.655

(3) Alpha = .9019 (4) Reliability Coefficients มี 9 รายการ

(5) Standardized Item Alpha = .9006

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยง โดยการตั้งข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจทั้งสิ้น 9 รายการ และได้ทำการสอบถามมาตรวัดดังกล่าว จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือนักท่องเที่ยงจำนวน 40 ท่าน พบว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เท่ากับ .9006 คะแนน จากจำนวน ข้อคำถาม 9 รายการ ส่วนค่าเฉลี่ยของแต่ละรายการ (item means of mean) มีค่าเท่ากับ 5.655 คะแนน จากคะแนนต่ำสุด 1 คะแนน และคะแนนสูงสุด 7 คะแนน ซึ่งแสดงว่ามีค่า ที่อยู่ในพิสัย ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดในลำดับต่อไป

ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha) ตัวสุดท้ายมีความเชื่อถือได้เท่ากับ .9019 ผลที่ได้ันับว่ามีความเชื่อถือ ได้ของมาตรวัดอยู่ในระดับที่สูงมาก ประกอบกับมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างรายการกับคะแนนรวมของมาตรวัดเป็นบวกทุกรายการ (corrected item-total correlation) ดังนั้น มาตรวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ มีระดับมาตรฐานที่เชื่อถือได้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัย การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ: รูปแบบ กระบวนการ ปัญหา และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ได้แบ่งการศึกษาเป็น 2 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรและปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ตามวัตถุประสงค์

1. การดำเนินการศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบ กระบวนการ ปัญหา ของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ โดยวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร เชิงพรรณนา และเชิงอนุมาน
2. การดำเนินการศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรคือระดับความรู้สึกของนักท่องเที่ยวความสัมพันธ์กับปัจจัยผลประโยชน์ที่ได้รับปัจจัยให้บริการ ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ โดยการใช้สถิติเชิงปริมาณ

### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยค้นคว้าเปรียบเทียบ สัมเคราะห์เกี่ยวกับรูปแบบ การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม ผลที่ได้ในการดำเนินการศึกษารูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพมีดังต่อไปนี้

ผลการศึกษารูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ พบว่า

การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ นั้น คือ การสนองนโยบายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาด้วยการเชื่อมโยงระหว่างการค้าเน้นการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 25 กับสาระสำคัญของแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 ที่มีความสอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และสถานที่สำคัญทางศาสนาที่อยู่ในบริเวณของสถาบันอุดมศึกษารวมถึงกิจกรรม การแสดงงานประเพณี และสิ่งที่มีบริบทเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาหรือตั้งอยู่ในบริเวณสถานที่ของสถาบันอุดมศึกษานั้น เป็นการนำไปสู่การส่งเสริมเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของชุมชน สังคมบริเวณรอบสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และอนุรักษ์ รักษาเผยแพร่วัฒนธรรมของประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักทั่วโลก

ผลการศึกษาและสังเคราะห์ข้อค้นพบรูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ผู้วิจัยพบว่าเป็นรูปแบบที่มีองค์ประกอบ 3 คุณลักษณะที่จะต้องตระหนักดังนี้

1. รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ผู้วิจัยพบว่า สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้นควรมีรูปแบบดังนี้คือ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ โบราณสถาน สถานที่ทางประวัติศาสตร์ สถานที่ทางศาสนา และลานวัฒนธรรมที่อยู่ในบริเวณสถาบันอุดมศึกษา สถานที่จำลองจากสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ที่เกิดขึ้น

2. รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้นผู้วิจัยพบว่ามีหน้าที่ดังนี้คือ

- 2.1 หน้าที่การรักษารวบรวมองค์ความรู้ ด้านโบราณวัตถุ งานศิลปะ ภาพเขียน งานดนตรี งานฝีมือ สิ่งล้ำค่าทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวัตถุโบราณ ประวัตินุคคลสำคัญของชุมชน ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ อย่างเป็นระบบและรักษาคุณค่าทางวัฒนธรรม

2.2 หน้าที่การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตในการดำรงชีพของชุมชน ผลงาน ชีวประวัติ จากรุ่นสู่รุ่น และจารีตประเพณี ให้สอดคล้องกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.3 หน้าที่การแสดงความสำคัญของสถานที่ สัญลักษณ์ที่มีความโดดเด่น ความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชน สังคม และประเทศชาติไว้ให้ผู้เดินทางมาเที่ยวชมมีความรู้สึกร่วมในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต และมีความรักรู้ซึ่งในคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรมที่ควรอนุรักษ์ รักษาหวงแหน และมีความภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของความเป็นประเทศชาติ ซึ่งจะดำเนินการถ่ายทอดให้ผู้เข้าชมในลักษณะการวางแสดงในบรรยากาศที่มีการตกแต่งตามธรรมชาติ

2.4 หน้าที่ดำเนินการการศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมทุกแขนงและลักษณะต่าง ๆ ทั้งการค้นคว้าจากอดีต วิวัฒนาการปัจจุบัน และการพัฒนาในอนาคตผ่านการสื่อสารทุกรูปแบบทั้งสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกรูปแบบ เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งสื่อที่มีในการถ่ายทอดองค์ความรู้ในปัจจุบันได้แก่ วิกิพีเดียและสไลด์

2.5 หน้าที่ในการดำเนินการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ทางศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของชุมชน สังคม และประเทศชาติ

2.6 หน้าที่ในการส่งเสริมทางวิชาการ การจัดทำหลักสูตร การเรียน การสอน การจัดเตรียมสถานที่และสิ่งต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของประเทศชาติ

3. รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ผู้วิจัยพบว่าต้องมีการดำเนินการเพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้มีกิจกรรม ดังนี้

3.1 การสนับสนุนกิจกรรมศิลปการแสดง งานประเพณี กิจกรรมนักศึกษาชุมชน ท้องถิ่นและประเทศชาติ

3.2 การส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมในเชิงสร้างสรรค์ พัฒนา และเผยแพร่สิ่งที่มีบริบทเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ บุคคลสำคัญและสิ่งสำคัญที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นของประเทศ

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาด้านรูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ต้องมีการส่งเสริมเพื่อให้มีการดำเนินการดังนี้

1. มีดำเนินการให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพทุกรูปแบบอย่างเป็นรูปธรรมและมีศักยภาพด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล
2. ผู้บริหารและบุคลากรต้องตระหนักในการเพื่อปฏิบัติภารกิจหน้าที่ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ
3. มีการส่งเสริมดำเนินการให้มีกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ทางวัฒนธรรมที่มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่น

การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้น คือ เป็นแหล่งสำคัญในการรวบรวมองค์ความรู้และข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการบริหารจัดการด้านการศึกษาส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตในการถ่ายทอดองค์ความรู้ วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของชุมชนสังคมเป็นสถานที่สนับสนุนงานประเพณีทางวัฒนธรรม กิจกรรมท้องถิ่นของชุมชนบริเวณรอบสถาบันอุดมศึกษา การอนุรักษ์โบราณสถานและสถานที่แสดงถึงความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ที่อยู่ในบริเวณสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมการรักษาสนับสนุนบริบทต่าง ๆ ทางวัฒนธรรมในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักและภาคภูมิใจของคนในชาติรวมทั้งการสืบสานอนุรักษ์ความเป็นเอกลักษณ์ความงดงามทางขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมของประเทศไทยให้คงอยู่ตลอดไปจากรุ่นสู่รุ่นรักษาความเป็นประเทศชาติของคนไทย ด้วยการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

## ตาราง 9

รูปแบบการจัดแสดงทางศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย  
เปรียบเทียบสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศที่มีรูปแบบใกล้เคียงกันในการส่งเสริม  
สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ลำดับ	ทัศนคติศึกษา	โรงเรียนนาย ร้อย จปร.	สถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ
1.	ห้องประวัติศาสตร์ และชาติพันธุ์	-	พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์และ มนุษยศาสตร์(Cambridge U., Oxford U., Washington U., Arizona State U.)
2.	-	สวน พฤกษศาสตร์	สวนพฤกษชาติ (Cambridge U., Michigan U., Washington U., Arizona State U.)
3.	-	สวน สมุนไพร	สวนสมุนไพร (Cambridge U., Harvard U., Michigan U.)
4.	พิพิธภัณฑ์ภาพ	-	พิพิธภัณฑ์ภาพ (Harvard U., Standford U., Michigan U., Washington U., Arizona State U.)
5.	พิพิธภัณฑ์ เครื่องปั้นดินเผา	-	พิพิธภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา (Cambridge U., Harvard U., Arizona State U.)
6.	ห้องศิลปหัตถกรรม	-	พิพิธภัณฑ์สะสมงานฝีมือ ศิลปหัตถกรรมแสดงความเป็นมาและ วัฒนธรรม (Arizona State U.)

ผลการศึกษาระบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

โดยผู้วิจัยได้ศึกษาดำเนินการวิจัย ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรกลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรตามโครงสร้างการดำเนินงานในองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษา ด้านกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ เป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) กระบวนการทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม
- 2) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร การวางแผนแม่บท การกำหนดนโยบาย การกำหนดคุณภาพมาตรฐาน 4 ด้าน ได้แก่
  - (2.1) ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว
  - (2.2) การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
  - (2.3) ด้านสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม
  - (2.4) คุณค่าการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์
- 3) กระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารทรัพยากร บุคลากร โครงสร้างองค์กรคุณภาพ เทคโนโลยี และงบประมาณ
- 4) กระบวนการควบคุมการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่
  - (4.1) การตรวจสอบและประเมินฝ่ายผู้ปฏิบัติ
  - (4.2) การตรวจสอบประเมินผลฝ่ายผู้บริหาร
- 5) ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยววัฒนธรรมที่มีคุณภาพ มี 5 ด้าน
 

เป็นปัญหาองค์กรที่เกิดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร โดยผู้วิจัยได้ผลมาวิจัยมาจากดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากรของสถาบันทักษิณคดีศึกษา จำนวน 23 คน วันที่ 3-9 พฤษภาคม 2548 และบุคลากรของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จำนวน 18 คน วันที่ 19-23 พฤษภาคม 2548 ดังตาราง 10 และ ตาราง 11



## ตาราง 10

จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ให้สัมภาษณ์ ณ สำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียน  
นายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จังหวัดนครนายก

ลำดับที่	ชื่อ นามสกุล	เพศ	อายุ	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่ง
1	พล.อ. สุเทพ โภธิสุวรรณ	ชาย	59	ปริญญาโท	ผู้บังคับบัญชาการ
2	พ.อ. สุเทพ พันธุ์วัฒนา	ชาย	53	ปริญญาตรี	ผู้อำนวยการกอง กิจการพลเรือน
3	พ.อ. จลอง บุญช้อย	ชาย	45	ปริญญาตรี	ผู้อำนวยการ
4	พ.อ. เกษมสันต์ ปัทมานนท์	ชาย	40	ปริญญาโท	รองผู้อำนวยการ
5	นายสุนทร โภธิศรี	ชาย	22	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่ธุรการ
6	นางฉวีวรรณ วิเชียร	หญิง	45	ปวช.	เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์
7	นายธนรรณพ ทองไข	ชาย	25	ปวส.	เจ้าหน้าที่
8	นายวิมาน ภูมิลา	ชาย	34	ม. 3	พนักงานรักษา สถานที่
9	ร.ท. สนอง แจ่มจันทิก	ชาย	52	ม. 6	หัวหน้าธุรการ
10	นายวิษณุ ทองจูน	ชาย	40	ม. 6	พนักงานรักษา สถานที่
11	นายนนท์วัฒน์ จันท์เยี่ยม	ชาย	33	ม. 3	พนักงานธุรการ
12	นายทองหล่อ อ่อนจ้อย	ชาย	46	ป. 6	พนักงานรักษา สถานที่
13	จ.ส.อ. สมชาย ศรีพุ่มไข่	ชาย	43	ม. 6	กิจกรรมทางน้ำ
14	นางลลิตา ภารา	หญิง	24	ปวส.	อาสาสมัครช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว
15	นางสายใจ ยืนสุข	หญิง	31	ม. 6	อาสาสมัครช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว
16	นางศศพร คุ่มสูงเนิน	หญิง	34	ม. 6	อาสาสมัครช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว
17	ส.อ. กิตติกาญจน์ แสงรงค์	ชาย	29	ปวส.	เสมียน
18	นายวิศรุต เอสุจินต์	ชาย	33	ปริญญาโท	ผู้จัดการบริษัทการ ท่องเที่ยวเบิร์ดทัวร์

## ตาราง 11

จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ให้สัมภาษณ์ ณ สถาบันทักษิณคดีศึกษา จังหวัดสงขลา

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	เพศ	อายุ	วุฒิการ ศึกษา	ตำแหน่ง
1	รศ. ดร. สมบูรณ์ จิตพงษ์	ชาย	63	ปริญญาเอก	อธิการบดี
2	รศ. ไพบูรณ์ ดวงจันทร์	ชาย	56	ปริญญาโท	ผู้อำนวยการสถาบัน ทักษิณคดีศึกษา
3	รศ. ดร. ปรีชา นุ่นสุข	ชาย	54	ปริญญาเอก	ผู้อำนวยการ โครงการปริญญาเอก สาขาศิลปวัฒนธรรม
4	นางสาววิตรี สตัยายุทธ์	หญิง	45	ปริญญาโท	รองผู้อำนวยการฝ่าย บริหาร
5	นางละเอียด สกุลรัตน์	หญิง	52	ปริญญาตรี	หัวหน้าสำนักงาน เลขานุการ
6	นายชัยวุฒิ พิอะกุล	ชาย	54	ปริญญาโท	นักวิจัยชำนาญการ
7	นางอุบลศรี อรรถพันธ์	หญิง	51	ปริญญาโท	นักวิจัยชำนาญการ
8	นายพิทยา บุษรรัตน์	ชาย	53	ปริญญาโท	นักวิจัยชำนาญการ
9	นางสุรติ ปัจจันต์โชติ	หญิง	45	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป
10	นางสมพร ศรีสุวรรณ	หญิง	36	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป
11	นายเชิดชัย อ่องสกุล	ชาย	40	ปริญญาโท	นักวิชาการศึกษา
12	นางนงลักษณ์ จักรมานนท์	หญิง	44	ปริญญาตรี	นักวิชาการพัสดุ
13	นางสาวอารยา นาคเกลี้ยง	หญิง	32	ปริญญาโท	เจ้าหน้าที่ 6
14	นายอุดม จุ่นสุวรรณ	ชาย	44	ปริญญาตรี	ช่างอิเล็กทรอนิกส์
15	นางสาวอินสธา ด้วงเหมือน	หญิง	28	ปริญญาตรี	ภัณฑนิเทศ
16	นายจรูญ หุยทอง	ชาย	49	ปริญญาโท	นักวิจัย
17	นางสาวชฎาพร บุญจะรัชชะ	หญิง	43	ปริญญาโท	นักวิชาการการเงิน และบัญชี
18	นางสมพร ขุมทอง	ชาย	47	ปริญญาโท	นักวิชาการ โสต- ศึกษา

ตาราง 11 (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ	นามสกุล	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง
19	นายคุดสิต	รักษ์ทอง	ชาย	49	ศศม.	นักวิจัย
20	นายภิญโญ	รัตนพงศ์	ชาย	37	ปริญญาตรี	นักวิชาการ การศึกษา
21	นางสาวกันยารัตน์	พรหมวิเศษ	หญิง	33	ปริญญาโท	นักประชาสัมพันธ์
22	นางชัชมา	วงศ์สุรานันท์	หญิง	48	ปริญญาตรี	นักวิจัย
23	นางนงรภัส	มณีรัตน์	หญิง	40	ปริญญาตรี	พนักงาน

กลุ่มตัวอย่างทั้งสองสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่สำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียน นายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ (18 คน) และสถาบันทักษิณคดีศึกษา (23 คน) รวมจำนวน ประชากรทั้งหมด 41 คนที่ให้ความร่วมมือในการตอบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

พร้อมทั้งได้ให้ความคิดเห็นที่หลากหลายรวมทั้งข้อมูลและมุมมองในการดำเนินงานต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นของกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการศึกษาวิจัยการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ดังนั้น การศึกษากระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพในการดำเนินการสัมภาษณ์ผู้วิจัยมีผลของการดำเนินการวิจัย โดยวิธีการสัมภาษณ์บุคคลากรทั้ง 2 สถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

#### 1. กระบวนการทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ผลการสัมภาษณ์บุคคลากรในกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ พบว่า ลักษณะของทรัพยากรทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของกระบวนการกำหนดมาตรฐานเพื่อการส่งเสริมสถาบัน- อุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น มีประเด็นสำคัญ 4 ประการที่จะนำเสนอดังต่อไปนี้ (1) ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว (2) ความสะดวกในการ เดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (3) ที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว และ (4) ความสมบูรณ์ของ แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 4 ประเด็นดังกล่าวมีความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐานของ

แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ผลการสัมภาษณ์ ทั้ง 4 ประเด็นมีความสอดคล้องกัน ทั้ง 2 แห่งในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ผลการดำเนินการสัมภาษณ์ที่มีความสอดคล้องกันของบุคลากรในสถาบัน - อุดมศึกษาทั้งสถาบันทักษิณคดีศึกษาและโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้ให้ความคิดเห็นและความสำคัญในเรื่องชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก จากประเด็นสำคัญทั้ง 4 อันดับเป็นประเด็นสำคัญที่สุดที่ทำให้การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพมีความน่าสนใจและสร้างจุดเด่นให้ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมมากที่สุด

สถาบันทักษิณคดีศึกษาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศสิ่งที่ทำให้สถาบันทักษิณคดีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักมากที่สุดนี้ประกอบด้วย พิพิธภัณฑสถานวิทยา อุทยานวัฒนธรรม และการให้บริการกับนักท่องเที่ยว เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งที่พัก นอกจากนี้สถาบันทักษิณคดีศึกษายังมีชื่อเสียงในเรื่องของความปราณีตในการออกแบบและตกแต่งอาคารต่าง ๆ ตามแบบสถาปัตยกรรมภาคใต้และในส่วนของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ผลการสัมภาษณ์บุคลากรพบว่ามีการให้สัมภาษณ์ที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันดังนี้

ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้นักท่องเที่ยวส่วนมากนิยมเข้ามาเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ เพราะความมีชื่อเสียงของสถาบันความคิดเห็นนี้บุคลากรส่วนมากให้น้ำหนักและความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวหรือเยี่ยมชมมากที่สุด เนื่องจากนักท่องเที่ยวมองภาพรวมของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ที่มีลักษณะสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีความหลากหลายน่าสนใจ มีปัจจัยที่พร้อมและสมบูรณ์ในหลาย ๆ สิ่งเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาให้มีศักยภาพที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านชื่อเสียงของหน่วยทหารซึ่งเมื่อก่อนนี้หน่วยทหารห้ามเข้าทำให้ประชาชนไม่กล้าที่จะเข้ามา แต่เมื่อได้มีการส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเปลี่ยนเป็นหน่วยทหารยินดีต้อนรับคือสิ่งทำให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจและมี

ความตั้งใจต้องการที่จะสัมผัสกับการส่งเสริมสถานที่ทหารให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทุกรูปแบบเปิดให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาเที่ยวชมได้

ทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาได้รับความรู้แล้วนำกลับไปช่วยเผยแพร่ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวยิ่งกว่านั้นในการส่งเสริมโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างยิ่งในลักษณะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม มีประวัติศาสตร์ที่สำคัญคือ ศาลเจ้าพ่อขุนด่าน มีวัดเป็นศูนย์รวมใจของประชาชนจังหวัดนครนายกที่ให้ความเคารพนับถือในการดำเนินพิธีกรรมทางศาสนาซึ่งในบริเวณ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ มีวัดจำนวน 3 วัด ตั้งอยู่ในบริเวณรอบ ๆ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ บริเวณเนินเขาและบนเขาเป็นวัดที่มีความสวยงาม มีพระพุทธรูป นอกจากนี้ยังมีพิพิธภัณฑ 100 ปีที่มีประวัติของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 และประวัติบุคคลสำคัญของประเทศ

เมื่อนักท่องเที่ยว หรือประชาชน ได้มีโอกาสสัมผัสกับทหารในการเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวหรือเยี่ยมชมได้รับความรู้สึกในความเป็นกันเอง มีการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว มีกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการเข้ามาเยี่ยมชมหรือท่องเที่ยว ดังนั้นนักท่องเที่ยวส่วนมากให้ความเห็นว่าหากมีเวลาว่างจะกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้งพร้อมทั้งยังนำความรู้สึกที่ได้รับจากการที่ได้เข้ามาสัมผัสไปบอกต่อกับบุคคลที่รู้จักให้เข้ามาเยี่ยมชมหรือท่องเที่ยว นอกจากนี้นักเรียนนายร้อยและผู้เคยปฏิบัติราชการได้ให้ความร่วมมือช่วยกันสนับสนุนส่งเสริมดำเนินการให้แหล่งท่องเที่ยวในสถาบันของตนเป็นที่รู้จักและยังเป็นการช่วยเผยแพร่ชื่อเสียงของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ให้เป็นที่รู้จักทั่ว ๆ กันอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นเมื่อผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวหรือเยี่ยมชมได้มีโอกาสเข้ามาเห็นระเบียบวินัยทางทหาร ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ของทางทหารยิ่งทำให้ชื่อเสียงของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวของที่นี่ได้มีการเผยแพร่ชื่อเสียงออกไปสู่ประชาชนในวงกว้างให้เป็นที่รู้จัก

และยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยของจังหวัดนครนายก

การสนับสนุนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องให้มีความก้าวหน้าด้วยศักยภาพที่มีอยู่ อาทิ เรามีอุปกรณ์ในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทหารมีหอสูงสำหรับกระโดด มีสนามทดสอบจิตใจ มีกิจกรรมการเดินป่า รวมถึงมีเรือนรับรองที่สามารถรับรองแขกมาเข้าพักได้และยังได้ส่งเสริมการปลูกต้นไม้ให้เป็นสวนป่าสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมได้เห็นต้นไม้ประจำจังหวัดที่นำมาปลูกทำให้มีบรรยากาศที่ร่มรื่นด้วยบริเวณที่ปลูกต้นไม้ 72 จังหวัดจะเป็นสวนป่ารอบ ๆ ไปด้วยต้นไม้ประจำภาค 4 ภาค รวมถึงผลไม้ที่หายาก การพัฒนาพันธุ์ไม้หายากมีการตั้งป้ายชื่อต่าง ๆ ใกล้เคียงที่พระตำหนักที่ประทับสมเด็จพระเทพฯ มีพระราชดำริให้ปลูกต้นไม้ใกล้พระตำหนักได้สร้างความร่มรื่นและสร้างองค์ความรู้ให้รู้จักพืชพันธุ์และประโยชน์ของต้นไม้

นอกจากนี้ ในส่วนของศาลเจ้าพ่อขุนด่านเป็นที่เคารพศรัทธาของประชาชน เพราะมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่น่าสนใจยิ่งทางโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ ได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้ประชาชนที่มาเที่ยวชมได้รับความสุข ยิ่งกว่านี้ยังได้รับการส่งเสริมได้รับความร่วมมือจากสื่อต่าง ๆ ทุกประเภทที่ได้เข้ามาเที่ยวชมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีและมีการเผยแพร่ให้มีนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศได้รู้จักผ่านสื่อทุกประเภททั้งหนังสือสารคดีก็ให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์อย่างมาก

สรุปผลการศึกษาคำเนินการวิจัยได้ ข้อค้นพบกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมดังนี้ สถาบันอุดมศึกษาควรที่จะตระหนักและให้ความสำคัญในการรักษาชื่อเสียงในคุณค่าความเป็นเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรม วัฒนธรรมและเผยแพร่การดำเนินการจัดกิจกรรมไปกับสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักซึ่งผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาควรที่จะมีการวางแผนจัดทำนโยบายในการดำเนินการให้เป็นมาตรฐาน กำหนดให้องค์กรต่าง ๆ ของสถาบันให้ความร่วมมือในการส่งเสริมเผยแพร่ความเป็นเอกลักษณ์วัฒนธรรม การอำนวยความสะดวกในเส้นทางที่ใช้สำหรับการเดินทาง มีการแสดง

แผนที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวในสถาบันที่ชัดเจน และแสดงความสมบูรณ์สวยงามของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มีความสนใจที่จะเดินทางมาเที่ยวชมอย่างเป็นระบบและรูปธรรมตามความเหมาะสมของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

2. วัตถุประสงค์ผู้บริหาร การวางแผนแม่บท การกำหนดนโยบาย และการกำหนดคุณภาพมาตรฐานทั้ง 4 ด้าน

ผลการสัมภาษณ์วัตถุประสงค์ผู้บริหาร การวางแผนแม่บท การกำหนดนโยบาย พบว่า ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษานั้นควรที่จะกำหนดนโยบายและ แผนแม่บทในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ โดยให้มีการเสนอโครงการต่าง ๆ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นแหล่งเรียนรู้ มีการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งมีได้เป็นแหล่งเรียนรู้เพียงแต่ด้านวิชาการเท่านั้น ควรเป็นแหล่งเรียนรู้ในทุก ๆ ศาสตร์ กิดด้วยความสร้างสรรค์ สามารถเปิดเผยตรวจสอบได้ มีกระบวนการขั้นตอน และระบบมีมาตรฐานการประเมินที่สอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และควรที่จะนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้เหมาะสม

นอกจากนี้ การกำหนดคุณภาพมาตรฐานนั้น สถาบันอุดมศึกษาต้องมีกฎระเบียบ บทบัญญัติ เงื่อนไขมาตรการที่สนับสนุนการดำเนินงานทั้งระบบและต้องทำการถ่ายทอด อบรม ชี้แจงแนวทางปฏิบัติในเรื่องของมาตรการต่าง ๆ ให้กับบุคลากร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ขอบเขต บทบาทของระเบียบ กฎระเบียบต่าง ๆ ตามมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาที่กำหนดขึ้น ได้ทราบและมีความเข้าใจในการนำมาใช้ปฏิบัติและดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมและเป็นรูปธรรม ส่วนมาตรการกฎระเบียบอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวหรือเยี่ยมสถานที่ท่องเที่ยวนั้น โดยเฉพาะกฎระเบียบเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ

ผู้วิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาควรมีหน่วยงานและบุคลากรทำหน้าที่รับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศประชาสัมพันธ์อธิบายเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ เงื่อนไขต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวจะต้องปฏิบัติและสื่อสารให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาได้มีความเข้าใจและตระหนักเห็นคุณค่าควรแก่การปฏิบัติตามเงื่อนไข กฎ ระเบียบ โดยเฉพาะสิ่ง

ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อพิธีกรรมต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวและยังเป็นสิ่งที่ดำรงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์จุดเด่นของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้นักท่องเที่ยวได้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจเมื่อได้มาเที่ยวชมและพบเห็นความเป็นมาตรฐานอย่างเป็นระบบของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น การกำหนดคุณภาพมาตรฐานการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สรุปผลการสัมภาษณ์ ผู้บริหารและบุคลากรในการกำหนดคุณภาพมาตรฐานการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ มี 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

## 2.1 ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว

การกำหนดคุณภาพมาตรฐานลักษณะทางกายภาพของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น

ผลการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาควรที่จะตระหนักและให้ความสำคัญในการรักษาชื่อเสียงในคุณค่าความเป็นเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรม และงานประเพณี ยิ่งกว่านี้ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาควรที่จะมีการวางแผน การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศชื่อเสียงไปกับสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักและมีนโยบายกำหนดให้องค์กรต่าง ๆ ของสถาบันให้ความร่วมมือช่วยกันส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ทั้งในด้านการเผยแพร่ความเป็นเอกลักษณ์ และสิ่งที่แสดงถึงความสมบูรณ์สวยงามของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เส้นทางการคมนาคมที่อำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางและแผนที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวในสถาบันที่ชัดเจนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวชมซึ่งทางสถาบันอุดมศึกษาควรที่จะสร้างมาตรฐานเพื่อใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและรูปธรรมให้เหมาะสมกับทรัพยากรของแต่ละองค์กรของสถาบันอุดมศึกษานั้น



## 2.2 การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม

การกำหนดคุณภาพมาตรฐานในการรักษาคุณภาพและสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น

สรุปผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาควรที่จะมีความรอบคอบและตระหนักถึงการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวสำหรับในเรื่องของการจัดการและวิธีการดำเนินงานในการสร้างจิตสำนึกเพื่อรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมกับบุคลากรและนักท่องเที่ยวเพื่อให้มีความรู้สึกถึงคุณค่าความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของประเทศที่ควรจะมีการอนุรักษ์รักษาไว้ให้เป็นมรดกสืบทอดจากรุ่นสู่รุ่นด้วยการให้ความร่วมมือโดยปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานที่ พร้อมทั้งช่วยกันดูแลรักษาสิ่งต่าง ๆ และไม่ทำลายทรัพยากรสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวในขณะที่กำลังเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวนั้น

ยิ่งกว่านี้ คือการช่วยกันรณรงค์ในเรื่องของความสะอาดการทิ้งขยะมูลฝอยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษกับสิ่งแวดล้อมซึ่งสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมควรกำหนดมาตรการ กฎระเบียบ คุณภาพมาตรฐานในการรักษาคุณภาพและสิ่งแวดล้อม โดยจะต้องดำเนินการอธิบาย ชี้แจงให้นักท่องเที่ยว ผู้นำเที่ยวทราบถึงความสำคัญในการรักษาอนุรักษ์วัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามด้วยความรู้สึกถึงคุณค่าในการรักษาสิ่งแวดล้อมให้ยังคงอยู่ตลอดไป

นอกจากนั้นทางสถานที่ท่องเที่ยวจะต้องมีศูนย์ปฏิบัติการในการดำเนินการอำนวยความสะดวกจัดเตรียมเอกสารเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องมีการจัดทำป้ายประกาศข้อห้ามกฎระเบียบข้อบังคับ/กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการให้ความรู้สำหรับการดูแลรักษาทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมแจกให้บริการฟรีสำหรับนักท่องเที่ยว และมีการรณรงค์ใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าแบบประหยัดไฟโดยการใช้พลังงานจากธรรมชาติ มีมาตรการให้พนักงาน/เจ้าหน้าที่ประหยัดพลังงาน มีมาตรการอนุรักษ์ทรัพยากร และมีมาตรการเฝ้าระวังป้องกันผลกระทบจากสิ่งต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความเสียหายกับระบบทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยิ่งกว่านี้ในการดำเนินการ

ดังกล่าวจะต้องมีแผนการจัดตั้งอำนาจความสะดวก การจัดเตรียมป้ายสื่อความหมาย เชื่อมโยงกับการจัดการวางแผนด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการและมีการตรวจสอบ ซ่อมบำรุงปรับปรุงส่วนที่เสียหายอย่างเป็นระบบต่อเนื่องถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้นจะต้องมีการวางแผนสำหรับการศึกษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวซึ่งควรมีเจ้าหน้าที่ดูแล/รักษา การติดตั้งป้าย/สัญญาณ เตือนภัยอย่างเหมาะสม มีอุปกรณ์และเครื่องมือบรรเทาสาธารณภัยมีอุปกรณ์ ปฐมพยาบาลมีแผนป้องกันภัยทางธรรมชาติและอัคคีภัยที่มีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับ แหล่งท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าเที่ยวชมอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานใน การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

### 2.3 ด้านสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

การกำหนดคุณภาพมาตรฐานสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของการ ส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น

สรุปผลการวิจัยผู้วิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาควรที่จะต้องมีการจัดการ วางแผนในการดำเนินการร่วมกับภาครัฐ เอกชนและชุมชน โดยรอบในการกำหนด มาตรฐานสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ โดยการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมร่วมกันกับ การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

โดยเฉพาะการกำหนดตารางปฏิทินกิจกรรมร่วมกันระหว่างจังหวัด ชุมชนและสถาบันอุดมศึกษาในการจัดงานประเพณีท้องถิ่นให้มีความสอดคล้องกันกับ กิจกรรมงานประเพณีของชุมชนรวมทั้งเปิด โอกาสให้มีการแสดงสาธิตงานด้านการ แสดงศิลปวัฒนธรรมชาวบ้าน ส่งเสริมการขายสินค้าที่ระลึกที่ประดิษฐ์หรือทำจากฝีมือ ชาวบ้าน มีการสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจที่จะเดินทางมาเข้าเที่ยวชม และ พบกับบรรยากาศทางวัฒนธรรมซึ่งทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือในการจัดทำเป็น แผนแม่บทอย่างเป็นรูปธรรมให้มีความสอดคล้องทั้งด้านเวลา กิจกรรมและสถานที่

ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจะต้องเป็นศูนย์กลางในการประสานงานและ สร้างเครือข่ายเชื่อมโยงการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ความร่วมมือระหว่างสถาบัน- อุดมศึกษากับสังคมทำให้ระบบเศรษฐกิจของชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืน คือ

การลดความเสี่ยงในการลงทุนของชุมชนโดยการที่สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ในการบริหารจัดการด้านการดำเนินการให้มีคุณค่า มูลค่าในการ สร้างสรรค์ทางศิลปวัฒนธรรม งานประเพณีและการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม ร่วมกับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวหลักของชุมชนในการพัฒนาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจชุมชน ให้มีความเข้มแข็งทั้งทางตรงและทางอ้อม

#### 2.4 คุณค่าของการเรียนรู้ในศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์

การกำหนดคุณภาพมาตรฐานคุณค่าการเรียนรู้ในศิลปวัฒนธรรมและ ประวัติศาสตร์ของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ที่มีคุณภาพนั้น

ผลจากการศึกษาดำเนินการวิจัยผู้วิจัย พบว่า สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการ วางแผนจัดทำกระบวนการในการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมและ ประวัติศาสตร์ของสถานที่ท่องเที่ยว โดยเฉพาะความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกรักและหวงแหนรู้สึกถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมที่ จะต้องรักษาความงดงามทางประเพณีที่มี การสืบทอดต่อกันมาจากกลุ่มคน ในแต่ละ ชุมชนจากรุ่นหนึ่งสู่รุ่นหนึ่งมีขบวนการในการปฏิบัติตามกรรมวิธีต่าง ๆ ของการสืบ ทอดการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้วยภูมิปัญญาชาวบ้านในแต่ละยุคสมัยสืบเนื่องมาถึงการ พัฒนาการ ในยุคปัจจุบันด้วยการสร้างปรากฏการณ์ที่เกิดจากผลงานทางวัฒนธรรมซึ่ง แสดงถึงผลของการได้มาจากการเรียนรู้หรือการสืบสานองค์ความรู้ทางศิลปกรรม การ แสดงและงานประเพณี โดยเฉพาะการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้นเปรียบเสมือนแหล่ง ท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งของการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนองค์ ความรู้ทางวัฒนธรรมและการอนุรักษ์ทุกรูปแบบเป็นการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่นไปพร้อม กับเพิ่มพูนประสบการณ์จากสิ่งที่เกิดขึ้นในการดำเนินการสืบทอดทางวัฒนธรรมให้ นักท่องเที่ยวผู้ที่เข้าเที่ยวชมได้สัมผัสกับบรรยากาศที่ให้ความรู้สึกประทับใจและมีความ พึงพอใจในสิ่งที่ได้รับและรู้สึกถึงความมีคุณค่าและความคุ้มค่าในการเดินทางเข้ามา เที่ยวชม ยิ่งกว่านั้นทางสถานที่ท่องเที่ยวจะต้องมีฝ่ายดำเนินการด้านการเผยแพร่เอกสาร ให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปแนะนำกับบุคคลที่รู้จักเป็นการเผยแพร่ข้อมูลและระลึกถึง

ความรู้สึกบรรยากาศที่ได้มาเที่ยวชมของแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นทางสถาบันอุดมศึกษาควรที่จะต้องมีการวางแผนในการจัดการองค์ความรู้ที่จะถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศให้กับนักท่องเที่ยวรับรู้อย่างเป็นระบบและมีความรอบคอบในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศในการเผยแพร่ให้เป็นปัจจุบันพร้อมทั้งการกำหนดคุณภาพมาตรฐานด้านขององค์ความรู้ และคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะทางวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่สามารถเข้าใจง่ายชัดเจนมีข้อมูลถูกต้องตรงกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีทั้งภายในและภายนอกของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพและมีประสิทธิผลในการถ่ายทอดให้คุณค่าทางการเรียนรู้ในด้านศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของชาติ

3. กระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารทรัพยากรบุคลากร โครงสร้างองค์กรคุณภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณ

กระบวนการการบริหารจัดการทรัพยากรบุคลากรในองค์กรของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น

ผลการดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการบริหารและจัดการในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพนั้นจะต้องมีการกำหนดนโยบายในการบริหารหน่วยงานที่มีความชัดเจนสอดคล้องกับแผนแม่บทของสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีวิสัยฐานะเทียบเท่าคณะ สถาบันเพื่อความมีประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงกระบวนการดำเนินการบริหารและจัดการในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเป็นรูปธรรมกับทุกองค์กรในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีการจัดโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการจัดการได้คล่องตัวและมีประสิทธิผลสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันในการเชื่อมโยงองค์การบริหารและจัดการอย่างบูรณาการในลักษณะของการดำเนินงานนั้นทางสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อให้มีเอกภาพสำหรับการบริหารจัดการ โดยจะต้องมีความชัดเจนตั้งแต่จัดทำในแผนแม่บทของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

มีการกำหนดสถานที่ทำงานเป็นส่วนที่ผู้บริหารและบุคลากรพร้อมทั้งวัสดุ ครุภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต้องมีการสร้างระบบจัดเก็บฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจด้านการบริหารและเป็นยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Tourism) นอกจากนั้นยังใช้จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูลทางการเงินทั้งเงินงบประมาณ เงินรายได้และวัสดุ สิ่งของหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับบริจาคหรือการจัดซื้อพร้อมทั้งต้องดำเนินการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นยุทธศาสตร์สำคัญเพื่อการสื่อสารสารสนเทศภายในและภายนอกองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิผลสำหรับใช้ในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศเพื่อดำเนินการส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การดำเนินการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นจะต้องมีการกำหนดภาระหน้าที่ในการดำเนินงาน การประสานงาน อำนาจในการสั่งการของบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตั้งแต่การรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานและแหล่งท่องเที่ยวมีการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในองค์กรจัดให้มีการปฏิบัติและดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีการรักษาคุณภาพและคุณค่าของสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรม เพื่อเป็นการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชุมชน โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการเผยแพร่ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้เกิดคุณค่าการเรียนรู้กับผู้เข้ามาเที่ยวชม

มีการรักษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการดูแลนักท่องเที่ยวให้เกิดความสะดวกและมีความปลอดภัย ให้นักท่องเที่ยวได้รับสาระความรู้ความบันเทิง และสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้ามาเที่ยวชมเป็นการสืบสานถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นและสิ่งที่น่าสนใจให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพรวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง การให้แผนที่เดินทาง การให้บริการในการจองที่พัก การให้ข้อมูลสารสนเทศและสื่อบันเทิงต่าง ๆ รวมทั้งการตอบคำถามเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

ยิ่งกว่านั้นเพื่อให้มีประสิทธิผลในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพผลในการดำเนินวิจัยและองค์ความรู้ต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เป็นโครงการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเป็นเพื่อสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรที่เชื่อมโยงในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพได้นำผลการวิจัยในการดำเนินการไปปรับประยุกต์ใช้ในการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นกระบวนการดำเนินการ เพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและให้มีความชัดเจนในการประสานงานเชื่อมโยงฝ่ายการดำเนินงานปฏิบัติการตามภาระหน้าที่อย่างเป็นระบบ

โดยการสังเคราะห์จัดทำโครงการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนี้จะมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่ดำเนินการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมองค์กรที่เชื่อมโยงกับสถาบันต่าง ๆ ที่มีความต้องการดำเนินการส่งเสริมในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของประเทศสามารถที่จะนำโครงสร้างและผลการดำเนินงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพสิ่งแวดล้อมในการบริหารงานขององค์กร โดยเฉพาะการนำไปเปรียบเทียบในการส่งเสริมจุดแข็งและแก้ไขจุดอ่อนของโครงสร้างองค์กรเดิมหรือบางองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบสำหรับการจัดการโครงสร้างในการบริหารทั้งระบบเพื่อการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

การดำเนินการบริหารงานตามโครงการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น เริ่มจากสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวต้องมีการดำเนินการตั้งสถาบันการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดคุณภาพในการดำเนินการบริหารจัดการ โดยมีการแต่งตั้งผู้อำนวยการสถาบันเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหาร สั่งการดำเนินงาน ประสานงาน เพื่อให้มีประสิทธิผลในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพตามโครงสร้างองค์กรที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเคราะห์นี้ได้แบ่งเป็น 6 ฝ่าย และแผนกต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงานดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหารคุณภาพองค์กร มี 5 แผนก ได้แก่ แผนกการวางแผนส่งเสริมพัฒนาคุณภาพองค์กร แผนกการเงินและบัญชี แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนกตรวจสอบประกันคุณภาพและประเมินผลการปฏิบัติงาน แผนกรักษา

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กำหนดระเบียบรักษาคุณภาพมาตรฐาน ทำ ISO และการรักษาความปลอดภัย

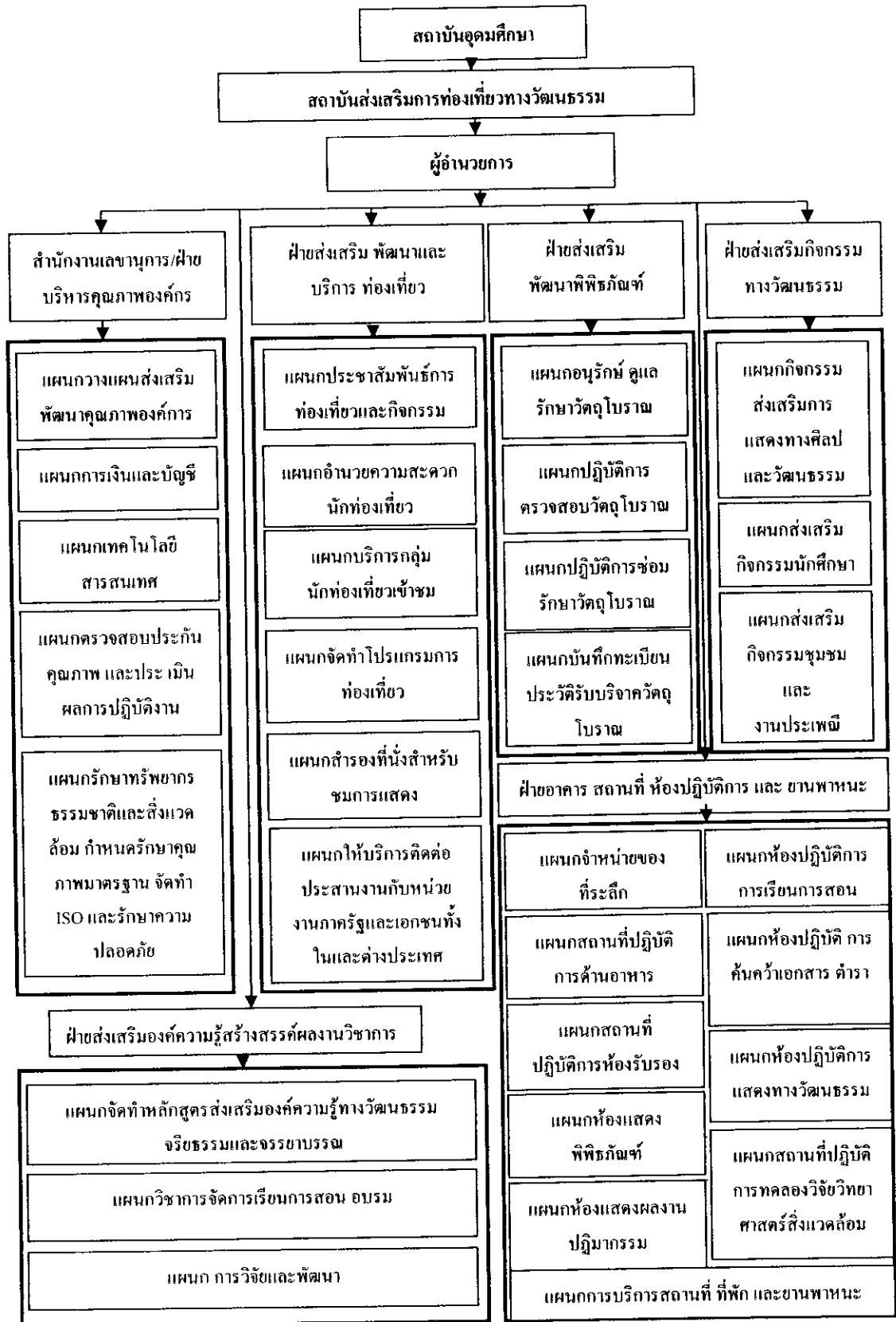
2) ฝ่ายส่งเสริม พัฒนาและบริการ ท่องเที่ยว มี 7 แผนก ได้แก่  
แผนกประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวและกิจกรรม แผนกอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว  
แผนกบริการกลุ่มนักท่องเที่ยวเข้าชมการแสดง แผนกจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยว  
แผนกสำรองที่นั่งสำหรับชมการแสดง แผนกให้บริการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน  
ภาครัฐบาลและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ แผนกอำนวยความสะดวกด้านที่พัก

3) ฝ่ายส่งเสริมพัฒนาพิพิธภัณฑ์ มี 4 แผนก ได้แก่ แผนกอนุรักษ์ดูแล  
รักษาวัตถุโบราณ แผนกปฏิบัติการตรวจสอบวัตถุโบราณ แผนกปฏิบัติการซ่อมรักษา  
วัตถุโบราณ แผนกบันทึกทะเบียนลงประวัติและรับบริจาคสิ่งของและวัตถุโบราณ

4) ฝ่ายส่งเสริมองค์ความรู้ สร้างสรรค์ผลงานวิชาการ มี 3 แผนก ได้แก่  
แผนกจัดทำหลักสูตรส่งเสริมองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ  
แผนกวิชาการจัดการเรียนการสอนและอบรม แผนกการวิจัยและพัฒนา

5) ฝ่ายส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมมี 3 แผนก ได้แก่ แผนกกิจกรรม  
ส่งเสริมการแสดงทางศิลปะและวัฒนธรรม แผนกส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาและแผนก  
ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกับชุมชน

6) ฝ่ายอาคาร สถานที่ห้องปฏิบัติการ และยานพาหนะ มี 10 แผนก  
เพื่อการบริหารจัดการดำเนินงานที่มีคุณภาพโดยรวมและก่อให้เกิดประสิทธิผล ได้แก่  
แผนกจำหน่ายของที่ระลึก แผนกสถานที่ปฏิบัติการด้านอาหาร แผนกสถานที่ปฏิบัติการ  
ห้องรับรอง แผนกห้องปฏิบัติการเรียนการสอนในการถ่ายทอดองค์ความรู้และการสืบ  
สานทางวัฒนธรรม แผนกห้องปฏิบัติการค้นคว้าเอกสาร ตำรา แผนกห้องปฏิบัติการ  
แสดงทางวัฒนธรรม แผนกห้องปฏิบัติการแสดงพิพิธภัณฑ์ แผนกสถานที่ปฏิบัติการ  
ทดลองวิจัยพิสูจน์ทางวิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม แผนกห้องแสดงผลปฏิบัติงาน  
ประติมากรรม แผนกบริการสถานที่พักและยานพาหนะ ดังภาพ 3 โครงสร้างองค์การใน  
กระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ



ภาพ 3 โครงสร้างองค์กรการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ



กระบวนการการบริหารจัดการด้านงบประมาณของการส่งเสริมสถาบัน-  
อุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น

ผลดำเนินการวิจัยวิธีการสัมภาษณ์ พบว่า สถาบันอุดมศึกษาควรที่จะมีการ  
จัดทำแผนทางด้านงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมในแต่ละปี และมีการตรวจสอบผล  
ของการดำเนินการใช้เงินงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ว่าได้ผลลัพธ์อย่างไร  
มีความเสี่ยงต่อการใช้งบประมาณสำหรับการลงทุนคุ้มค่าหรือมีการประเมินความเสี่ยง  
ในการดำเนินการใช้งบประมาณเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการ  
ปฏิบัติงานและจะต้องมีการกำหนดให้มีการดำเนินการเขียนข้อเสนอแนะทุกครั้ง  
หลังจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ว่าควรที่จะมีการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวต่อเนื่องหรือ  
ควรที่จะมีการปรับปรุงกิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือไม่

ผู้บริหารควรที่จะตระหนักอย่างยิ่งและให้ความสำคัญในการสร้างกฎเกณฑ์  
มาตรฐานในการดำเนินการใช้เงินทั้งเงินงบประมาณและเงินรายได้ที่ได้มาจากกิจกรรม  
ต่าง ๆ ยิ่งกว่านี้ ทางสถาบันอุดมศึกษาควรที่จะจัดอัตราค่าจ้างบุคลากรให้มีความ  
เหมาะสมเพียงพอกับภาระงานและตำแหน่งหน้าที่ โดยเฉพาะการคัดเลือกบุคลากรที่จะ  
เข้ามาดำเนินงานในตำแหน่งนั้น ทางองค์กรควรที่จะได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ  
และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตรงตามคุณลักษณะที่กำหนดได้ตรงความ  
ต้องการของภาระงานและตำแหน่งงานในโครงสร้างขององค์กรหรือ โครงสร้างคุณภาพ  
ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพให้  
เหมาะสมกับศักยภาพในการดำเนินการของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาในด้านความ  
รับผิดชอบของบุคลากรทางองค์กรหรือสถาบันอุดมศึกษาต้องมีมาตรการสนับสนุนขวัญ  
กำลังใจของบุคลากรในองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพทาง  
องค์กรสามารถวัดได้ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบุคลากรจากผลของการ  
ดำเนินงาน

นอกจากนี้ ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง  
วัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ผู้วิจัยพบว่า ในการดำเนินการทั้ง 2 สถาบันอุดมศึกษาได้มีการ  
จัดเก็บค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสมเพื่อเป็นการจัดหารายได้ให้กับองค์กรในการ  
ดำเนินการบริหารจัดการที่มีคุณภาพจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้นผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความมีประสิทธิภาพในการกำหนดคุณภาพมาตรฐานการดำเนินการบริหารงานงบประมาณในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้นควรที่จะมีมาตรการในการบริหารจัดการอย่างบูรณาการ

สรุปผลการสัมภาษณ์การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพจะต้องมีการกำหนดการบริหารบุคลากรและงบประมาณ ควรจัดอัตรากำลังบุคลากรด้วยความเหมาะสมเพียงพอกับภาระงาน ความรับผิดชอบของบุคลากร มีมาตรการสนับสนุนขวัญกำลังใจและมีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสมที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านงบประมาณ

4. ผลการดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้นจะต้องตระหนักถึงขั้นตอนดำเนินการของกระบวนการควบคุมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยสรุปผลการดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

4.1 ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินผลในการบริหารเพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิผลในกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ในการบริหารจัดการควรที่จะมีการนำผลการดำเนินงานตามกระบวนการวางแผนในการดำเนินงานตามนโยบายมาทำการประเมินเพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ โดยขั้นตอนการประเมินนั้นทางสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการที่สอดคล้องกับการดำเนินงานเพื่อการปฏิบัติงานและสามารถตรวจสอบได้ โดยเฉพาะในลักษณะของการบริหารจัดการอย่างบูรณาการและเปิดโอกาสในการรับฟังความคิดเห็นทั้งผู้ให้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลของการปฏิบัติงาน ต้องมีการรายงานเข้าที่ประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับทราบเกี่ยวกับรูปแบบ กระบวนการ ปัญหา ของการดำเนินงานและนำผลของการประชุมในการปฏิบัติงานประจำเดือนมาดำเนินการปรับปรุง หรือข้อมูลความคิดเห็นที่ได้จากการเสนอแนะจากทุกฝ่ายทั้งคณะกรรมการ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทั้งทางตรงและทางอ้อมรวมทั้งผู้ตรวจสอบมาตรฐานการดำเนินงานของ

สถานศึกษามาดำเนินการปรับปรุงในด้านการบริหารจัดการของผลลัพธ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การเงิน การคลัง และพัสดุ หรือคำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มาตรวจสอบประเมินคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการรักษาคุณภาพในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

#### 4.2 ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินผลระดับผู้ปฏิบัติในการดำเนินการ โดยการสำรวจสภาพปัจจุบัน

การดำเนินการตรวจสอบสำรวจสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่นั้น เพื่อนำมาจัดทำแผนการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาและส่งเสริมในการจัดสรรงบประมาณ การจัดสรรบุคลากร การส่งเสริมการศึกษาวิจัย โดยเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดทำแผนพัฒนาแนวทางการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

ดังนั้น รูปแบบกระบวนการและขั้นตอนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของประเทศไทยจะพบว่า เป็นการเชื่อมโยงแบบบูรณาการทั้งบริหารจัดการ การส่งเสริมทางเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีของชุมชน ท้องถิ่น และการปกครอง โดยมีการส่งเสริมและพัฒนาทางวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับศักยภาพในการบริหารจัดการ กระบวนการขั้นตอนและทรัพยากรที่มีอยู่ของแต่ละสถาบันรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ผู้ดำเนินการ ผู้ปฏิบัติการตามแผนและนโยบาย การให้ความร่วมมือของชุมชน การสืบสานประเพณีวัฒนธรรมพื้นบ้าน รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการบริการ อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการสร้างภาพยนตร์ เพราะทุกองค์การสามารถที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการส่งเสริมด้านศิลปวัฒนธรรมของประเทศ โดยใช้สถาบันอุดมศึกษาเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงถึงกันในด้านทรัพยากรและความเชี่ยวชาญของการถ่ายทอดองค์ความรู้จากสถาบันการศึกษาซึ่งเป็นศูนย์รวมคนที่มีความรู้ความสามารถในทุก ๆ ศาสตร์ โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมการ

เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและภาษาของประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักในสากล ตั้งแต่งาน ประเพณี การละเล่นพื้นบ้านแบบดั้งเดิม และการกีฬา ซึ่งการเชื่อมโยงดังกล่าวเป็นหน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษาในการปฏิบัติภารกิจส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของประเทศไปพร้อมกับการให้บริการวิชาการกับสังคม การส่งเสริมการทำวิจัยร่วมกับชุมชน เป็นยุทธศาสตร์การถ่ายทอดองค์ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สถาบันอุดมศึกษาในอีกรูปแบบหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังนำไปสู่การพัฒนาประเทศด้วยการส่งเสริมเสถียรภาพทางเศรษฐกิจชุมชนบริเวณรอบสถาบันอุดมศึกษาจากการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยววัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

นอกจากนั้น จากผลการวิจัยผู้วิจัยพบว่าระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเข้าเที่ยวชมนั้น เป็นส่วนหนึ่งในการชี้วัดคุณภาพการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนอกจากที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีขั้นตอนในการประเมินตนเองตามความเหมาะสมของในแต่ละสถาบันแล้ว สถาบันอุดมศึกษาต้องตระหนักให้มีการส่งเสริมการวิจัย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวอย่างน้อยทุก 2 ปี เนื่องจากผลลัพธ์ของข้อมูลวิจัยที่ได้ นั่นคือสิ่งสำคัญที่ทางสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำมาพัฒนาเป็นกลยุทธ์ด้านการบริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพในการจัดการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพและมีศักยภาพในการวางแผนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตนเองให้มีคุณภาพที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมมากยิ่งขึ้นในอนาคต และเป็นการสนองนโยบายส่งเสริมยุทธศาสตร์การแข่งขันและพัฒนาการท่องเที่ยวให้กับประเทศอีกทางหนึ่ง

5. ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการดำเนินการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ผลการวิจัยที่ได้สัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรทั้ง 2 สถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา และ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าผู้วิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้น มีประเด็นปัญหาและอุปสรรค ที่มีความสำคัญและตรงกัน ดังต่อไปนี้

## 5.1 ปัญหาด้านบุคลากร

1) จำนวนบุคลากรมีน้อยเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงาน ความเป็นมิตร และขนาดของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น คนทำงาน 12 คนในการดูแลพื้นที่ของสถาบันทั้งหมด ซึ่งจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมในการปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวและอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงบุคลากรที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

2) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญทางสาขาเฉพาะด้าน เช่น พันธุ์รักษ์ นักโบราณคดี นักวิศวกรคอมพิวเตอร์ที่ใช้ฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ขาดคนที่จะผลักดันไปสู่การปฏิบัติที่แท้จริงและต่อเนื่องซึ่งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพไม่ครบทุกด้านและไม่สมบูรณ์เพราะบุคลากรต้องทำหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกันและการจัดอบรมสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากรมีน้อยครั้งในการส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพในการให้คำแนะนำ การบริการ การถ่ายทอดองค์ความรู้ของบุคลากรให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชม

3) บุคลากรส่วนใหญ่เป็นนักวิจัย อาจารย์ นักวิชาการศึกษา จะไม่อยู่ประจำสำนักงานต้องออกไปเก็บข้อมูลหรือให้บริการวิชาการแก่ชุมชนทำให้เป็นอุปสรรคในการติดต่อประสานงานบุคลากร ขาดแรงจูงใจในการทำงานที่จะทำให้เกิดการทุ่มเทบุคลากรมีงานประจำบางตำแหน่งมีการยืมตัวมาจากหน่วยงานอื่นเพราะไม่มีกรอบอัตราในโครงสร้างหน่วยงาน ทำให้ไม่ได้รับการพิจารณาให้ความคิดความชอบจากหน่วยงานต้นสังกัดข้อจำกัดบุคลากรในการปฏิบัติงานในวันราชการ ที่มีภาระงานบางส่วนกับต้นสังกัด ทำให้ไม่สามารถดำเนินการในเชิงรุกได้เนื่องจากบุคลากรมีงานประจำที่ต้องปฏิบัติในวันราชการรวมทั้งครอบครัวและบุตรหลานที่จะต้องศึกษาเล่าเรียน จึงทำให้มีข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน

ประเด็นปัญหาด้านบุคลากรดังกล่าว ทำให้เกิดอุปสรรคในการพัฒนาการดำเนินงานในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพได้ โดยเฉพาะด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานจะทำให้บุคลากรแต่ละคนมีภาระงานมาก และมีความรับผิดชอบสูง ในการปฏิบัติงานต้องทำงานล่วงเวลาเพื่องานจะได้เสร็จตามกำหนด หาก

ไม่ทำงานล่วงเวลาจะเกิดความล่าช้า และบุคลากรส่วนมากต้องการขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยเฉพาะด้านการจัดอบรมประสิทธิภาพในการทำงานความรู้ในเรื่องของการพัฒนารักษาแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการ การให้คำแนะนำ และภาษาที่ต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ยิ่งกว่านั้น หากมีนักท่องเที่ยวเข้าชมจำนวนมาก กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาที่หลังอาจไม่มีบุคลากรพาเข้าชมหรือให้คำแนะนำ เพราะจำนวนบุคลากร ไม่เพียงพอกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้าชม

ดังนั้น แนวทางแก้ไขทางสถาบันอุดมศึกษาควรที่จะทำการสำรวจตำแหน่งความต้องการทางด้านบุคลากรเพื่อดำเนินการปรับโครงสร้างและเพิ่มอัตราให้จำนวนบุคลากร มีเพียงพอต่อการพัฒนาการดำเนินงานของแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ยิ่งกว่านั้นทางสถาบันอุดมศึกษาควรจัด โครงการสำรวจความต้องการในการจัดโครงการอบรมพัฒนาความรู้ ให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะทางด้านภาษา การให้บริการ การให้คำแนะนำและตอบคำถามนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ ที่สำคัญสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ยืมตัวมาจากหน่วยงานอื่นให้ได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพราะอย่างไรก็ยังคงอยู่ในสังกัดหรือสถาบันเดียวกันผู้บริหารสูงสุดของสถาบันควรให้ความสำคัญเพราะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบธรรมาภิบาลจะทำให้การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพมีคุณค่าและมีความสำคัญยิ่งขึ้นถ้าบุคลากรทุกหน่วยงานของสถาบันให้ความสนับสนุน จะทำให้สถาบันนั้นสามารถดำเนินนโยบายในเชิงรุกเพื่อส่งเสริมพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## 5.2 ปัญหาด้านงบประมาณ

1) ปัญหาด้านงบประมาณจัดสรรในการดำเนินงานมีไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะด้านการทำนุบำรุงรักษาของโบราณ หรือการซ่อมแซม การจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัย การพัฒนาปรับปรุงดูแลรักษาสถานที่ โดยเฉพาะสถานที่ใช้ในการจัดเก็บวัตถุที่ได้รับบริจาค ปัจจุบันวัตถุโบราณจำนวนมากที่ไม่มีที่เก็บบางอย่างอาจทำให้ชำรุดไปตามกาลเวลาหรือต้องใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามา

ช่วยในการเก็บรักษาความปลอดภัย ห้องบรรยายบรรจุคนได้น้อยไปไม่เพียงพอกับผู้เข้า  
 เข้าร่วมในแต่ละห้องมีระยะทางไกลกัน และบริเวณอาคารสถานที่สร้างทรูคโครม การ  
 ให้ความสำคัญทางด้านพิพิธภัณฑศาสตร์ลดลงแต่ไปเน้นทางด้านกิจกรรมมากกว่าทำให้  
 พิพิธภัณฑศาสตร์ไม่ได้รับการสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวมีความสนใจเข้าเยี่ยมชม ทำให้เกิด  
 ความเสื่อมโทรมในด้านของสถานที่ รวมถึงสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับปริมาณของ  
 คณะกลุ่มนักท่องเที่ยว

2) ปัญหาด้านงบประมาณ สำหรับการเพิ่มอัตราบุคลากร การพัฒนาองค์-  
 ความรู้ของบุคลากรส่งเสริมบุคลากร ไปศึกษาดูงาน การให้ทุนการศึกษา และการทำ  
 วิจัยไม่เพียงพอและไม่มียงบประมาณสนับสนุนดำเนินการ

จากประเด็นปัญหาด้านงบประมาณดังกล่าวทำให้เกิดอุปสรรคในการ  
 ดำเนินงานส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ  
 เพราะหากสถาบันอุดมศึกษาจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอกับการพัฒนาคุณภาพ การ  
 ดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงจะทำให้สถานที่ท่องเที่ยวเกิดความ  
 ถดถอยเสื่อมโทรมชำรุดและห้องที่ใช้ในการเผยแพร่องค์ความรู้ ทางศิลปวัฒนธรรม  
 หากไม่สามารถที่จะรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้ ก็จะทำให้มีนักท่องเที่ยวบางกลุ่ม  
 ไม่ได้เข้าไปฟังบรรยายขององค์ความรู้ และสไลด์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้จากเจ้าหน้าที่  
 ผู้ปฏิบัติงานทำให้นักท่องเที่ยวขาดความประทับใจในการเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่  
 ท่องเที่ยวนั้นและหากจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการอำนวยความสะดวก  
 ด้านเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ การถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สำคัญให้กับนักท่องเที่ยวอาจทำ  
 ให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่พึงพอใจในการมาเที่ยวและไม่แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้  
 คนอื่น ๆ มาเที่ยว นักท่องเที่ยวอาจไม่กลับมาเที่ยวชมได้ในอนาคต

ยิ่งกว่านั้นหากบุคลากรไม่ได้รับการส่งเสริมให้ไปศึกษาต่อขอองค์  
 ความรู้การไปดูงานหรือมีการดำเนินการศึกษาวิจัยจัดการอบรมเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือ  
 ส่งเสริมให้ได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ จะทำให้บุคลากรขาดความรู้ความสามารถในการนำ  
 องค์ความรู้ความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาพัฒนาทรัพยากรที่ทันสมัยกับสถานการณ์และ  
 ศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาการ มีความน่าสนใจ ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้  
 เดินทางเข้ามาเที่ยวชม

แนวทางแก้ไขสถาบันอุดมศึกษาควรที่จะให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรในการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการเดินทางดูงานแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การศึกษาคำเนิงานวิจัย และการจ้างบุคลากรในการพิทักษ์รักษาดูแลสถานที่ท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3 ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

1) ขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ

2) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความเสื่อมสภาพและล้าสมัยมีไม่เพียงพอกับความต้องการปฏิบัติงานของบุคลากร อาทิ ได้แก่ เครื่องเสียงที่ใช้มีน้อยไป เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการภาระงาน ความเร็วของเครื่องไม่ทันกับระบบปัจจุบันมีความจุของข้อมูลน้อย และเสื่อมสภาพ

3) เครื่องมือสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารมีไม่เพียงพอในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ตู้โทรศัพท์สาธารณะ อินเทอร์เน็ต

จากประเด็นปัญหา เครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าวทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ เพราะหากสถาบันอุดมศึกษาขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความไม่สมบูรณ์ในการใช้ปฏิบัติงานเสื่อมสภาพล้าสมัย ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการทำงาน ทำให้งานมีความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะเครื่องมือสำหรับคนพิการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวสากลจะต้องมีอุปกรณ์ไว้รองรับให้บริการสำหรับคนพิการไว้ได้ศึกษา ให้ได้รับองค์ความรู้ ความเป็นมา ความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว ยิ่งกว่านั้น หากเครื่องมือสารสนเทศของสถานที่ท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอในการให้บริการ อำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยว อาจทำให้นักท่องเที่ยวขาดการสื่อสารกับกลุ่มเพื่อนหรือญาติที่จะไปพบนักท่องเที่ยวในขณะที่ไปพักผ่อน หรือเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวได้



ดังนั้น แนวทางแก้ไขในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่  
ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ควรที่จะให้ความสำคัญในเรื่องของเครื่องมือ  
และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกทั้งกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา  
และนักท่องเที่ยวที่เข้าเที่ยวชมสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพการส่งเสริม  
สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพในระดับสากล

5.4 ปัญหาการติดต่อสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศหรือการประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

1) สถาบันไม่มีงบประมาณในการจัดทำกรเผยแพร่ข้อมูลข่าวของ  
สถาบันโดยตรงและที่กระจายข่าวสารข้อมูล สารสนเทศของตนเองแต่จะมีสื่อทาง  
โทรทัศน์เข้ามาทำสรุปนำเสนอ ทำให้การประชาสัมพันธ์มีน้อยไป

2) การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ เช่น เวลาค้นคว้าข้อมูลผู้เที่ยวชม นักเข้า  
อาจมาบ้างเกิดกรณีคณะผู้เข้าชมเข้าซ้อนกับคณะอื่นเพราะมีหลายคณะมาซ้ำซ้อนกัน ยิ่ง  
กว่านี้ องค์กรภายนอกส่งหนังสือมาประสานงานในการเดินทางมาเที่ยวชม คณะผู้เที่ยว  
ชมมาแต่หนังสือยังไม่ถึงสถาบันฯ หรือทางสถาบันอาจยังไม่ได้รับหลัก ฐานจากคณะ  
ผู้เที่ยวชมในการตอบรับว่าจะเดินทางมา หรือไม่มา และบางคณะผู้เที่ยวชมแจ้งว่าจะ  
เดินทางมาแต่ถึงวันอาจไม่มาโดยไม่แจ้งถึงสาเหตุปัญหาและอุปสรรคที่ไม่มาทำให้เป็น  
อุปสรรคในการดำเนินงานของสถาบันในการจัดสรรและเตรียมทรัพยากรในการ-  
ส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

3) การติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรใครที่มีหน้าที่งานอะไรจะรับรู้ข้อมูล  
เฉพาะงานของคนเท่านั้น บางครั้งเมื่อต้องให้ข้อมูลในภาพรวมอาจเป็นปัญหาและ  
อุปสรรคขององค์กรในการเผยแพร่หรือให้ข้อมูลกับบุคคลภายนอกที่ติดต่อสอบถามอาจ  
ไม่ได้รายละเอียดเท่าที่ควร

จากประเด็นปัญหา การติดต่อสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ ทั้ง  
ภายในและภายนอก ดังกล่าวทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานส่งเสริมสถาบัน-  
อุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ เพราะหากสถาบันอุดมศึกษา  
มีการจัดทำสารสนเทศข้อมูลกระจายข่าวของสถาบัน โดยตรง และมีเจ้าหน้าที่  
รับผิดชอบในการติดต่อประสานงานกับคณะนักท่องเที่ยวหรือองค์กรที่เข้ามาติดต่อ

ประสานงาน ยิ่งกว่านั้น บุคลากรในสถาบันควรที่จะทราบเกี่ยวกับข้อมูลภายในที่ใช้สำหรับการให้ความรู้ตอบคำถามที่บุคคลที่สนใจในการติดต่อ สอบถามข้อมูลของสถาบันเพื่ออาจนำไปเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการตัดสินใจเดินทางเข้าเที่ยวชม

ดังนั้น แนวทางแก้ไขในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพนั้น ควรที่จะให้ความสำคัญในระบบสารสนเทศ การเผยแพร่ข้อมูลที่ใช้สำหรับประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว การให้ข้อมูลตอบคำถามสำหรับนักท่องเที่ยว และการติดต่อยืนยันติดตามคณะนักท่องเที่ยวที่ทำการติดต่อเพื่อจะเดินทางเข้ามาเที่ยวชมจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ นำข้อมูลที่ได้ไปแนะนำหรือบอกต่อ และตัดสินใจสำหรับการเดินทางเข้ามาเที่ยวชม เพื่อเป็นการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพมากขึ้น

5.5 ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ ของการส่งเสริมสถาบัน-อุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพของ โรงเรียนนายร้อยพระ-จุลจอมเกล้าฯ ที่มีความแตกต่างจากสถาบันทักษิณคดีศึกษา มีดังต่อไปนี้

1) หากนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศที่จะเข้าเที่ยวชมต้องได้รับการตรวจสอบในบางโอกาส กลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าว ได้ร่วมเดินทางมากับคณะที่เป็นคนไทยทั้งภาครัฐและเอกชน

2) การดำเนินการท่องเที่ยวหน่วยทหารมีอุปสรรคที่ส่งผลต่อการส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพที่สำคัญ คือ การขาดงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว จึงยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากสถานที่ในหน่วยทหารอีกจำนวนมาก ที่มีศักยภาพด้านท่องเที่ยว ปัญหาด้านการตลาด ซึ่งทหารไม่สามารถทำได้เพียงลำพัง การขาดการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทำให้การให้บริการท่องเที่ยวในหน่วยทหารยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร

นอกจากนั้น การจัดพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวในหน่วยทหารจำเป็นต้องมีความรอบคอบในการจัดความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวกับการรักษาความลับที่ตั้งของหน่วยทหาร อย่างไรก็ตามนอกเหนือจากการส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังกล่าว กระทรวงกลาโหมและหน่วยงานทหารทุกหน่วยพร้อมที่จะให้การสนับสนุนทุกส่วน

ราชการและภาคเอกชน ในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งชาติ รวมทั้งการ  
รักษาสิ่งแวดล้อมและรักษาความมั่นคงตามสถานที่บริเวณชายแดน

ดังนั้น การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง  
วัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น จากผลจากการศึกษา รูปแบบ กระบวนการ ปัญหา อุปสรรค  
และข้อค้นพบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาบูรณาการให้เป็นยุทธศาสตร์การ  
ส่งเสริมปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวสำหรับการส่งเสริม  
สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพในรูปแบบต่าง ๆ ให้มี  
ความเหมาะสมกับการบริหารและจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ ของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว  
เพื่อให้ความสอดคล้องกับศักยภาพในการแข่งขันให้สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้า  
มาเที่ยวชมสถาบันเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับแหล่งท่องเที่ยว

โดยเฉพาะในแต่ละสถาบันอุดมศึกษาที่จะส่งเสริมให้เป็นสถานที่  
ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ควรที่จะมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องของการ  
บริหารจัดการ ทรัพยากร สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก  
ปัจจัย การให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ  
แหล่งท่องเที่ยวที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น ซึ่ง  
เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกเดินทางของนักท่องเที่ยว ที่จะไปยังแหล่งท่องเที่ยว  
นั้น ยังรวมถึงปัจจัยความคุ้มค่าและผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับในการเดินทาง  
มายังแหล่งเที่ยว นอกจากนี้ ปัจจัยดังกล่าวยังมีอิทธิพลกับความระมัดระวังรู้สึกพึงพอใจ  
หรือไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางเที่ยวชมได้อีก

## การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวได้แก่ ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพหลัก ศาสนา และรายได้

### ตาราง 12

ค่าร้อยละภูมิหลังของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 600 คน

ตัวแปร	ค่าของตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	241	40.2
	หญิง	359	59.8
	รวม	600	100
อายุ	15 ปีหรือต่ำกว่า	37	6.2
	16-23 ปี	314	52.3
	24-31 ปี	113	18.8
	32-39 ปี	63	10.5
	มากกว่า 39 ปี	73	12.2
	รวม	600	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถม	2	0.3
	ประถมศึกษา	7	1.2
	มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	24	4.0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	169	28.2
	ปวส./อนุปริญญา	44	7.3
	ปริญญาตรี	313	52.1
	ปริญญาโท	40	6.7
	ปริญญาเอก	1	0.2
	รวม	600	100

ตาราง 12 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าของตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	418	69.7
ทางสมรส	แต่งงาน	170	28.3
	หม้าย	2	0.3
	หย่า	10	1.7
อาชีพหลัก	ไม่ได้ประกอบอาชีพใด	3	0.5
	รับราชการ	94	15.7
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	2.0
	พนักงานบริษัทเอกชน	119	19.8
	นักเรียน/นักศึกษา	314	52.3
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	43	7.2
	เกษตรกรกรรม	10	1.7
	อื่น ๆ	5	0.8
	รวม	600	100.0
ศาสนา	พุทธ	501	83.5
	คริสต์	1	0.2
	อิสลาม	98	16.3
	รวม	600	100.0
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า-1,000 บาท	58	9.7
	1,001-11,600 บาท	376	62.7
	11,601-17,400 บาท	52	8.7
	17,401-23,200 บาท	44	7.3
	มากกว่า 23,200 บาท	70	11.7
	รวม	600	100.0

### ผลการวิเคราะห์

ตาราง 12 การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวได้แก่ ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพอาชีพหลัก ศาสนา และรายได้ ของ นักท่องเที่ยว พบว่า มีนักท่องเที่ยวทั้งเพศหญิงและชายจำนวนพอ ๆ กัน โดยมีอายุเฉลี่ย ส่วนใหญ่ระหว่าง 16-23 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา สถานภาพโสด นับถือศาสนาพุทธ และมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 10,000 บาท จากลักษณะ โดยรวมของนักท่องเที่ยวที่พบนี้ น่าจะใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ของหน่วยงานผู้ให้บริการและของรัฐบาลในโอกาสต่อไป

2. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวได้แก่ ตัวแปรกลุ่ม/บุคคลที่นักท่องเที่ยว เดินทางมาด้วย

### ตาราง 13

ค่าร้อยละของบุคคลที่เดินทางกับนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าของตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการมาเที่ยว	มาครั้งแรก	345	57.5
	มามากกว่า 1 ครั้ง	255	42.5
	รวม	600	100.0
บุคคลที่เดินทางมากับ นักท่องเที่ยว	มาคนเดียว	3	0.5
	เพื่อน	210	35
	กลุ่มนำเที่ยวทัวร์	157	26.2
	ครอบครัว/ญาติ	89	14.8
	สถาบันการศึกษา/หน่วยงานที่ สังกัด	141	23.5
	รวม	600	100

ตาราง 13 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าของตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ให้มาเที่ยว	ตนเอง	172	28.7
	เพื่อน	140	23.3
	กลุ่มนำเที่ยวทัวร์	123	20.5
	ครอบครัว/ญาติ	82	13.7
	อื่น ๆ ได้แก่ ผู้จัดการ/		
	คณะอาจารย์/หัวหน้างานที่สังกัด	83	13.8
	รวม	600	100
พาหนะในการเดินทางของ นักท่องเที่ยว	รถยนต์ส่วนตัว	235	39.2
	รถโดยสารขนส่งมวลชน	70	11.7
	รถนำเที่ยว	216	36
	รถยนต์องค์การ/รถหน่วยงานที่สังกัด	79	13.1
	รวม	600	100
สื่อในการรับรู้ข้อมูลและ ข่าวสารนักท่องเที่ยว	หนังสือพิมพ์รายวัน/สัปดาห์	9	1.5
	โทรทัศน์	85	14.2
	วิทยุ	13	2.2
	นิตยสาร/วารสาร	39	6.5
	บุคคลทั่วไป	347	57.8
	จุดสาร/แผ่นพับ	53	8.8
	อินเทอร์เน็ต	38	6.3
	เดินทางผ่านสถานที่/ป้ายแนะนำ		
	สถานที่ท่องเที่ยว	16	2.7
	รวม	600	100

ตาราง 13 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าของตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการมาเที่ยว	การแสวงหาความรู้	134	22.3
	เดินทางมาทัศนศึกษา	287	47.8
	การสัมมนาทางวิชาการ	57	9.5
	การเข้าค่าย/นันทนาการ	122	20.3
	รวม	600	100
ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว	ผู้ปกครอง	103	17.2
	เพื่อน	23	3.8
	ตัวทำนอง	227	37.8
	หน่วยงานที่ท่านสังกัด	67	11.2
	สถาบันการศึกษา	170	28.3
	อื่น ๆ ได้แก่ ญาติ/คนรู้จัก	10	1.7
	รวม	600	100
	แรงจูงใจในการมาเที่ยว	รูปแบบการให้บริการ	29
การเผยแพร่สารสนเทศจากแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ		189	31.5
สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม		207	34.5
ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว		135	22.5
อื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาหาความรู้			
นันทนาการ		40	6.7
รวม		600	100



ตาราง 13 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าของตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
มีโอกาที่จะกลับมาเที่ยว/ไม่	กลับมาเที่ยวอีก	575	95.8
	ไม่กลับมาเที่ยว	25	4.2
	รวม	600	100.0
ตัวแปรแนะนำเพื่อนมาเที่ยว	แนะนำให้มาเที่ยว	590	98.3
	ไม่แนะนำให้มาเที่ยว	10	1.7
	รวม	600	100
ความประทับใจของ นักท่องเที่ยว	มีความประทับใจในการมาเที่ยว	567	94.5
	ไม่มีความที่ประทับใจในการมา เที่ยว	30	5.0
	รวม	597	99.5
	ไม่ตอบ	3	.5
รวม		600	100

### ผลการวิเคราะห์

ตาราง 13 แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยของตัวแปร ประสบการณ์มาเที่ยวกลุ่มบุคคลที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาด้วย ในตาราง 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ประสบการณ์ในการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.5 มาครั้งแรก และรองลงมา ร้อยละ 42.5 มามากกว่า 1 ครั้ง กลุ่มบุคคลที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาด้วย ส่วนใหญ่ ร้อยละ 35 คือเพื่อน รองลงมา ร้อยละ 26.2 คือ กลุ่มนำเที่ยวทัวร์ ร้อยละ 23.5 คือ สถาบันการศึกษา/หน่วยงานที่สังกัด ร้อยละ 14.8 คือ ครอบครัว/ญาติ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยว มาเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 28.7 คือ นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาเที่ยวด้วยตนเอง รองลงมา ร้อยละ 23.3 คือ เพื่อน ร้อยละ 20.5 คือ กลุ่มนำเที่ยวทัวร์ ร้อยละ 13.8 คือ ผู้จัดอบรม/คณะอาจารย์/หัวหน้างานที่สังกัด และร้อยละ 13.7 คือ ครอบครัว/ญาติ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรพาหนะในการเดินทางมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.2 คือ รถยนต์ส่วนตัว รองลงมา ร้อยละ 36 คือ รถนำเที่ยว ร้อยละ 13.2 คือ รถยนต์ขององค์กร/รถสถาบัน/รถหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มนำเที่ยวทัวร์ และร้อยละ 11.7 คือ รถโดยสารขนส่งมวลชน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสื่อในการรับความรู้ข้อมูลและสารสนเทศจากสถาบัน-อุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ของนักท่องเที่ยวที่ได้รับมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.8 คือ สื่อจากบุคคลทั่วไปรองลงมา ร้อยละ 14.2 คือ โทรทัศน์ ร้อยละ 8.8 คือ จุลสาร/แผ่นพับ ร้อยละ 6.5 คือ นิตยสาร/วารสาร และร้อยละ 6.3 คือ อินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ ตัวแปรวัตถุประสงค์ในการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว ในการมาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ของนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.8 คือ เดินทางมาทัศนศึกษารองลงมา ร้อยละ 22.3 คือ การแสวงหาความรู้ ร้อยละ 20.3 คือ การเข้าค่าย/นันทนาการ และร้อยละ 9.5 การสัมมนาทางวิชาการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์จากตาราง ตัวแปรผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวสถาบัน-อุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ของนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.8 คือ ตัวนักท่องเที่ยวเอง ร้อยละ 28.3 คือ สถาบันการศึกษา ร้อยละ 17.2 คือ ผู้ปกครอง และร้อยละ 11.2 คือ หน่วยงานที่สังกัด ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรแรงจูงใจในการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว ในการมาเที่ยวสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ของนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.5 คือ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมา ร้อยละ 31.5 คือ การเผยแพร่สารสนเทศจากแหล่งท่องเที่ยว น่าสนใจร้อยละ 22.5 คือ ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว และร้อยละ 6.7 คือ อื่น ๆ ได้แก่ ศึกษาหาความรู้ นันทนาการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรโอกาสในการกลับมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว ในการมาเที่ยวสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ของ

นักท่องเที่ยวนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 95.8 คือ นักท่องเที่ยวมีโอกาสกลับมาเที่ยวอีกครั้ง

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการแนะนำเพื่อน/บุคคลอื่น มาเที่ยวสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ของนักท่องเที่ยวนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 98 คือ แนะนำเพื่อนหรือบุคคลอื่น ๆ ให้มาเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความประทับใจในการมาเที่ยวสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ของนักท่องเที่ยวนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.5 ของนักท่องเที่ยวนั้น มีความประทับใจในการมาเที่ยว

### การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวนั้นได้รับจริง ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านรูปแบบการเผยแพร่สารสนเทศ ด้านสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นในด้านประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวนั้นได้รับจริง ด้านการให้บริการ ด้านการเผยแพร่สารสนเทศ ด้านสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

### การวิเคราะห์โดยอาศัยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยอาศัยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางต่อไปนี้

## ตาราง 14

## ปัจจัยการให้บริการ

ลำดับที่	การให้บริการ	Mean	S.D.	แปลผล
1	เปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดกับ นักท่องเที่ยว	6.07	0.789	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยใน การให้บริการกับนักท่องเที่ยว	6.02	0.895	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองยิ้มแย้มใน การต้อนรับ	6.01	1.034	ดีมาก
4	การกำหนดเวลาปิด-เปิดในการให้บริการมี ความเหมาะสม	6.01	0.842	ดีมาก
5	เจ้าหน้าที่มีกริยาวาจาสุภาพอ่อนน้อมใน การให้บริการกับนักท่องเที่ยว	5.97	0.963	ดีมาก
6	มีการให้บริการครบถ้วนตามที่สถานที่ ท่องเที่ยวระบุไว้ในแผ่นโฆษณา ประชาสัมพันธ์	5.82	0.886	ดีมาก
7	เจ้าหน้าที่มีความสามารถพร้อมที่จะตอบ คำถามของนักท่องเที่ยว	5.80	1.178	ดีมาก
8	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ใน การให้บริการกับนักท่องเที่ยว	5.73	1.098	ดีมาก
9	เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้คำแนะนำและ คำปรึกษาในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว	5.73	1.095	ดีมาก
10	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อ ขอใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ การประสานงาน/การให้คำแนะนำอื่น ๆ	5.72	1.054	ดีมาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ลำดับที่	การให้บริการ	Mean	S.D.	แปลผล
11	เจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว	5.69	1.090	ดีมาก
12	เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว	5.62	1.064	ดีมาก
13	เจ้าหน้าที่กล่าวคำต้อนรับหรือคำอำลากับนักท่องเที่ยว	5.53	1.209	ดีมาก
14	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับนักท่องเที่ยว	5.30	1.305	ดีมาก
	รวม	5.7861	0.7482	ดีมาก

ผลการพิจารณา ตาราง 14 ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง ด้านการให้บริการ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีมาก คือ เปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดกับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว การกำหนดเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มในการต้อนรับเจ้าหน้าที่มีกริยาจาสุภาพ มีความอ่อนน้อมในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว มีการให้บริการครบถ้วนตามที่สถานที่ท่องเที่ยวระบุไว้ในแผ่นโฆษณาประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่มีความสามารถพร้อมที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ การประสานงาน/การให้คำแนะนำอื่น ๆ เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่กล่าวคำต้อนรับหรือคำอำลากับนักท่องเที่ยว และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียงพอ

กับนักท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.07, 6.02, 6.01, 6.01, 5.97, 5.82, 5.80, 5.73, 5.73, 5.72, 5.69, 5.62, 5.53 และ 5.30 ตามลำดับ

## ตาราง 15

### ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ

ลำดับที่	การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ	Mean	S.D.	แปลผล
1	มีป้ายบอกทางที่ถูกต้องชัดเจนในการสื่อสารที่ให้ประโยชน์กับนักท่องเที่ยว	5.92	1.023	ดีมาก
2	สถานที่ท่องเที่ยวมีศูนย์กลางในการเผยแพร่สารสนเทศที่มีประโยชน์กับนักท่องเที่ยว	5.91	0.978	ดีมาก
3	สถานที่ท่องเที่ยวให้สารสนเทศ อาทิ แผนที่ แผ่นพับ ที่นักท่องเที่ยวได้รับความถูกต้อง	5.75	1.1	ดีมาก
4	มีโทรศัพท์สาธารณะอำนวยความสะดวกในการสื่อสารบริการนักท่องเที่ยว	5.37	1.185	ดีมาก
5	มีการเผยแพร่ความรู้เหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว	5.72	1.064	ดีมาก
6	มีการให้สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ตรงกับความจริง ห้องน้ำ ร้านอาหารและที่พัก	5.67	1.130	ดีมาก
7	นักท่องเที่ยวได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน	5.67	1.023	ดีมาก
8	แผ่นพับที่ใช้ในการโฆษณามีความเหมาะสมและมีประโยชน์กับนักท่องเที่ยว	5.65	1.091	ดีมาก

ตาราง 15 (ต่อ)

ลำดับที่	การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ	Mean	S.D.	แปลผล
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้จริงในการเผยแพร่ข้อมูล และข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว	5.64	1.132	ดีมาก
10	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ภาษา ถ่ายทอดคุณค่าทางประวัติศาสตร์/ ศิลปวัฒนธรรม	5.55	1.196	ดีมาก
11	ป้ายโฆษณาหรือแผ่นพับ ที่ใช้ประชาสัมพันธ์ ของสถานที่ท่องเที่ยวมี ความน่าสนใจ	5.52	1.131	ดีมาก
12	การเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารในรูปแบบ INTERNET/แผ่นพับ มีประโยชน์ในการ ตัดสินใจมาเที่ยวของท่าน	5.48	1.219	ดีมาก
13	สถานที่ท่องเที่ยวที่มีรับฟังปัญหาและ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อาทิรับแจ้งเหตุ ฉุกเฉิน คนหาย	5.44	1.168	ดีมาก
14	เครื่องเสียงที่ใช้ในการบรรยายเผยแพร่ ความรู้ของสถานที่ท่องเที่ยวมีความชัดเจน	5.30	1.342	ดีมาก
	รวม	5.61	0.817	ดีมาก

ตาราง 15 ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง ด้านการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารกับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริงโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีมาก คือ มีป้ายบอกทางที่ถูกต้องชัดเจนในการสื่อสารที่ให้ประโยชน์กับนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวมีศูนย์กลางในการเผยแพร่ให้สารสนเทศที่มีประโยชน์กับนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวให้สารสนเทศ อาทิ แผ่นที่ แผ่นพับ ที่นักท่องเที่ยวได้รับ มีความถูกต้อง มีการเผยแพร่

ความรู้ เหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว มีการให้สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ตรงกับความจริง ห้องน้ำ, ร้านอาหารและที่พัก

นักท่องเที่ยวได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน แผ่นพับที่ใช้ในการโฆษณา มีความเหมาะสมและมีประโยชน์กับนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่มีความรู้จริงในการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ภาษาถ่ายทอดคุณค่าทางประวัติศาสตร์/ศิลปวัฒนธรรม ป้ายโฆษณาหรือแผ่นพับ ที่ใช้ประชาสัมพันธ์ของสถานที่ท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ การเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารในรูปแบบ INTERNET/แผ่นพับ มีประโยชน์ในการตัดสินใจมาเที่ยวของท่าน สถานที่ท่องเที่ยวที่มีรับฟังปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อาทิ รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน คนหาหามีโทรศัพท์สาธารณะที่อำนวยความสะดวกในสื่อสารบริการนักท่องเที่ยว และเครื่องเสียงที่ใช้ในการบรรยายเผยแพร่ความรู้ของสถานที่ท่องเที่ยวมีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.92, 5.91, 5.75, 5.72, 5.67, 5.67, 5.65, 5.64, 5.55, 5.52, 5.48, 5.44, 5.37 และ 5.30 ตามลำดับ

## ตาราง 16

### สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว

ลำดับที่	สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ ของสถานที่ท่องเที่ยว	Mean	S.D.	แปลผล
1	สถานที่ท่องเที่ยวมีภูมิทัศน์ ทัศนียภาพ และสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม	6.38	0.823	ดีมาก ที่สุด
2	สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งก่อสร้างที่งดงาม กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	6.27	0.890	ดีมาก ที่สุด
3	มีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ด้าน ประวัติศาสตร์/ศิลปวัฒนธรรม	6.23	0.830	ดีมาก ที่สุด
4	มีการอนุรักษ์ รักษาธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมที่สวยงามไว้ลพิษ	6.24	0.852	ดีมาก ที่สุด



ตาราง 16 (ต่อ)

ลำดับที่	สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่ ของสถานที่ท่องเที่ยว	Mean	S.D.	แปลผล
5	มีระบบคมนาคมขนส่งสะดวกเพียงพอต่อ การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว	5.86	1.061	ดีมาก
6	มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว	5.89	1.033	ดีมาก
7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการ อาทิ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่พัก	5.78	1.060	ดีมาก
8	สิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหารหาง่าย	5.60	1.126	ดีมาก
9	มีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความ ทันสมัยเหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ ระบบโทรศัพท์สาธารณะ/มี INTERNET ให้บริการ	5.30	1.268	ดีมาก
10	มี เครื่องดับเพลิง อยู่ในสภาพดี และตั้งอยู่ใน ที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน	5.41	1.164	ดีมาก
11	มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัย ให้กับนักท่องเที่ยว	5.50	1.197	ดีมาก
12	สถานที่ท่องเที่ยวมีการรักษาความสะอาดทั่ว บริเวณ	5.91	1.015	ดีมาก
13	สถานที่ท่องเที่ยวสนับสนุนการประกอบ อาชีพของคนในท้องถิ่น เช่น มีของที่ระลึก หรือของพื้นเมืองที่ทำจากคนในท้องถิ่นขาย ให้กับนักท่องเที่ยว	5.70	1.186	ดีมาก
14	สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งให้ชมคุ้มกับค่าใช้จ่าย ของนักท่องเที่ยว	5.90	1.044	ดีมาก
	รวม	5.85	0.7245	ดีมาก

ตาราง 16 ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง ด้านสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวเกี่ยวกับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริงโดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับดีมากที่สุด คือ สถานที่ท่องเที่ยวมีภูมิทัศน์ ทัศนียภาพ และสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งก่อสร้างที่งดงามกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมมีการอนุรักษ์ รักษาสรรพชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงามไร้มลพิษ มีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ด้านประวัติศาสตร์/ศิลปวัฒนธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.38, 6.27, 6.24 และ 6.23 ตามลำดับ และข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับดีมากคือ สถานที่ท่องเที่ยวมีการรักษาความสะอาดทั่วบริเวณ สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งให้ชมคู่กับค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว มีระบบคมนาคมขนส่งสะดวกเพียงพอต่อการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการ อาทิ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวสนับสนุนการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น เช่น มีของที่ระลึก หรือของพื้นเมืองที่ทำจากคนในท้องถิ่นขายให้กับนักท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหารหาง่าย มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว มีเครื่องดับเพลิง อยู่ในสภาพดีและตั้งอยู่ในที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน และมีเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ ระบบโทรศัพท์สาธารณะ/มี INTERNET ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.91, 5.90, 5.89, 5.86, 5.78, 5.70, 5.60, 5.50, 5.41 และ 5.30 ตามลำดับ

## ตาราง 17

ประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากปัจจัยการ ให้บริการ ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูล  
สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่	ประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ	Mean	S.D.	แปล ผล
1	ประ โยชน์ที่ท่านได้รับจากสภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมโดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ การอนุรักษ์ การรักษามรดกชาติ การมี เอกลักษณ์และวัฒนธรรม	6.06	0.857	ดีมาก
2	ประ โยชน์ที่ท่านได้รับจากการให้บริการ โดยรวม	5.89	0.907	ดีมาก
3	ประ โยชน์ที่ได้รับในการถ่ายทอดความรู้ของ สถานที่ท่องเที่ยว	5.86	1.023	ดีมาก
4	ประ โยชน์ที่ท่านได้รับจากสารสนเทศโดยรวม	5.79	0.935	ดีมาก
5	ประ โยชน์ที่ท่านได้รับจากกิจกรรมใน การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม หรือนิทรรศการ งานประเพณี	5.65	1.127	ดีมาก
	รวม	5.84	0.6074	ดีมาก

ตาราง 17 ปัจจัยที่มีผลต่อประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง ด้านประ โยชน์ที่  
ท่านได้รับจริงจากปัจจัยการ ให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสาร สภาพทางกายภาพ  
และสิ่งแวดล้อมโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.84 เมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีมาก คือ ประ โยชน์ที่ท่านได้รับจากสภาพทางกายภาพ  
และสิ่งแวดล้อมโดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ การอนุรักษ์ รักษาธรรมชาติ  
มีเอกลักษณ์และวัฒนธรรม ประ โยชน์ที่ท่านได้รับจากการ ให้บริการ โดยรวม ประ โยชน์  
ที่ได้รับในการถ่ายทอดความรู้จากสถานที่ท่องเที่ยว ประ โยชน์ที่ท่านได้รับจาก  
สารสนเทศโดยรวม และประ โยชน์ที่ท่านได้รับจากกิจกรรมการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

หรือนิทรรศการ งานประเพณี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.06, 5.89, 5.86, 5.79 และ 5.65 ตามลำดับ

### ตาราง 18

ความพึงพอใจของท่านกับประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ลำดับที่	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	Mean	S.D.	แปลผล
1	มีความพึงพอใจในการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว	6.19	0.886	มากที่สุด
2	มีความพึงพอใจในความรู้สึกลอดค้ำยในร่างกายและทรัพย์สินในการมาเที่ยว	6.15	0.886	มากที่สุด
3	มีความพึงพอใจในกิจกรรมที่ให้คุณค่าในการเรียนรู้	6.13	9.04	มาก
4	มีความพึงพอใจในการดูแลรักษาความสะอาดทั่วบริเวณของสถานที่ท่องเที่ยว	6.11	0.901	มาก
5	ความพึงพอใจโดยรวมกับสถานที่ท่องเที่ยว	6.08	0.958	มาก
6	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีกับกิจกรรมในการมาเที่ยวชมครั้งนี้	6.07	0.963	มาก
7	มีความพึงพอใจความงดงามกลมกลืนของสิ่งก่อสร้าง	6.02	0.903	มาก
8	มีความพึงพอใจในคุณค่าของการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม	5.93	0.956	มาก
9	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม	5.78	0.978	มาก
	รวม	6.05	0.695	มาก

ผลการพิจารณา ตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความพึงพอใจในการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว และมีความพึงพอใจในความรู้สึกลอดคักขัยในร่างกายและทรัพย์สินในการมาเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.19 และ 6.15 ตามลำดับ และข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับมาก คือ มีความพึงพอใจในกิจกรรมที่ให้คุณค่าในการเรียนรู้ มีความพึงพอใจในการดูแลรักษาความสะอาดทั่วบริเวณของสถานที่ท่องเที่ยว ความพึงพอใจ/ประทับใจโดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมในการมาเที่ยวครั้งนี้มีความพึงพอใจความงดงามกลมกลืนของสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยวให้คุณค่าในการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.13, 6.11, 6.08, 6.07, 6.02, 5.93 และ 5.78 ตามลำดับ

#### **การใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อน**

จากการหาความสัมพันธ์กลุ่มที่ 1 ที่ว่าผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับขึ้นอยู่กับ การให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยได้นำสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยเริ่มจากการนำสถิติเชิงพรรณนามาใช้ในการวิเคราะห์สภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficients) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อน รายละเอียดดังตาราง 15 ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับขึ้นอยู่กับ การให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

## ตาราง 19

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับกับการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ

ตัวแปร	การให้บริการ	สารสนเทศ	สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ผลประโยชน์ที่ได้รับ
การให้บริการ	1	.720**	.647**	.365**
สารสนเทศ		1	.726**	.740**
สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม			1	.441**
ผลประโยชน์ที่ได้รับ				1

ผลการพิจารณาตาราง 19 เมตริกซ์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาราง 19 ใช้ในการวิเคราะห์พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระตัวแปรใดมีปัญหาค่าความสัมพันธ์ที่สูงเกินไป (multicollinearity) ที่ค่าเกิน .8 จึงสามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ทางสถิติได้ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับการนำเสนอข้อมูลของผู้วิจัยโดยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับเพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 3 ซึ่งนำเสนอได้ดังนี้

## ตาราง 20

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงชั้นตัวแปรผลประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ กับการให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรประ โยชน์ ที่ได้รับ	สมมติฐานที่ 1	สมมติฐานที่ 2	สมมติฐานที่ 3
การให้บริการ	.365 (9.578)**	.099 (1.88)	.060 (1.124)
สารสนเทศ		.369 (6.988)**	.212 (3.233)**
สภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อม			.235 (3.942)**
R <sup>2</sup> adj	.132	.196	.215
SEE	.56607	.5447	.5382
F	91.737	73.950	55.681
Sig. of F	.000	.000	.000

หมายเหตุ: ในวงเล็บคือค่า t และ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ P < .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตาราง 20 เพื่อตอบสนองสมมติฐานการวิจัย ที่ 1 ถึง 3 ดังนี้ ประ โยชน์ที่ได้รับของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปรากฏว่า ปัจจัยการให้บริการอธิบายการผันแปรของ ผลประ โยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับได้ร้อยละ 13.2 โดยตัวแปรปัจจัยการให้บริการมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตามเมื่อนำเอาตัวแปรสารสนเทศเข้ามาวิเคราะห์ด้วยตาม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปรากฏว่าอำนาจการอธิบายเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 19.6 โดย ตัวแปรสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เหมือนเดิมดังจะเห็นได้จากค่าที่ได้ อย่างไรก็ตามตัวแปรการให้บริการจากผลการวิจัย

พบว่า สมมติฐานที่ 2 นี้ตัวแปรการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ดังจะเห็นได้จากค่าที่ได้ในเชิงชั้นที่ 3

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมเข้ามาพิจารณาพร้อมกันทั้งหมดปรากฏว่าอำนาจการอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 21.5 โดยตัวแปรอิสระ 2 ตัว ได้แก่การเผยแพร่สารสนเทศและสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ ส่วนตัวแปรการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ

สรุป ผลของตัวแปร การเผยแพร่สารสนเทศ และตัวแปรสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับในการมาเที่ยว กล่าวคือ เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับการเผยแพร่สารสนเทศจากการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพที่ดีขึ้นและเมื่อมีการปรับสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นนักท่องเที่ยวจะได้รับผลประโยชน์จากการเดินทางมาเที่ยวชมสถาบันอุดมศึกษาดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมคือ ข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารทางเทคโนโลยีทางการท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Buhalis, Tjoa, and Jafari (1998) และผลการศึกษาของ Richard (1997) ความต้องการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลภายนอกด้านการท่องเที่ยว

การหาความสัมพันธ์กลุ่มที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยได้นำสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้วิจัยเริ่มจากการนำ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficients) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อน รายละเอียดดังตาราง 17 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ



สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่  
ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

## ตาราง 21

ผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจ  
กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการ สาธารณเทศ สภาพทางกายภาพและ  
สิ่งแวดล้อมที่นักท่องเที่ยวได้รับ

ตัวแปร	การ ให้บริการ	สาธารณเทศ	สภาพทาง กายภาพ สิ่งแวดล้อม	ผลประ โยชน์ที่ ได้รับ	ความพึง พอใจ
การให้บริการ	1	.720**	.647**	.365**	.649**
สาธารณเทศ		1	.726**	.740**	.687**
สภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อม			1	.441**	.740**
ผลประโยชน์ที่ ได้รับ				1	.424**
ความพึงพอใจ					1

หมายเหตุ: ในวงเล็บคือค่า t และ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ  $P < .01$

ผลการพิจารณาตาราง 21 เมตริกซ์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการ-  
วิเคราะห์พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระตัวแปรใดมีปัญหาค่าความสัมพันธ์ที่สูงเกินไป  
(multicollinearity) ที่ค่าเกิน .8 จึงสามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ทางสถิติได้  
ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
การนำเสนอข้อมูลของผู้วิจัยโดยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น ปัจจัยที่มีผลต่อ  
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการทดสอบ สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ถึง  
สมมติฐานที่ 7 ซึ่งนำเสนอได้ดังนี้

## ตาราง 22

การวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรตามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ  
ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ จากการให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ  
สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ตัวแปร	สมมติฐานที่ 4	สมมติฐานที่ 5	สมมติฐานที่ 6	สมมติฐานที่ 7
ผลประโยชน์ ที่นักท่องเที่ยว ได้รับ	.424 (11.445)**	.216 (6.692)**	.132 (4.240)**	.083 (2.873)**
การให้บริการ		.571 (17.705)**	.308 (7.633)**	.236 (6.285)**
สารสนเทศ			.408 (9.759)**	.125 (2.672)**
สภาพทาง กายภาพและ สิ่งแวดล้อม				.452 (10.575)**
R <sup>2</sup> adj	.178	.460	.534	.607
SEE	.63004	.51061	.47453	.43574
F	130.98	256.433	229.686	232.255
Sig. of F	.000	.000	.000	.000

หมายเหตุ: ในวงเล็บคือค่า t และ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ P < .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตาราง 22 เพื่อตอบตัวแปรความพึงพอใจ เพื่อตอบ สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ถึงสมมติฐานที่ 7 ดังนี้ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตาม สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปรากฏว่า ตัวแปรผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ อธิบายการผันแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้รับได้ร้อยละ 17.8 โดย ตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม เมื่อนำเอาตัวแปรการ ให้บริการเข้ามาวิเคราะห์ด้วยตาม

สมมติฐานการวิจัย 5 ปรากฏว่าอำนาจการอธิบายเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 46 โดย ตัวแปรผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับและการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อผู้วิจัยนำตัวแปรการเผยแพร่สารสนเทศ เข้ามาวิเคราะห์ในเชิงชั้นที่ 3 ตาม

สมมติฐานการวิจัย 6 ผู้วิจัยพบว่า อำนาจการอธิบายเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 53.4 โดยตัวแปร ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อผู้วิจัยได้เพิ่ม ตัวแปรสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมตาม

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 เข้ามาพิจารณาพร้อมกันทั้งหมดปรากฏว่าอำนาจการ อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามโดยตัวแปรอิสระทั้งหมดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 60.7 โดยตัวแปรอิสระ 4 ตัว ได้แก่ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการ การเผยแพร่ ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปผลดังนี้ ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ และตัวแปรสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมเป็นตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาเที่ยว กล่าวคือ

เมื่อนักท่องเที่ยวได้ผลประโยชน์จากสถานที่ท่องเที่ยว การให้บริการ การ-เผยแพร่สารสนเทศและสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมจากการส่งเสริมสถาบันอุดม-ศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพที่ดีขึ้นและเมื่อมีกิจกรรมที่ให้ผลประโยชน์กับ นักท่องเที่ยว การให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ และการปรับสภาพทางกายภาพและ

สิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นในการเดินทางมาเที่ยวชมสถาบันอุดมศึกษาดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมมากล่าวคือ ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าเที่ยวชมมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด (Univerisitty of Oxford, 2005) ผลการศึกษาวิจัย พบว่า การเพิ่มความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวและผู้รับบริการขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการปฏิบัติขององค์กรที่ทำให้เกิดความคุ้มค่าสำหรับนักท่องเที่ยวมากขึ้น

### **เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางของตัวแปร ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เส้นทาง Path Analysis**

นักท่องเที่ยวด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ ระหว่างการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้วิจัยได้นำการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์มาใช้ซึ่งต้องทำการวิเคราะห์ อาศัยสมการ โครงสร้าง (structural equation) 2 สมการ ได้แก่ อิทธิพลของการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลต่อผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับและสมการอิทธิพลของการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

สมการ โครงสร้างที่ได้จากกรอบแนวคิด คือ

$$1. Bnf = f(Svc, Infor, Phy\&Env)$$

ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับขึ้นอยู่กับการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพและ

จากภาพ 4 ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างของ สมการที่ 1 พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับ

ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับอย่างมีนัยสัมพัทธ์ทางสถิติและสามารถอธิบายความผันแปรของผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับได้ร้อยละ 21.5

2. Satisfaction = (Bnf, Svc, Infor, Phy & Env)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

จากภาพ 4 ตามสมการที่ 2 ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ การให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสัมพัทธ์ทางสถิติและสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 60.7

### ตาราง 23

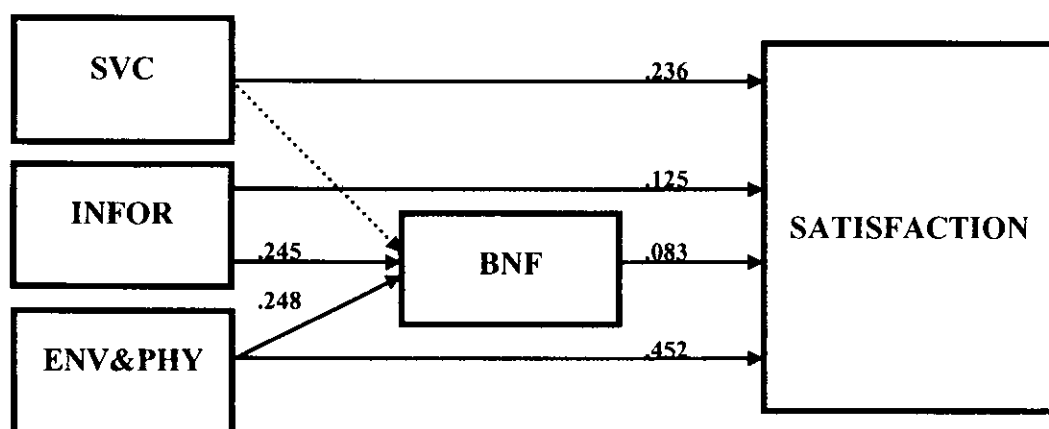
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างในการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยขั้นตอน (stepwise)

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ	
	แบบจำลองที่ 1 (BNF)	แบบจำลองที่ 2 (SATI)
BNF	na	.083**
SVC	.060	.236**
INF	.212**	.125**
PHY&ENV	.235**	.1452**
R <sup>2</sup> adj	.215	.607
SEE	.5382	.43574
F	55.681	232.255
Sig. of F	.000	:000

หมายเหตุ na = ไม่เกี่ยวข้อง \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .01

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองหรือสมการ โครงสร้างที่ละสมการตามที่ได้เสนอไว้ในตาราง 23 สรุปได้ว่า การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ และการให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

เมื่อนำสัมประสิทธิ์ดังกล่าวมาใช้แทนค่าเป็นค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางจะได้แผนภาพที่มีเส้นปรุ 1 เส้น ที่เชื่อมโยงกับตัวแปรผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับได้แก่ตัวแปรการให้บริการ นอกนั้นตัวแปรทั้งหลายดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงตัวแปรสุดท้าย (ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว) ได้อย่างต่อเนื่องดังภาพ 4



หมายเหตุ: เส้นทึบ มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 เส้นปรุไม่มีนัยสำคัญ

ภาพ 4 A Promotional Model to Promote the Academic Institution as the Quality Cultural Destinations

จากภาพ 4 แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับและมีความสัมพันธ์กับการให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ และสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ในขณะที่ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับขึ้นอยู่กับ การเผยแพร่สารสนเทศ และสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมเท่านั้น

## ตาราง 24

ผลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรอิสระที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ตัวแปรอิสระ	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	รวม
ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ	.083	.000	.083
การให้บริการ	.236	.000	.236
การเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสาร	.125	.020	.145
สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม	.452	.020	.472

จากตาราง 24 แสดงผลทางตรงทางอ้อมของตัวแปรอิสระที่มีต่อความพึงพอใจสรุปได้ว่าผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ และการให้บริการ มีผลทางตรงกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ที่เหลือ ได้แก่ การเผยแพร่สารสนเทศ และสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งนัยสำคัญของข้อค้นพบดังกล่าวพบว่า สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม การให้บริการ การเผยแพร่สารสนเทศ และผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับมีน้ำหนักของอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ: รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน ปัญหาอุปสรรคขององค์กร และความพึงพอใจนักท่องเที่ยวไทย ผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยพอสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ นั้น คือ การสนองนโยบายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาด้วยการเชื่อมโยงระหว่างการค้าเงินการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 25 กับสาระสำคัญของแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 ที่มีความสอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สถานที่ทางประวัติศาสตร์และสถานที่สำคัญทางศาสนาที่อยู่ในบริเวณหรืออยู่ในความรับผิดชอบของสถาบันอุดมศึกษา

#### การวิจัยรูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เป็นการเชื่อมโยงระหว่างแผนแม่บทอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2544-2553 กับการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบตามพระราชบัญญัติการศึกษา มาตราที่ 25 นั้น มีความหมายและสาระสำคัญ ดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542)

“รัฐต้องส่งเสริมดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนพฤกษศาสตร์ การนันทนาการ สวนสัตว์ การนันทนาการ



แหล่งข้อมูล แหล่งการเรียนรู้ อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ การปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของคนไทยให้ก้าวสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ให้ ผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ในทุกเวลาและทุกสถานที่”

ยิ่งกว่านี้รูปแบบของการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตนั้นยังมีความหมาย เชื่อมโยงและสอดคล้องกับการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Stephen, Arthur, & Mensah, 2006) หมายถึง ที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม โบราณคดี และประวัติศาสตร์ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถาน ชุมชนเก่า เขตพื้นเมือง สถานที่ทางศาสนาและการศึกษา มีการ จัดแสดงมรดกทางวัฒนธรรม งานประเพณี ศิลปการแสดง เหตุการณ์ประวัติศาสตร์ และ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์, 2549) แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทประวัติศาสตร์ คือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ ของมนุษย์เป็นมรดกจากอดีตหรือปัจจุบันและประเภทศิลปวัฒนธรรมรวมถึงประเพณี และกิจกรรมต่าง ๆ ที่แสดงรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมที่ได้ประพฤติ ปฏิบัติสืบเนื่องกันต่อมา เช่น ศูนย์วัฒนธรรม งานเทศกาลประเพณี งานศิลปการแสดง

สรุปผลการวิจัย รูปแบบของการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ สถานที่สำคัญทาง ศาสนา กิจกรรม การแสดง งานประเพณี และรวมถึงสิ่งที่มีบริบทความสำคัญเกี่ยวกับ ศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษารวมทั้งอยู่ในความรับผิดชอบ หรือสิ่งที่ได้สร้างขึ้นตั้งอยู่ในบริเวณสถาบันอุดมศึกษานั้นเป็นการนำไปสู่การส่งเสริม เสถียรภาพทางเศรษฐกิจของชุมชน สังคมบริเวณรอบสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นประ โยชน์ ต่อการพัฒนาประเทศและอนุรักษ์ รักษาเผยแพร่วัฒนธรรมของประเทศไทยให้เป็น ที่ รู้จักทั่วโลก

### **สรุปผลการวิจัยกระบวนการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรมที่มีคุณภาพ**

ได้วิจัยพบว่า การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ การวางแผน การจัด โครงสร้างองค์กรที่มีคุณภาพ การกำหนดคุณภาพมาตรฐานสำหรับสภาพทางกายภาพ และสิ่งแวดล้อม การให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ และการรักษาความ-

ปลอดภัย ต้องมีขั้นตอนการดำเนินการประเมินผลงานในการบริหารจัดการทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ การสำรวจสภาพองค์กรปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิผลรวมทั้งต้องมีการส่งเสริมกิจกรรมโดยการกำหนดตารางปฏิทินกิจกรรมองค์กรเชื่อมโยงกับกิจกรรมชุมชนท้องถิ่นให้มีความสอดคล้องกันเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ มาตรฐานและใช้ทรัพยากรของสถาบันให้มีประโยชน์สูงสุด

แหล่งท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยต้องมีมาตรฐานและคุณภาพในระดับหนึ่ง ในเรื่องของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงสุด ดังเช่น ทฤษฎีด้วยกาแฟของท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข กล่าวว่า ทฤษฎีด้วยกาแฟเปรียบเสมือนทฤษฎีอเนกประสงค์ในการใช้ทรัพยากรประโยชน์จากด้วยกาแฟตามที่ต้องการ ไม่ยึดว่าด้วยกาแฟจะต้องใช้สำหรับชงกาแฟเพียงอย่างเดียวเราสามารถนำด้วยและจานรองกาแฟไปใช้ให้เกิดคุณค่าและประโยชน์อย่างอื่นได้อีกมาก

### **สรุปผลการวิจัยปัญหาสำคัญปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร**

ผู้วิจัยพบว่า ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง งบประมาณการดำเนินงานไม่เพียงพอ การเสื่อมสภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์

### **สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย (ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร)**

จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางของตัวแปรพบว่า

ปัจจัยสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยการให้บริการ ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศและปัจจัยผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับมีอิทธิพลกับระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ

## การอภิปรายผล

สถาบันอุดมศึกษาเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ของศาสตร์สาขาต่าง ๆ รวมทั้งทางด้าน ศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวจึงเป็น การเผยแพร่ชื่อเสียงของศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นที่รู้จักและชื่อเสียงของ สถาบันอุดมศึกษาในด้านวิชาการ การค้นคว้าวิจัย เทคโนโลยี การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวและพักผ่อนที่สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมใน สถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เป็นการสร้างรายได้และการเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นทำให้ชุมชนมีความภาคภูมิใจ หวังแผนและพร้อมที่จะอนุรักษ์ไว้ ด้วยความเต็มใจ

การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้น นอกจาก เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับวัฒนธรรมในชุมชนแล้วยังเป็นศูนย์กลางสำคัญ ในการสร้างความมั่นคง การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวัฒนธรรมที่ทำให้บุคลากรและผู้มี ส่วนร่วมในชุมชนมีความมั่นใจที่จะสร้างระบบป้องกันวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีคุณค่าไว้ ให้เป็นที่ชื่นชมของนักท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจในการ ได้เที่ยว ชมสิ่งที่ยังรักษาคุณค่าทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และ โบราณสถานของประเทศ ให้ ยั่งยืนและยังก่อให้เกิดรายได้กับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อใช้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยใน ด้านต่าง ๆ อีกทางหนึ่ง เช่นเดียวกันกับการวางแผนที่ดีในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นการป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยวได้เช่นเดียวกันชุมชน บริเวณรอบสถาบันอุดมศึกษา

## ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้เชื่อมโยงในแต่ละองค์กร เพื่อการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญ ๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารของสถาบันการศึกษาต้องให้ความสำคัญในการส่งเสริมและผลักดันให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ
2. องค์กรต้องมีการกำหนดแผนแม่บทหรือการวางแผนโครงสร้างที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
3. มีการกำหนดขั้นตอนของการศึกษาในการส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษา
4. สถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวจะต้องทำวิจัยเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเข้ามาเที่ยวชมทุก 2 ปี เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงให้ตรงกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังเช่น มหาวิทยาลัยออกฟอร์ด (University of Oxford, 2005) มีการทำวิจัยดังกล่าวทุก 2 ปี และมีการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษามาพัฒนามหาวิทยาลัยอยู่เสมอ
5. หน่วยงานทุกหน่วยในองค์กรต้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนอย่างจริงจัง
6. สถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวหรือองค์กรที่ส่งเสริมให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมนั้นควรจะมีการกำหนดมาตรฐานการวัดคุณภาพควบคู่ไปกับการจัดทำประกันคุณภาพขององค์กรหรือสถาบันอุดมศึกษา
7. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรอื่นใดที่ประสงค์จะส่งเสริมให้หน่วยงานของตนเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพต้องดำเนินการตามข้อ 1 ถึงข้อ 6 ดังกล่าวโดยใช้โครงสร้างตามข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้เพื่อเป็นฐานสำหรับการดำเนินงานและประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมและต้องมีวิสัยทัศน์ในการบริหารตามทฤษฎี 4 M 2T 5Fs ของท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546)

ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีศักยภาพในการดำเนินงานไปทั่วโลก ดังนี้

การบริหารจัดการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มุ่งไปสู่ความสำเร็จด้วย  
ทฤษฎี 4 M 2T 5Fs

1. Man คือ คนที่ดำเนินการหรือลงมือปฏิบัติ จะต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน
2. Money คือ เงินหรืองบประมาณในการดำเนินการต้องมีการเตรียมพร้อมและเพียงพอให้งานที่ดำเนินนั้นบรรลุวัตถุประสงค์
3. Material คือ วัสดุ วัสดุ ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ต้องใช้ประกอบการดำเนินการนั้น ต้องมีการวางแผนขั้นตอน กระบวนการในการใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน
4. Management คือ การจัดการ หมายถึงวิธีการในการบริหาร การดำเนินงาน นั้น ตั้งแต่การวางแผน การจัด โครงสร้างองค์การ การแสดงถึงภาวะผู้นำของผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบในการสั่งการ การประสานงาน การดำเนินการให้งานนั้นประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้และที่สำคัญต้องมีวิสัยทัศน์ของผู้นำในการดำเนินงานนั้นที่สอดคล้องกับแผนและนโยบายของมหาวิทยาลัยนอกจากแนวคิดทฤษฎี 4 M ดังกล่าว ยังมีเพิ่มอีก 2 T ได้แก่

4.1. Technology คือ การดำเนินการใด ๆ ต้องมีการคิดค้น หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมาใช้ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตั้งแต่กระบวนการคิดที่เป็นระบบ การดำเนินการตามกระบวนการ ลำดับขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการทำงาน

4.2 Timing คือ จังหวะ สิ่งที่จะทำให้การดำเนินการในด้านต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ทุกอย่างต้องมีจังหวะความเหมาะสมทางด้านเวลาในการดำเนินการ ซึ่งในบางครั้งทุกอย่างดีหมดแต่จังหวะของเวลายังไม่เหมาะสมก็ยังไม่สามารถดำเนินการได้ แต่บางกรณีหากจังหวะพอดีส่งผลให้ประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว และองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ศักยภาพของสถาบันอุดมศึกษา และผู้บริหารของสถาบัน ความมีวิสัยทัศน์ ความมุ่งมั่น คุณธรรม การตัดสินใจ ไหวพริบ และการรู้จักแก้ไขปัญหา

จะทำให้การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ แนวคิดทฤษฎี 5Fs ได้แก่ First คิดก่อนใคร ไม่รีรอ Fair เปิดเผยสามารถตรวจสอบมีความบริสุทธิ์ใจ Force ขับเคลื่อนด้วย พลังกำลังองค์ความรู้อย่างเต็มกำลัง Found ทำด้วยความตั้งมั่นให้มีรากฐานมั่นคง Fs ไม่มี ที่สิ้นสุด เช่น Fly Fight etc เป็นทฤษฎีที่สำคัญสำหรับผู้บริหารต้องการนำไปประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมในการตัดสินใจในการบริหารตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์จริง ดังนั้น ทฤษฎีดังกล่าวของท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข (อดีตอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง) สามารถที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาให้เป็น สถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้อย่างเป็นรูปธรรมและประสบความสำเร็จทั้งภาครัฐและ เอกชน

### ข้อเสนอแนะการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ เพื่อนำไปพัฒนาประเทศชาติ

1. รัฐบาลควรกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง ต้องมีคุณสมบัติ เป็น สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพเพื่อทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมได้อย่างมีคุณภาพ
2. รัฐบาลควรส่งเสริมในด้านสื่อต่าง ๆ ทุกรูปแบบเพื่อปลุกจิตสำนึกของ เจ้าหน้าที่ผู้บริหารและนักศึกษาของหน่วยงานที่ให้บริการรวมทั้งนักท่องเที่ยวให้มีความ ภาคภูมิใจในวัฒนธรรมและการอนุรักษ์สภาพทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน เพื่อ เป็นมรดกของชาติสืบไป
3. รัฐบาลและหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ควร สนับสนุนงบประมาณและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาในเรื่อง ของศิลปวัฒนธรรมโบราณสถานให้เพียงพอต่อการให้บริการจัดการได้อย่างมี

ประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถหารายได้มาทำนุบำรุงหน่วยงานให้สามารถดูแลตัวเองได้  
อย่างยั่งยืน

4. รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำเอาข้อค้นพบต่าง ๆ ในลักษณะ  
รูปแบบ กระบวนการ และขั้นตอนของงานวิจัยนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพ-  
แวดล้อมของหน่วยงานเพื่อเป็นการส่งเสริมจุดแข็งและแก้ไขจุดอ่อนของตนในทั่ว  
ทุกภาคของประเทศไทยเป็นการทำให้สังคมและชุมชนชาวไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย  
การมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งในการหล่อหลอมจิตใจให้ดีงาม

สรุป ข้อเสนอแนะและประโยชน์ที่ได้รับจากการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น  
สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีคุณภาพนั้น นับว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์กรชุมชน  
สังคม ประเทศชาติ ด้วยการรักษาไว้ซึ่งสิ่งที่มีคุณค่าความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม  
ของประเทศชาติเพื่อให้เกิดความยั่งยืนตลอดไป

### ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

ผู้วิจัยพบว่า หัวข้อวิจัยที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะศึกษาใน  
เรื่อง ดังต่อไปนี้

1. การส่งเสริมมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ตามแนวคิด  
ทฤษฎี 4 M 2 T ของท่านรองศาสตราจารย์รังสรรค์ แสงสุข
2. การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม 4 ภาค  
ของประเทศไทย
3. การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมตาม  
รูปแบบงานประเพณีท้องถิ่นของจังหวัด
4. ยุทธศาสตร์การบริหารสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและธรรมชาติของ  
สถาบันอุดมศึกษาไทย

**ภาคผนวก**



## แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มี  
คุณภาพ: รูปแบบ กระบวนการ ปัญหา และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เก็บข้อมูลในการศึกษาระดับปริญญาเอก  
เรื่อง“การส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ:  
รูปแบบ กระบวนการ ปัญหา ขององค์กรและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว”  
(แบบสอบถามนี้ใช้ในส่วนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว) ตามหลักสูตรปรัชญา  
ดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง

ทุกคำตอบของท่านมีความหมายกับผู้วิจัยอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้วิจัยสามารถสำเร็จ  
ในการศึกษาครั้งนี้ โดยท่านโปรดตอบคำถาม ตามความเป็นจริงและ โปรดส่งคืน  
แบบสอบถาม ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้  
เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และ  
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวมัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์

คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบวัดระดับคะแนนความคิดเห็นของการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูล และข่าวสาร สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม กับประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง และในตอนที่ 4 ประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริงจากการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูล สารสนเทศ สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้สึกพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 คำชี้แจงโปรดใส่เครื่องหมาย/ในระดับคะแนนที่ตรงกับความรู้สึกเห็นของท่านในโดยกำหนดให้ 1 เป็นระดับคะแนนน้อยที่สุด และ 7 เป็นระดับคะแนนมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว						
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย มาก	ไม่ เห็น ด้วย มาก ที่สุด
1	ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านการให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชม							
	ด้านการให้บริการ (services) ระดับคะแนน	7	6	5	4	3	2	1
1.1	มีการให้บริการครบถ้วนตามที่สถานที่ท่องเที่ยวระบุไว้ในแผ่นโฆษณาประชาสัมพันธ์							
1.2	เปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดกับนักท่องเที่ยว							
1.3	การกำหนดเวลาปิด-เปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม							
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองยิ้ม-แย้มในการต้อนรับ							
1.5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถพร้อมที่จะตอบคำถามของนักท่องเที่ยว							
1.6	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว						
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย มาก	ไม่ เห็น ด้วย มาก ที่สุด
1	ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านการให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชม							
	ด้านการให้บริการ (services) ระดับคะแนน	7	6	5	4	3	2	1
1.7	เจ้าหน้าที่มีกริยาจาสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว							
1.8	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว							
1.9	เจ้าหน้าที่มีความสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว							
1.10	เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว							
1.11	เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการกับนักท่องเที่ยว							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว						
1	ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านการให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชม	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย มาก	ไม่ เห็น ด้วยมาก ที่สุด
1.12	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ การประสานงานหรือการให้คำแนะนำอื่น ๆ							
1.13	จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียงพอกับนักท่องเที่ยว							
1.14	เจ้าหน้าที่กล่าวคำต้อนรับหรือคำอำลากับนักท่องเที่ยว							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว						
2	ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย มาก	ไม่ เห็น ด้วย มาก ที่สุด
2.2	สถานที่ท่องเที่ยวให้ข้อมูลข่าวสารอาทิ แผนที่ แผ่นพับ ที่นักท่องเที่ยวได้รับ มีความถูกต้อง							
2.3	มีป้ายบอกทางที่ถูกต้องชัดเจนในการสื่อสารที่ให้ประโยชน์กับนักท่องเที่ยว							
2.4	มีโทรศัพท์สาธารณะที่อำนวยความสะดวกในสื่อสารบริการนักท่องเที่ยว							
2.5	มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ตรงกับความจริง ห้องน้ำ, ร้านอาหารและที่พัก							
2.6	สถานที่ท่องเที่ยวมีที่รับฟังปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อาทิ รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน, คนหาย							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว						
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย มาก	ไม่ เห็น ด้วย มาก ที่สุด
2	ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง							
2.7	แผ่นพับที่ใช้ในการโฆษณา มีความเหมาะสมและมีประโยชน์กับนักท่องเที่ยว							
2.8	ป้ายโฆษณาหรือแผ่นพับที่ใช้ประชาสัมพันธ์ของสถานที่ท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ							
2.9	มีการเผยแพร่ความรู้ที่เหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว							
2.10	เครื่องเสียงที่ใช้ในการบรรยายเผยแพร่ความรู้ของสถานที่ท่องเที่ยวมีความชัดเจน							
2.11	เจ้าหน้าที่มีความรู้จริงในการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว							
2.12	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการใช้ภาษาถ่ายทอดคุณค่าทางประวัติศาสตร์/ศิลปวัฒนธรรม							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว						
2	ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่นักท่องเที่ยวได้รับจริง	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย มาก	ไม่ เห็น ด้วย มาก ที่สุด
2.13	นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นปัจจุบัน							
2.14	การเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารในรูปแบบ Internet/แผ่นพับมีประโยชน์ในการตัดสินใจมาเที่ยวของท่าน							



ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว						
3	ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมาก	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
3.1	สถานที่ท่องเที่ยวมีภูมิทัศน์ทัศนียภาพและสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม							
3.2	สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งก่อสร้างที่งดงามกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม							
3.3	มีสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ด้านประวัติศาสตร์/ศิลปวัฒนธรรม							
3.4	มีการอนุรักษ์รักษามรดกชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงามไร้มลพิษ							
3.5	มีระบบคมนาคมขนส่งสะดวกเพียงพอต่อการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว							
3.6	มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว						
3	ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย มาก	ไม่ เห็น ด้วย มาก ที่สุด
3.7	มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการอาทิ ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่พักผ่อน							
3.8	สิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำ ร้านอาหารหาง่าย							
3.9	มีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ ระบบโทรศัพท์สาธารณะ/มี Internet ให้บริการ							
3.10	มี เครื่องดับเพลิง อยู่ในสภาพดี และตั้งอยู่ในที่เหมาะสมพร้อมใช้งาน							
3.11	มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว							
3.12	สถานที่ท่องเที่ยวมีการรักษาความสะอาดทั่วบริเวณ							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับคะแนนความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว						
3	ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย มาก	ไม่ เห็น ด้วย มาก ที่สุด
3.13	สถานที่ท่องเที่ยวสนับสนุนการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น เช่น มีของที่ระลึก หรือของพื้นเมืองที่ทำจากคนในท้องถิ่นขายให้กับนักท่องเที่ยว							
3.14	สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งให้ชมคู่ไปกับค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว							

## 3.15 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ลำดับ	ข้อความ	ระดับผลประโยชน์ที่ได้รับ						
		มีประโยชน์ มาก ที่สุด	มีประโยชน์ มาก	มีประโยชน์	ไม่ แน่ใจ	ไม่มี ประโยชน์	ไม่มี ประโยชน์ มาก	ไม่มี ประโยชน์ มากที่สุด
4	ตอนที่ 4 ผลประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริงจากปัจจัยด้านการให้บริการ การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ และสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว							
	ระดับคะแนน	7	6	5	4	3	2	1
4.1	ประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการโดยรวม							
4.2	ประโยชน์ที่ได้รับจากสารสนเทศโดยรวม							
4.3	ประโยชน์ที่ได้รับจากสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมโดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ การอนุรักษ์, รักษาธรรมชาติ, ความมีเอกลักษณ์							
4.4	ประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับผลประโยชน์ที่ได้รับ						
		มีประโยชน์ มาก ที่สุด	มีประโยชน์ มาก	มีประโยชน์	ไม่ แน่ใจ	ไม่มี ประโยชน์	ไม่มี ประโยชน์ มาก	ไม่มี ประโยชน์ มากที่สุด
4	ตอนที่ 4 ผลประโยชน์ที่ นักท่องเที่ยวได้รับจริง จากปัจจัยด้านการให้- บริการ การเผยแพร่ข้อมูล สารสนเทศ และสภาพทาง กายภาพและสิ่งแวดล้อม ของแหล่งท่องเที่ยว							
4.5	ประโยชน์ที่ได้รับในการ ให้ความรู้จากสถานที่ ท่องเที่ยว							

## 4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

## 4.7 คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของท่านที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยว						
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ
5	ตอนที่ 5 ความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยว	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ
	ระดับคะแนน	7	6	5	4	3	2	1
5.1	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
5.2	มีความพึงพอใจในกิจกรรมที่ให้คุณค่าในการเรียนรู้							
5.3	มีความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยวให้คุณค่าในการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม							
5.4	มีความพึงพอใจในความรู้สึกปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สินในการมาเที่ยว							
5.5	มีความพึงพอใจความงดงามกลมกลืนของสิ่งก่อสร้าง							

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยว						
		พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ
5	ตอนที่ 5 ความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยว	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ
	ระดับคะแนน	7	6	5	4	3	2	1
5.6	มีความพึงพอใจในการดูแลรักษาความสะอาดทั่วบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว							
5.7	มีความพึงพอใจในการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว							
5.8	ความพึงพอใจ/ประทับใจโดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว							
5.9	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในกิจกรรมที่มาเที่ยวชมครั้งนี้							

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย X ใน หมายเลข 1 ถึง 9 หรือหน้าข้อความที่ท่านมีความคิดเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านและโปรดเติมคำในช่องว่างที่โปรดระบุ.....หากท่านต้องการแสดงคำตอบ หรือ ความคิดเห็นหรือระบุเหตุผลตามความเป็นจริง

1. เพศ                    0. ชาย                    1. หญิง
2. อายุของท่าน โปรดระบุ ..... ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน
  0. ต่ำกว่าประถมศึกษา 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า
  3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า 4. ปวส./อนุปริญญา 5.ปริญญาตรี
  6. ปริญญาโท 7. ปริญญาเอก 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. สถานภาพสมรส
  0. โสด 1. แต่งงาน 2. ม่าย 3. หย่า 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. อาชีพของท่าน
  0. ไม่ได้ประกอบอาชีพใด 1. รับราชการ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. นักเรียน/นักศึกษา 5. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
  6. เกษตรกรรม 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. ท่านเกิดที่ประเทศใด โปรดระบุสัญชาติ.....  
จังหวัดที่เกิด.....
7. ศาสนาที่ท่านนับถือ 0. พุทธ 1. คริสต์ 2. อิสลาม 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
8. รายได้ของท่านต่อเดือน โปรดระบุ..... บาท
9. ท่านมาเที่ยวที่สถานที่ท่องเที่ยว (โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงที่  สถานที่ท่องเที่ยวที่ท่านเคยมาเพียงแห่งเดียว) กี่ครั้ง?
  - สถาบัน โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จ.นครนายก
  - สถาบันทักษิณคดีศึกษา จังหวัดสงขลา
  0. มาครั้งแรก 1. เคยมามากกว่า 1 ครั้ง โปรดระบุจำนวน.....ครั้ง



10. ท่านเดินทางมาเกี่ยวกับใครดังต่อไปนี้?

0. มากคนเดียว 1. เพื่อน 2. กลุ่มนำเที่ยวทัวร์ 3. ครอบครัว/ญาติ  
4. อื่น ๆ . โปรดระบุ.....

11. ใครเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้ท่านเดินทางมาเที่ยว?

0. ตัวท่านเอง 1. เพื่อน 2. กลุ่มนำเที่ยวทัวร์ 3. ครอบครัว/ญาติ  
4. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

12. พาหนะในการเดินทางของท่าน?

0. รถยนต์ส่วนตัว 1. รถโดยสารขนส่งมวลชน 2. รถนำเที่ยว  
3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

13. ท่านได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารของสถาบันโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จ.นครนายกจากแหล่งใดมากที่สุด? ให้ตอบ เพียง 1 ข้อ (โปรดกาเครื่องหมาย✓) ลงที่หน้าข้อความที่ท่านเลือกเพียงข้อเดียว

- |                               |                           |                |
|-------------------------------|---------------------------|----------------|
| 0. หนังสือพิมพ์รายวัน/สัปดาห์ | 1. โทรทัศน์               | 2. วิทยุ       |
| 3. นิตยสาร/วารสาร             | 4. บุคคลทั่วไป            | 5. จุลสาร/แผ่น |
| 6. อินเทอร์เน็ต               | 7. อื่น ๆ . โปรดระบุ..... |                |

14. ข้อใดคือวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเที่ยวของท่านมากที่สุด? ให้เลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ (โปรดกาเครื่องหมาย✓) ลงที่หน้าข้อความที่ท่านเลือก

0. แสวงหาความรู้ 1. ทักษะศึกษา 2. สัมมนาทางวิชาการ 3. การนันทนาการ  
4. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

15. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว สถาบันโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ

จ. นครนายกจำนวนเงิน ประมาณ..... บาท ต่อการมาเที่ยว 1 ครั้ง (โปรดระบุ)

16. ใครเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายท่านในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่โรงเรียนนายร้อยพระ-จุลจอมเกล้าฯ จ.นครนายก?

0. ผู้ปกครอง 1. เพื่อน 2. ตัวท่านเอง 3. หน่วยงานที่ท่านสังกัด  
4. สถาบันการศึกษา 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

17. สิ่งใดคือแรงจูงใจในการมาเที่ยวของท่าน?
0. รูปแบบการให้บริการ 1. ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ
  2. สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม 3. ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว
  4. อื่น ๆ . โปรดระบุ.....
18. ท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางมาเที่ยวในครั้งนี้ กี่วัน  
โปรดระบุจำนวนวัน .....
19. เวลาที่ท่านใช้ในการพักผ่อนหรือท่องเที่ยวในสถานท่องเที่ยว  
(โปรดเลือกเพียงแห่งเดียว)
0. ในสถาบันโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จังหวัดนครนายก
  1. สถาบันทักษิณคดีศึกษา จังหวัดสงขลา
- โปรดระบุ จำนวน.....วัน
20. ท่านคิดว่าถ้ามีโอกาสท่านจะกลับมาเที่ยวที่ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ  
จ.นครนายก อีกครั้งหรือไม่?
0. กลับมาเที่ยวอีกครั้ง เพราะ โปรดระบุ.....
  1. ไม่กลับมาเที่ยวอีก เพราะ โปรดระบุ.....
21. ถ้าท่านมีเพื่อนที่ชอบท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์หรือ  
ศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษาฯ ท่านจะแนะนำให้เพื่อนของ  
ท่านมาเที่ยวที่ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จ.นครนายก หรือไม่?
0. แนะนำให้มาเที่ยว 1. ไม่แนะนำให้มาเที่ยว เพราะ โปรดระบุ.....
22. สิ่งใดที่ท่านประทับใจในการมาเที่ยวที่ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ  
จ.นครนายก ในครั้งนี้ ?
0. มีสิ่งที่ท่านประทับใจคือ โปรดระบุ.....
  1. มีสิ่งที่ท่านไม่ประทับใจ คือ โปรดระบุ.....
23. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการท่องเที่ยว โปรดระบุรายละเอียด
1. ....
  2. ....

---

3.

---

24. จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวท่านคิดว่าควรมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไร?

1.

---

2.

---

😊 ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามค่ะ 😊

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2543). *สรุปผลการดำเนินงานการจัดงานยอดเยี่ยม  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวครั้งที่ 3*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). *โครงการศึกษาเพื่อจัดทำดัชนีวัดคุณภาพ  
มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *รูปแบบการส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเป็น  
สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมของประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2545,  
จาก <http://www.tat.or.th>
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2544). *ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.  
ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2545, จาก <http://www.chula.ac.th>
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2543). *ประวัติความเป็นมามหาวิทยาลัยทักษิณ*. ค้นเมื่อ 16  
พฤศจิกายน 2543, จาก <http://www.tsu.ac.th>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2544). *ศูนย์ศิลปและพัฒนาวังวัฒนธรรม มหาวิทยาลัย-  
ราชภัฏกำแพงเพชร*. ค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2543, จาก <http://www.ru.ac.th>
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2544). *ประเพณีขบวนแห่บวงสรวงพ่อขุนรามคำแหง*. ค้นเมื่อ  
16 พฤศจิกายน 2543, จาก <http://www.ru.ac.th>
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2546). *ครบรอบ 32 ปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ. (2544). *แผนแม่บทการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ รร.  
จปร. พ.ศ. 2544-2553*. นครนายก: ผู้แต่ง.
- สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี. (2544). *ที่ระลึกเนื่องในวโรกาสเสด็จพระราชดำเนินทรง  
เปิดศูนย์ศิลปวัฒนธรรม ธรรมกาญจนานิกะอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: อุบล-  
ยงสวัสดิ์ออฟเซต.

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2549). *การบริหารท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สามเจริญ-พาณิชย์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2547). *ทิศทางการตลาดการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในยุทธศาสตร์ที่ 5 ปี พ.ศ. 2549-2551*. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2547, จาก <http://www.tat.or.th>

Augustyn, M. (1998). *Total quality tourism consortia as a vehicle for implementing TQM concepts within tourism destination areas*.

Proceedings of the Second International Conference on ISO 9000 and TQM. Luton, UK: Luton Business School.

Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253-268.

Beatty, S. E., & Smith, S. M. (1987, June). External search effort: An investigation across several product category. *Journal of Consumer Research*, 14(1), 83-95.

Bettman, J. R. (1979). *An information processing theory of consumer choice*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Brown, T. J. (1997). Using norms to improve the interpretation of service quality measures. *The Journal of Service Marketing*, 11(2), 66-80.

Brown, T. J., Churchill, G. A., Jr., & Peter, J. P. (1993). Research note: Improving the measurement of service. *Quality Journal of Retailing*, 69, 127-139.

- Brucks, M. (1985, June). The effects of product class knowledge on information search behavior. *Journal of Consumer Research*, 7(1), 1-16.
- Buhalis, D., Tjoa, A. M., & Jafari, J. (1998). *Information and communication technologies in tourism: Enter 98*. Vienna, Austria: Springer-Verlag.
- Ching Lam, E. T. (2002). *Service quality assessment scale: An instrument for evaluating service quality of health fitness clubs*. Unpublished doctoral dissertation, University of Houston.
- Comm, C. L., & Mathaisel, D. F. X. (2000). Assessing employee satisfaction in service firms: An example in higher education. *Journal of Business & Economic Studies*, 6(1), 43-53.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Fodness, D., & Brian, M. (1999, November). A typology of tourist information search strategies. *Journal of Travel Research*, 37(11), 108-119.
- Furse, D. H., Punj, G. N., & Stewart, D. W. (1984, March). A typology of individual search strategies among pure new automobiles. *Journal of Consumer Research*, 10(5), 417-431.
- George, J. A., & Kostis, A. I. (2006). Pricing practices of service organizations. *Journal of Services Marketing*, 20(5), 346-356.

- Geva, A., & Goleman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of Tourism Research, 18*(2), 177-185.
- Gold, J. R., & Ward, S. V. (1994). *Place promotion: The use of publicity and public relations to sell cities and regions*. London: John Wiley & Sons.
- Harvard University. (2002). *Harvard education museums*. Retrieved August 7, 2002, from <http://www.harvard.edu.museums>
- Hemmasi, M., Strong, K. C., & Taylor, S. A. (1994). Measuring service quality for strategic planning and analysis in service firms. *Journal of Applied Business Research, 10*(4), 89-101.
- Hollis, L., & Victor, R. P. (2004, August). Production, manufacturing and logistics: A service quality and success model for the information service industry. *European Journal of Operational Research, 156*(3), 628-642.
- Hughes, K. (1991). Tourist satisfaction: A guided cultural tour in North Queensland. *Australian Psychologist, 26*(3), 166-171.
- James, R. T. (2001). *Educational geography: A study in the educational travel interests of senior citizens in a community college service area*. Unpublished doctoral dissertation, University of Missouri-Kansas City.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision Sciences, 25*(5), 737-766.
- Kiel, G. C., & Layton, R. A. (1981, May). Dimensions of consumer information seeking. *Journal of Consumer Research, 8*(4), 233-239.

- Martin, J. N. (1987). The relationships between student sojourner perceptions of intercultural competencies and previous sojourn experience. *International Journal of Intercultural Relations, 11*, 337-355.
- McIntosh, R. W., & Goeldner, C. R. (1990). *Tourism: Principles, practice, philosophies* (6th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Mohammed, I. E. (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt: The viewpoints of external and internal customers. *Benchmarking: An International Journal, 13*(4), 469-492.
- Mossberg, L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tour. *Tourism Management, 16*(6), 437-445.
- Nash, D. (1978). Tourism as a form of imperialism. In V. Smith (Ed.), *Hosts and guest: The anthropology of tourism* (pp. 33-47). Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Newman, J. W. (1977). Consumer external search: Amounts and determinants. In J. S. Woodside & P. Bennett (Eds.), *Consumer and industry behavior* (pp. 79-94). New York: North-Holland.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction a behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithamal, 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.



- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Richard, M. D., & Allaway, A. W. (1993). Service quality attributes, and choice behavior. *Journal of Services Marketing*, 7, 59-68.
- Richard, T. (1997). Assessing information needs and external change. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(7), 274-284.
- Ritchie, J. R. B., & Goeldner, C. R. (1987). *Travel, tourism, and hospitality research*. New York: John Wiley & Sons.
- Ryan, C., & Huyton, J. (2001). Balanda visitors to central Australia: Their perception. In C. P. Forr & B. Janeczko (Eds.), *Capitalisation on research proceedings of the 11 the Australian tourism and hospitality research conference 2001* (pp. 281-302). Canberra, Austraria: University of Canberra.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods of business* (4th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Selnes, F., & Troye, S. V. (1989). Buying Expertise, Information Search, and Problem Solving. *Journal of Economic Psychology*, 10, 411-428.
- Shanghai Jiao Tong University. (2549). การจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาโลกจาก 500 สถาบัน. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2549, จาก [http://ed.sjtu.edu.cn/rank/2005/ARWU2005\\_Top500.htm](http://ed.sjtu.edu.cn/rank/2005/ARWU2005_Top500.htm)

- Stephen, L., Len, H., & Margaret, G. (2001). Calling up culture : Information spaces and information flows as the virtual dynamics of inclusion and exclusion. *Journal Information Technology & People*, 14(4), 353-367.
- Stephen, N., Arthur, A., & Mensah, J. V. (2006). Urban management and heritage tourism for sustainable development: The case of elmina cultural heritage and management programme in Ghana. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 17(3), 299-312.
- University of Arizona State. (2002). *Arizona state education*. Retrieved August 7, 2002, from <http://www.arizona.edu.ac.html>
- University of Cambridge. (2002). *Cambridge education museums*. Retrieved August 7, 2002, from <http://www.stanford.edu/dept/news/neighbors/visiting/index.html>
- University of Michigan. (2002). *Exhibit museum of natural history*. Retrieved August 7, 2002, from <http://www.umich.edu/lib-culture.html>
- University of Oxford. (2005). *Oxford City Destination Benchmarking Visitor Survey 2005*. Retrieved March 1, 2005, from <http://www.oxac.uk/museums>
- University of Stanford. (2002). *Stanford education*. Retrieved August 7, 2002, from <http://www.stanford.edu/dept/news/neighbors/visiting/index.html>
- University of Washington. (2002). *Washington education*. Retrieved August 7, 2002, from <http://www.nvhoefhu@washington.edu.ac.html>
- Webster, C., & Li-Chu, H. (1994). Measuring service quality and promoting decentring. *The bTQM Magazine*, 6(5), 50-55.

Wolde-Rufael, G. H. (2001). *Measuring service quality of the better business bureau using the servqual model*. Unpublished doctoral dissertation, University of Texas.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวมัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์

เกิดวันที่

6 กรกฎาคม 2515

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจสาขาวิชา การจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชา การจัดการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ศรีมิตรจำกัด (มหาชน)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คณะบริหารศาสตร์ อาจารย์(โครงการ  
จัดตั้งคณะบริหารศาสตร์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คณะวิทยาการจัดการ (อาจารย์พิเศษ)

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะบริหารธุรกิจ  
ภาควิชาการบริหารทั่วไป

## ผลงานทางวิชาการ

เอกสารประกอบการสอน

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ 2549 เอกสารประกอบการสอน  
วิชา วิจัยธุรกิจและการเขียนรายงาน, จำนวน 435 หน้า

ผลงานเขียนตำราทางวิชาการ

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ 2549 ตำรา วิชาการวางแผนและควบคุม  
การผลิตในธุรกิจอุตสาหกรรม, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง กทม., 2549, จำนวน 236 หน้า

หมายเลขการพิมพ์ 49200 ISBN 974-7090-21-1

## ผลงานทางวิชาการที่ได้ลิขสิทธิ์แปลและเรียบเรียงหนังสือทางวิชาการต่างประเทศ

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์และคณะ แปลและเรียบเรียง ตำรา วิธีการ  
วิจัยทางธุรกิจ (BUSINESS RESEARCH METHODS Ed. 7)

Zikmund, 2003 สำนักพิมพ์ TOMSON LEARNING, 2550

หมายเลข ISBN 978-974-8184-551-7 จำนวนพิมพ์ 1,500 เล่ม

มัลลิกา มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์และคณะ แปลและเรียบเรียง  
ตำราการบริหารการผลิต กระบวนการและห่วงโซ่คุณค่า

(OPERATIONS MANAGEMENT Processes and Value Chains

Ed. 7) LEE J. KRAJEWSKI ; LARRY P.RITZMAN, 2005

สำนักพิมพ์ บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า, 2550 ISBN  
974-98739-0-4

### การสัมมนาและอบรมทางวิชาการ

1. สอบผ่านความรู้ทางการตลาดหลักทรัพย์ ทางด้านวิชาชีพ และจรรยาบรรณจากสถาบันฝึกอบรม สมาคมบริษัท หลักทรัพย์ ปี พ.ศ. 2539 (ได้ใบประกอบวิชาชีพทางด้าน ตลาดหลักทรัพย์)
2. ผ่านการอบรมวิทยากร โครงการเสริมสร้างนักธุรกิจยุคใหม่ “เอื้ออาทร” เพื่อฟื้นฟู เศรษฐกิจและสังคม รุ่นที่ 1 โดย เครือข่ายมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ณ สถาบัน เอเชีย ตะวันออกศึกษา ศูนย์ญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เดือน ระหว่างวันที่ 22-26 พฤษภาคม พ.ศ. 2543
3. ประธานกรรมการฝ่ายการเงินและฝ่ายวิเคราะห์และ ประเมินผล หลักสูตรกลยุทธ์สร้างธุรกิจด้วย E-Commerce สถาบันเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร่วมกับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปี พ.ศ. 2543
4. ผ่านการอบรม/สัมมนา หลักสูตร “การจัดการ และ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows II” รุ่นที่ 1 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เดือน พฤษภาคม 2545
5. CERTIFICATE OF PARTICIPATION International Trade and Finance Association Ramkham haeng University Participated in The ITFA's Twelfth International Conference “Asia: The Survival Strategies in the Global Economy” Bangkok Thailand May 30 - 31, 2002
6. ผ่านการอบรม “การทำงานเพื่อเป็นผลงานทางวิชาการ” สถาบันวิทยาศาสตร์การแพทย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 29 กรกฎาคม - 1 สิงหาคม พ.ศ. 2545

7. ผ่านการอบรม “การใช้สถิติเพื่อการวิจัย” สถาบันวิทยาศาสตร์การแพทย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระหว่างวันที่ 9-13 กันยายน พ.ศ. 2545
8. ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “การวิจัยขั้นพื้นฐาน” (การวิจัยเชิงปริมาณ) รุ่นที่ 4 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 22 พฤศจิกายน 2545
9. ผ่านการอบรมหลักสูตรการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operations Research) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 29 พฤศจิกายน 2545
10. ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร “การบริหารโครงการวิจัย” รุ่นที่ 1 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 20 ธันวาคม 2545
11. ผ่านสัมมนาทางวิชาการ Faculty of Business Administration Kasetsart University “International Conference on Applied Business Research” Bangkok, Thailand December 1-3, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันที่ 1-3 ธันวาคม 2547

