

แนวทางการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันจากความคาดหวังและการรับรู้ต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนโดยใช้หลักกิจกรรมสังคม/สาธารณะของนักท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ประเทศไทย

BUILDING A COMPETITIVE ADVANTAGE OF SUSTAINABLE CULTURAL TOURISM FROM THE EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS OF TOURISTS THROUGH SOCIAL/PUBLIC ACTIVITIES IN THE SUKHOTHAI HISTORICAL PARK, THAILAND

นงลักษณ์ โปธิไพจิตร ศิริวรรณ เสรีรัตน์ จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปณิศา มีจินดา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยใช้หลักกิจกรรมสังคม/สาธารณะ ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยทุกด้านในระดับมาก โดยด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาจิตสำนึกในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และด้านกิจกรรมสนับสนุนด้านสังคม วัฒนธรรม ตามลำดับ โดยนักท่องเที่ยวมีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง หมายความว่า มีความพึงพอใจมากต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวว่าต้องมีการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิมของท้องถิ่น ซึ่งทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะคนในท้องถิ่นต้องเห็นคุณค่าและความสำคัญในสิ่งที่ตนมี จัดกิจกรรมที่นำเสนอเกี่ยวกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมดั้งเดิม ตลอดจนสร้างความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยว

คำสำคัญ: ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน, การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน, ความคาดหวังและการรับรู้, กิจกรรมสังคม/สาธารณะ

ABSTRACT

The purpose of this research is to find approaches in building a competitive advantage of sustainable cultural tourism at the Sukhothai Historical Park by analyzing social/public activities. The quantitative research indicates that tourists have a high level of expectation and perception of sustainable cultural tourism in the Sukhothai Historical Park in all of the following: cultural tourism resources, community participation, development of the tourism environment, development of cultural tourism consciousness, and socio-cultural supporting activities. Tourists' perception of sustainable cultural tourism is higher than the level of their expectation. They are very satisfied with sustainable cultural tourism overall in the Sukhothai Historical Park, with a statistical significance of 0.05. The qualitative research indicates that stakeholders have participated in tourism development and have provided recommendations for developing cultural tourism development. For example, it has been recommended that all sectors/stakeholders should cooperate in continuously developing, maintaining and promoting the local culture and traditions. Particularly, the local people should recognize the value and the importance of the park. Tourism activities such as a presentation of lifestyle and traditional culture should be established. The hospitality of local people should be promoted.

KEYWORDS: Competitive Advantage, Sustainable Cultural Tourism, Expectation and Perception, Social/Public Activities

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการและประเทศไทย ธุรกิจการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 6-7 ของแรงงานทั้งระบบ รวมทั้งยังช่วยกระจายรายได้และการจ้างงานไปสู่ชนบทตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ นอกจากนี้รายรับที่ได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศมายังประเทศไทยมีส่วนสำคัญที่ช่วยชดเชยการขาดดุลการค้าในภาวะที่การส่งออกสินค้าของไทยมีแนวโน้มชะลอตัวลงมากตามเศรษฐกิจโลก (ศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552) สำหรับแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกนับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการนำเสนอคุณค่าทางวัฒนธรรมและธรรมชาติได้เป็นอย่างดี

การที่จะเกิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนได้นั้นจะต้องมีการประสานงานกันจากหลายฝ่าย ประกอบด้วย (1) หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายที่ชัดเจนด้านการอนุรักษ์

วัฒนธรรมด้วยการประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม (2) ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวต้องให้ความร่วมมือในการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยอยู่บนพื้นฐานของการอนุรักษ์วัฒนธรรม (3) ชุมชนในท้องถิ่นต้องให้ความร่วมมือและเห็นคุณค่าในวัฒนธรรมของตน (4) นักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น (5) พนักงานบริการต้องรักษาวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว และให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวด้วยอักษรไทยที่ชัดเจน ซึ่งการใช้หลักกิจกรรมสังคม/สาธารณะ (Public activities) เป็นเครื่องมือหนึ่งในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว (เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 174) ทั้งนี้ภาครัฐจะต้องเป็นแกนนำในการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมรวมทั้งการอนุรักษ์โบราณสถานและศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของไทย รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนและดำเนินงานร่วมกับภาคเอกชน (Carroll & Buchholtz, 2006, p. 118) ส่วนการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันนั้นถือเป็นกลยุทธ์ในการสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าในการแข่งขันโดยการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นความสามารถในการเพิ่มคุณค่าด้านประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์และการตอบสนองต่อลูกค้า ซึ่งคุณค่านั้นจะต้องเป็นคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Clow & Vorhies, 1993; Aaker, 2005, p. 144) สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าความคาดหวังของลูกค้าจะนำไปสู่การปรับปรุงบริการต่างๆ ให้ดีขึ้น

ผลการวิจัยในด้านความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ใช้เป็นแนวทางการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนโดยใช้หลักกิจกรรมสังคม/สาธารณะของนักท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของนักท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย
3. เพื่อหาแนวทางในการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยใช้หลักกิจกรรมสังคม/สาธารณะ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

สมมติฐาน

1. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคตในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย แตกต่างกัน

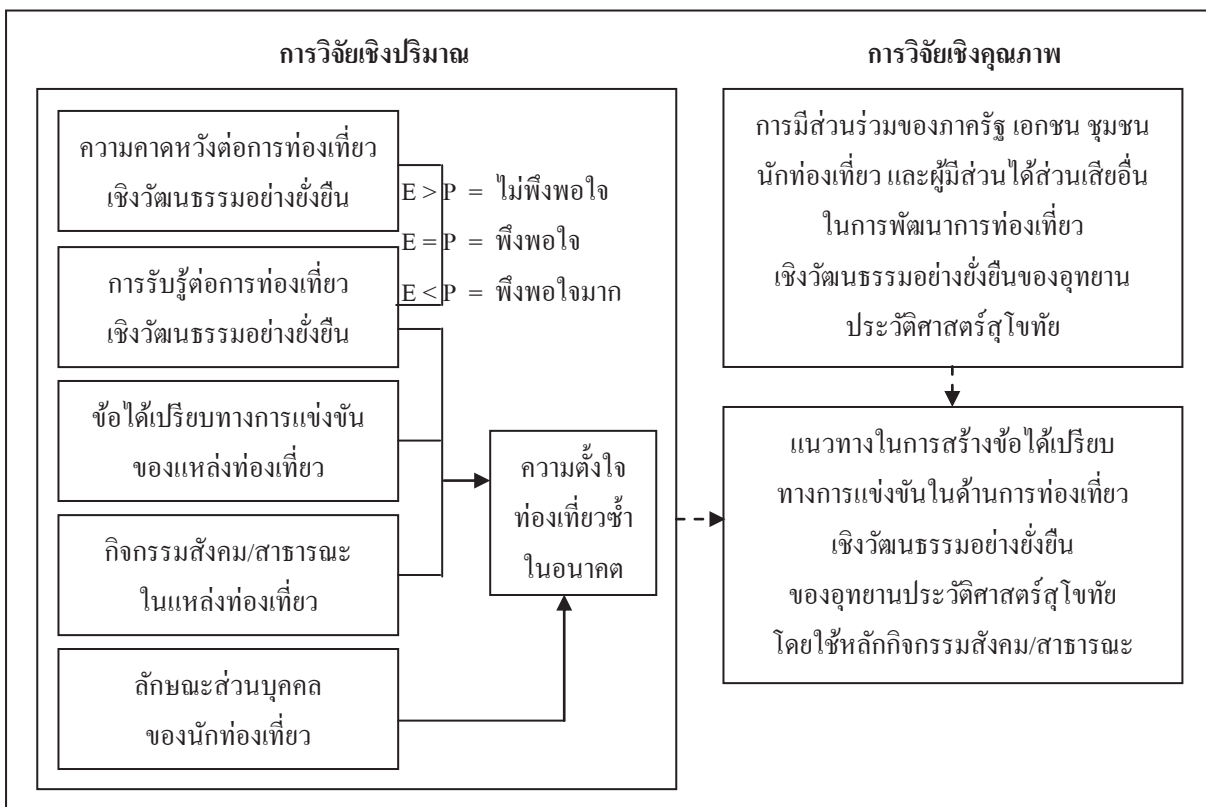
2. นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้จริงจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย แตกต่างกัน

3. การรับรู้ต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน กิจกรรมสังคม/ สาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว มีผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคต

กรอบแนวคิด

คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน ในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย 5 ด้าน คือ ทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การพัฒนาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาจิตสำนึกในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กิจกรรมสนับสนุนด้านสังคมวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น
- ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว
- กิจกรรมสังคม/สาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว

- ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ครัวเรือนต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคต

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานสุโขทัย สมาคมการท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดแผนปฏิบัติการด้าน โครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย
2. ผู้ประกอบการและชุมชนในพื้นที่มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการที่นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวตามโครงการหรือกิจกรรมสังคม/สาธารณะที่หน่วยงานและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับจังหวัดและระดับประเทศ
3. เกิดการมีส่วนร่วมของภาครัฐ เอกชน และชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ปี 2553 จำนวน 450,259 คน (สำนักงานอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย, 2554)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ปี 2553 จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane กรณีทราบจำนวนประชากร

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากร คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในพื้นที่บริเวณโดยรอบอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 40 คน ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน นักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น

เครื่องมือ

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.9678

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล (7 ข้อ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการท่องเที่ยว (7 ข้อ)

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและการรับรู้ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน (ประเด็นละ 36 ข้อ)

($\alpha = 0.7771 - 0.9433$)

ตอนที่ 4 กิจกรรมสังคม/สาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว (15 ข้อ) ($\alpha = 0.9311$)

ตอนที่ 5 ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยว (13 ข้อ) ($\alpha = 0.9225$)

ตอนที่ 6 ความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำ (4 ข้อ) ($\alpha = 0.8708$)

ตอนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการท่องเที่ยว (2 ข้อ)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ค่าที (Independent-Samples t-test) (สมมติฐานข้อ 1 ด้านเพศ และสถานภาพ)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (สมมติ-ฐานข้อ 1

ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ครัวเรือนต่อเดือน)

2.3 การวิเคราะห์สถิติ Paired t-test (สมมติฐานข้อ 2)

2.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (สมมติฐานข้อ 3)

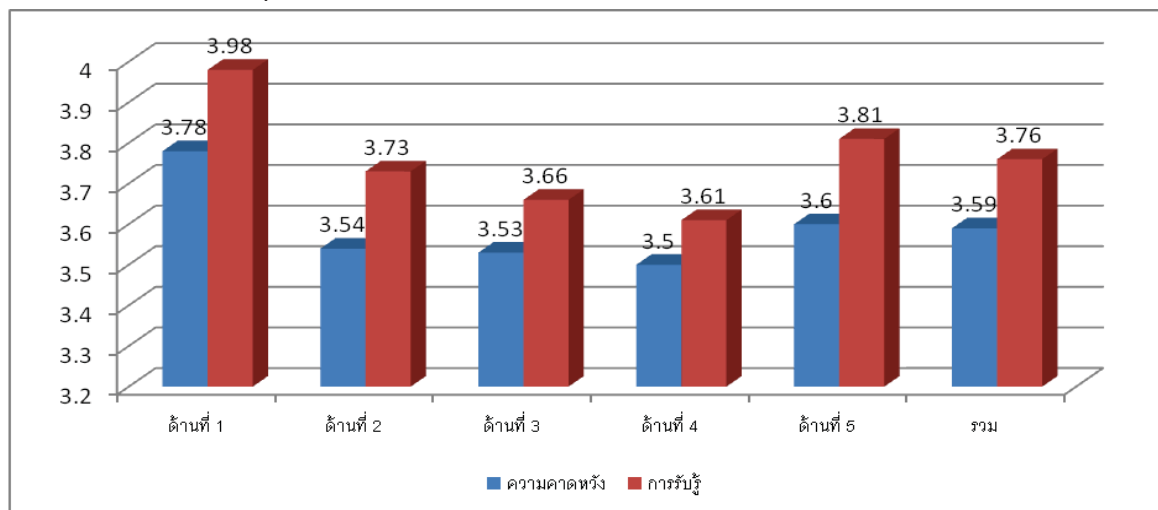
การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การสรุปวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของนักท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยทุกด้านในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อันดับแรก ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (ด้านที่ 1) อันดับ 2 ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (ด้านที่ 5) อันดับ 3 ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว (ด้านที่ 2) อันดับ 4 ด้านการพัฒนาจิตสำนึกในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (ด้านที่ 3) และอันดับสุดท้าย ด้านกิจกรรมสนับสนุนด้านสังคมวัฒนธรรม (ด้านที่ 4) โดยนักท่องเที่ยวมีการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย



ส่วนกิจกรรมสังคม/สาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย เป็นการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโครงการ/กิจกรรมซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยเป็นแกนนำในการจัด โดยมีความร่วมมือกับชุมชน ภาคเอกชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ลำดับแรกดังนี้ (1) การเผยแพร่ความรู้ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม (2) ความร่วมมือของหน่วยงานท้องถิ่นกับในการจัดกิจกรรมเชิงวัฒนธรรม (3) รมรงค์ให้บุคลากรท่องเที่ยวดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ คำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (4) จัดโปรแกรมอาสาสมัครเพื่อกิจกรรมสังคม เช่น มีคฤศกนี้้อย ทูตท่องเที่ยววัฒนธรรม (5) ทุกภาคส่วนควรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในแหล่งท่องเที่ยว

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) นักท่องเที่ยวที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ครัวเรือนต่อเดือนต่างกัน มีความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคตในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแตกต่างกัน (2) นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้จริงแตกต่างกัน โดยมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นคือ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย (3) การรับรู้ของนักท่องเที่ยวด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในเรื่องความสามารถรองรับนักท่องเที่ยวโดยรวม ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในเรื่องทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยรวม และกิจกรรมสังคม/สาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคตในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยของนักท่องเที่ยว ร้อยละ 28.5

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า (1) **ชุมชน** มีส่วนร่วมโดยให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น จัดขบวนแห่ในงานสงกรานต์ซึ่งเป็นประเพณีประจำปีของท้องถิ่น ร่วมคัดบาตรในงานลอยกระทง อบรมเป็นอาสาสมัครนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์น้อยเพื่อให้บริการนำเที่ยว เป็นตำรวจบ้านดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว (2) **ภาคธุรกิจ** โรงแรม/ที่พัก ร้านอาหาร บริการขนส่ง และร้านจำหน่ายสินค้ามีส่วนร่วมในการประชุมร่วมกับภาครัฐ สนับสนุนงบประมาณ การออกร้านในงานประจำปี ประชาสัมพันธ์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการผ่านแผ่นพับและการบอกกล่าวด้วยตนเอง (3) **ภาครัฐ** ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เช่น งานประเพณีลอยกระทง มินิไลท์แอนด์ชาวด์ งานสงกรานต์ ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี สนับสนุนด้านสถานที่จัด งบประมาณ และความรับผิดชอบในการจัดงาน (4) **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น** มีส่วนร่วมโดยช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว การแสดงนาฏศิลป์จากสถาบันการศึกษา เป็นต้น

วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อหาแนวทางในการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยใช้หลักกิจกรรมสังคม/สาธารณะ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ชุมชน ภาคธุรกิจ ภาครัฐ นักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ได้เสนอแนะไว้ดังนี้ (1) ต้องสร้างกิจกรรมด้านวัฒนธรรมที่น่าสนใจ เช่น หมู่บ้านหัตถกรรม ตลาดน้ำ มีอาหารการกินแบบเมืองโบราณ มีการใช้เงินดั่งหรือเบี้ยโบราณ (2) พัฒนาชุมชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ มีโฮมสเตย์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้พักค้างและเรียนรู้วิถีชีวิตของชาวบ้าน (3) มีกิจกรรมการแสดงหรือกิจกรรมอื่นๆ ให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมด้วย และประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น (4) พัฒนาสิ่งแวดล้อมคู่ไปกับการอนุรักษ์ทางวัฒนธรรม (5) สร้างความพร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยว ให้เดินทางไปมาสะดวก สะอาดปลอดภัย (6) ชุมชนควรแสดงเอกลักษณ์วัฒนธรรมของชุมชนตนเอง (7) ไม่มีแหล่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวพักค้างคืนได้ ขาดกิจกรรมในเวลากลางคืน (8) เพิ่มศูนย์บริการข้อมูลสำหรับนักท่องเที่ยว

อภิปรายผล

นักท่องเที่ยวมีทัศนคติว่าแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยมีความได้เปรียบอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาโดยรวมและทุกข้อในระดับค่อนข้างเหนือกว่า โดยใน 3 อันดับแรกคือความเป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรมโดยรวมของสุโขทัย รองลงมาคือ การต้อนรับ/อภัยยศไมตรีของคนในท้องถิ่นโดยรวม และทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยรวม เป็นเพราะสุโขทัยเป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมายาวนานกว่า รวมทั้งการเป็นเมืองมรดกโลกทางด้านวัฒนธรรมจึงทำให้มีการอนุรักษ์โบราณสถานและประเพณีอันดีงามสืบทอดกันมา ผู้คนในท้องถิ่นมีวิถีชีวิตแบบเรียบง่ายและมีอภัยยศไมตรีที่ดีกับผู้มาเยือน สอดคล้องกับงาน วิจัยของฉวีวุฒิ วิทา (2551) ที่พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึง

พอใจผู้คนที่ให้บริการและคนในชุมชนของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยมีความเป็นมิตร และสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของนักท่องเที่ยวที่กล่าวถึงข้อได้เปรียบทางการแข่งขันของแหล่งท่องเที่ยวว่า “คนในท้องถิ่นมีความน่ารักและมีน้ำใจ เป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว”

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมสังคม/สาธารณะในแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดย 5 ลำดับแรก คือ (1) การเผยแพร่ความรู้ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม (2) ความร่วมมือของหน่วยงานท้องถิ่นกับการจัดกิจกรรมเชิงวัฒนธรรม (3) รมรงค์ให้บุคลากรท่องเที่ยวดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ คำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว (4) จัดโปรแกรมอาสาสมัครเพื่อกิจกรรมสังคม เช่น มัคคุเทศก์น้อย ทูตท่องเที่ยววัฒนธรรม (5) ทุกภาคส่วนควรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านกิจกรรมสังคม/สาธารณะที่เป็นความรับผิดชอบขององค์กร (หน่วยงานรัฐ) โดยร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (Carroll & Buchholtz, 2006, p. 118) โดยภาครัฐต้องเป็นแกนนำในการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ และดำเนินงานร่วมกับชุมชนและภาคเอกชน เช่น จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในท้องถิ่น บริหารประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว จัดกิจกรรมสนับสนุนความรู้ทางประวัติศาสตร์ สื่อสารกับบุคลากรเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการให้บริการ และต้อนรับนักท่องเที่ยว

ในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานพบว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกันมีความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคตในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำมากกว่าเพศชาย เป็นเพราะเพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อนทางด้านอารมณ์และศิลปะจึงมีความสนใจท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมซ้ำมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชิฟฟ์แมนและคานุก (Shiffman & Kanuk, 2007, p. 50) ที่กล่าวว่า เพศหญิงและเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุ สถานภาพ และอาชีพต่างกันมีความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคตในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากบุคคลที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนั้นมักจะเป็นผู้ที่มีความสนใจศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในอดีต และแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เป็นอุทยานประวัติศาสตร์ในประเทศไทยที่ได้รับการประกาศเป็นมรดกโลกก็มีเพียง 2 แห่ง ดังนั้นไม่ว่านักท่องเที่ยวจะมีอายุ สถานภาพ และอาชีพใดก็มีความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยอีกในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของโสภารวรรณ ตรีสุวรรณ และคณะ (2554, หน้า 126-130) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ และสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านอนาคตจะกลับมาท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ครัวเรือนต่อเดือนต่างกันมีความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคตในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ครัวเรือนต่ำกว่า 30,000 บาท มีความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยมากกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของพินดิคและรูบินเฟลด์ (Pindyck & Rubinfeld, 2005, p.110-113) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีรายได้มากขึ้นจะใช้จ่ายมากขึ้นเพราะมีอำนาจซื้อเพิ่มขึ้น อาจเป็นเพราะการท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยเป็นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวไม่ได้มีกิจกรรมหรือแหล่งความบันเทิงมากนัก นักท่องเที่ยวจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูงทำให้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ไม่สูงมีความสนใจท่องเที่ยวซ้ำมากกว่า

นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและการรับรู้จริงจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแตกต่างกันในทุกด้าน โดยนักท่องเที่ยวมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นคือ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากกว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย เนื่องจากเมื่อนักท่องเที่ยวได้เดินทางไปท่องเที่ยวที่อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยทำให้ได้สัมผัสถึงความเป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรมที่ทรงคุณค่า และได้รับประสบการณ์ที่ดีในการบริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ทั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ให้บริการด้านที่พัก ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก และอัยาศัยไมตรีของคนในชุมชน จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภารวรรณ ศรีสุวรรณ และคณะ (2554, หน้า 121) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้จริงต่อแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยสูงกว่าความคาดหวัง โดยมีความพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับพอใจมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของโซโลมอน (Solomon, 2007, p.49) ที่ว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยว นั้น ถ้าผลลัพธ์จากการท่องเที่ยวนั้นเกินกว่าความคาดหวังจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพอใจมากขึ้นหรือเกิดความประทับใจ

ผลการวิจัยประการสุดท้ายพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ของนักท่องเที่ยวด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความสามารถในการรองรับโดยรวม ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยรวม และกิจกรรมสังคม/สาธารณะในแหล่งท่องเที่ยว มีผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวซ้ำในอนาคตในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับแนวคิดของแบลคเวลล์ มินิเยด และเอ็นเจล (Blackwell, Miniard & Engel, 2006, p. 735) ที่กล่าวว่า ถ้าผู้บริโภคเกิดการรับรู้จริงสูงกว่าที่คาดหวังจะเกิดความพึงพอใจในการใช้สินค้าหรือบริการนั้นก็จะมีแนวโน้มของพฤติกรรมการซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นซ้ำอีกในอนาคต ดังนั้นถ้าแหล่งท่องเที่ยวนั้นมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว จัดกิจกรรมสังคม/สาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยที่เสริมจาก

ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่แหล่งท่องเที่ยวมีอยู่แล้ว จะช่วยกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความ ต้องการท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยซ้ำในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยใช้หลักกิจกรรมสังคม/สาธารณะใน ลักษณะของการจัดโครงการต่างๆ ดังนี้

1. หมู่บ้านวัฒนธรรม เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยว สามารถพักและเรียนรู้จากการร่วมทำกิจกรรมไปพร้อมๆ กับคนในหมู่บ้าน
2. ศูนย์แสดงหัตถกรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นแหล่งรวมงานหัตถกรรมที่เกิดจากฝีมือและภูมิ ปัญญาของคนในท้องถิ่น โดยนักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วมในงานศิลปหัตถกรรมนั้นๆ ได้
3. ประกวดร้านค้า/ที่พัก/ชุมชนต้นแบบด้านความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อรณรงค์ด้าน สิ่งแวดล้อม โดยให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการประเมินให้คะแนนด้วย
4. ทูตท่องเที่ยววัฒนธรรมสุโขทัย เพื่อเป็นสื่อบุคคลในการถ่ายทอดวัฒนธรรมอันดีงามไปยัง นักท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไป
5. พัฒนาระบบสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังแหล่ง ท่องเที่ยวต่างๆ ได้โดยสะดวก ทั้งรถสาธารณะ รถราง เล่นจักรยาน
6. กิจกรรมเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมยามค่ำคืน เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีกิจกรรมในเวลากลางคืน ใน รูปแบบของการแสดงนาฏศิลป์ ดนตรี การแสดงหรือการละเล่นพื้นบ้านของชาวเมืองเก่าสุโขทัย
7. เพิ่มจำนวนศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวและสร้างเครือข่ายร่วมกันทั้งหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ และชุมชน ในการเป็นศูนย์ย่อยสำหรับบริการข้อมูลการท่องเที่ยว
8. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ โดยปรับปรุงป้ายบอกทางไปแหล่งท่องเที่ยว แหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ของชุมชน หรือสถานที่สำคัญต่างๆ ให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน รวมถึงประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้กิจกรรมการ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากขึ้นผ่านทางสื่อต่างๆ

ทั้งนี้ผู้มีส่วนร่วมในการจัดโครงการต่างๆ ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐในระดับจังหวัดและ ท้องถิ่นเป็นแกนนำหลัก ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด สุโขทัย สมาคมการท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักกิจกรรมสังคม/สาธารณะที่ ภาครัฐต้องเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ในพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวดี วิทา (2551). *การพัฒนาการตลาดท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างประเทศ กรณีศึกษาอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย-ศรีสัชนาลัย-กำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- โสภารวรรณ ตรีสุวรรณ และคณะ. (2554). *รายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในแหล่งมรดกโลก: กรณีศึกษา อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย-ศรีสัชนาลัย-กำแพงเพชร*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2552). *นโยบายภาษีเพื่อกระตุ้นธุรกิจท่องเที่ยวไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 18 สิงหาคม 2553, จากศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เว็บไซต์ : <http://apecthai.org/2008/th/econnews.php?id=169>
- สำนักงานอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย. (2554). *จำนวนสถิตินักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ประจำปี 2553*.
- Aaker, D. A. (2005). *Strategic Market Management*. (7th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Blackwell, R. D., Miniard, W. & Engel, J. F. (2006). *Consumer Behavior*. (10th ed). Canada: Thomson South-Western.
- Clow & Vorhies. (1993). "Building a competitive advantage for service firms: measurement of consumer expectations of service quality", *Journal of Services Marketing*, 7(1), pp.22 – 32.
- Pindyck, R. S. & Rubinfeld, D.L. (2005). *Microeconomics*. (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Carroll, A. B. & Buchholtz, A.K. (2006). *Business & Society: Ethics and Stakeholder Management*. (6th ed). USA: Thomson South-Western.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer Behavior*. (9th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Solomon, M.R. (2007). *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*. (7th ed). New Jersey: Prentice-Hall.