



คำสั่งคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 33 /2560

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ครั้งที่ 5 ประจำปี 2560

ตามที่คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ครั้งที่ 5 ประจำปี 2560 ขึ้น ในวันที่ 29 มิถุนายน 2560 ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพิจารณาผลงานทางวิชาการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีคุณภาพ ทางวิชาการ และมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการตั้งตำแหน่งและรายนาม ดังต่อไปนี้

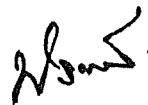
1	รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	ประธานกรรมการ
2	รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์	กรรมการ
3	รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	กรรมการ
4	รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช	กรรมการ
5	รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา ธาดานิติ	กรรมการ
6	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ร้อยโทหญิง ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล	กรรมการ
7	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน	กรรมการ
8	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล	กรรมการ
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเงิน ชื้อภักดี	กรรมการ
10	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจรรย์	กรรมการ
11	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนาถวิจิตร	กรรมการ
12	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ	กรรมการ
13	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทร์ทิพย์	กรรมการ
14	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง	กรรมการ
15	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า	กรรมการ
16	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา ศิริพิศ	กรรมการ
17	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีญา บังเมฆ	กรรมการ

18	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม	กรรมการ
19	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์	กรรมการ
20	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิภา พจน์วาที	กรรมการ
21	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว	กรรมการ
22	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์	กรรมการ
23	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ	กรรมการ
24	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา	กรรมการ
25	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา สโรบล	กรรมการ
26	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ ทนุผล	กรรมการ
27	ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตศักดิ์ พุดจระ	กรรมการ
28	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร	กรรมการ
29	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนภุต สังข์เฉย	กรรมการ
30	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณนันทน์ หอมสุต	กรรมการ
31	ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ตันศิริคงคล	กรรมการ
32	อาจารย์ ดร. ปิยะพงษ์ จันทร์ใหม่มูล	กรรมการ
33	อาจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต	กรรมการ
34	อาจารย์ ดร.เมษ์ธาวิน พลโยธี	กรรมการ
35	อาจารย์ ดร.โอชัยญา บัวธรรม	กรรมการ
36	อาจารย์ ดร.กฤษฎา พรประภา	กรรมการ
37	อาจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกต	กรรมการ
38	อาจารย์ ดร.จิราภา พึ่งบางกรวย	กรรมการ
39	อาจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครคะวณิชชา	กรรมการ
40	อาจารย์ ดร.ณัฐนา ลีพหรัตนรักษ์	กรรมการ
41	อาจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข	กรรมการ
42	อาจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล	กรรมการ
43	อาจารย์ ดร.นฤมล อรุโณทัย	กรรมการ
44	อาจารย์ ดร.ประเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ	กรรมการ
45	อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีวสินนันท	กรรมการ
46	อาจารย์ ดร.ปริญญา หุ่นโพธิ์	กรรมการ
47	อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์	กรรมการ
48	อาจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ	กรรมการ
49	อาจารย์ ดร.พลอย สุดอ่อน	กรรมการ
50	อาจารย์ ดร.ภพ สวัสดิ์	กรรมการ
51	อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์	กรรมการ
52	อาจารย์ ดร.ภาสนันทน อัครวัักษ์	กรรมการ

53	อาจารย์ ดร.รักษนก โสภาศิต	กรรมการ
54	อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ จันทรธนะกุล	กรรมการ
55	อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์	กรรมการ
56	อาจารย์ ดร.ศิระ ศรีโยธิน	กรรมการ
57	อาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล	กรรมการ
58	อาจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี	กรรมการ
59	อาจารย์ ดร.สุนี คำนวลศิลป์	กรรมการ
60	อาจารย์ ดร.อรรถพงษ์ พิระเชื้อ	กรรมการ
61	อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร	กรรมการ
62	อาจารย์ ดร.อัญญา นิลนพคุณ	กรรมการ
63	อาจารย์ ดร.อุทัย ปริญญาสุทธินันท์	กรรมการ
64	อาจารย์รชกร วชิรสิโรตม	เลขานุการ
65	นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม	ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2560 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2560



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



คำสั่งคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 47 /2560

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ครั้งที่ 5 ประจำปี 2560 (เพิ่มเติม)

ตามคำสั่งคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ 33/2560 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ
ฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ครั้งที่ 5 ประจำปี 2560 ไปแล้วนั้น และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการพิจารณาผลงานทางวิชาการ เป็นไปด้วยความ
เรียบร้อย มีคุณภาพทางวิชาการและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ
(เพิ่มเติม) จำนวน 8 ราย ดังนี้

- | | | |
|---|---------------------------------------|---------|
| 1 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม รัตนโชติ | กรรมการ |
| 2 | อาจารย์ ดร.จันทิมา บรรจงประเสริฐ | กรรมการ |
| 3 | อาจารย์ ดร.ฐิติมา เวชพงศ์ | กรรมการ |
| 4 | อาจารย์ ดร.เปรมฤดี จิตรเกื้อกุล | กรรมการ |
| 5 | อาจารย์ ดร.พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น | กรรมการ |
| 6 | อาจารย์ ดร.ระบิล พันภัย | กรรมการ |
| 7 | อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ | กรรมการ |
| 8 | อาจารย์ ดร.วิไลวรรณ สิริโรจนพุดิ | กรรมการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2560 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม พ.ศ. 2560

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง)
คณบดีคณะกรรมการจัดการ

การศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

STUDY OPERATIONAL EFFICIENCY OF TOURIST SERVICE CENTER AMPHUR MUANG, PHETCHABURI.

จิตพนธ์ ชุมเกตุ¹ ชลดา ศรีเมือง² และ อริสา อินทร์สูงเนิน²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี และ 2)ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ รายได้ ของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างสมการพยากรณ์โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.824 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย คือ สภาวะแวดล้อม (X1) ปัจจัยนำเข้า (X2) กระบวนการ (X3) ผลผลิต (X4) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสมการพยากรณ์ คือ $Y = 0.816 + (0.523)X1 + (0.155)X2 + (0.158)X3 + (0.149)X4$

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

Abstract

The objective of this research was to 1) Study operational efficiency of tourist service center amphur Muang, Phetchaburi. 2)Study the differences in demographic factors sex age income of tourists. To predict how quantitative research. The samples of tourists in Phetchaburi. The instrument used for this research. Queries with coefficients of confidence equals 0.824 analyzed by using regression analysis multiple(Multiple Regression Analysis)

The result shows that Context evaluation (X1) Input evaluation (X2) Process evaluation(X3) and Product evaluation(X4) effect on brand trust(Y) at significance level 0.05 and equation is $Y = 0.816 + (0.523)X1 + (0.155)X2 + (0.158)X3 + (0.149)X4$

Keywords: OPERATIONAL EFFICIEN , Tourist service center

¹ อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยกำลังเติบโต จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย พบว่าไตรมาสที่ 3 ปี 2559 มีนักท่องเที่ยวทั้งหมด จำนวน 8,228,278 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.09 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา คิดเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด จำนวน 410,755.03 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.77 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (กรมการท่องเที่ยว, 2559) ทำให้ประเทศไทยกลายเป็นที่น่าจับตามองสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ บทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ มีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการเงินของประเทศได้เป็นอย่างดี นอกจากการท่องเที่ยวจะช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกผ่อนคลาย และได้เรียนรู้วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างในแต่ละพื้นที่แล้วนั้น การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรท้องถิ่นของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง เช่น การทำหัตถกรรมพื้นบ้าน เพื่อนำมาจำหน่ายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว (ฉันทวี วรรณถนอม, 2552)

และหนึ่งจังหวัดที่ส่งผลกับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันตกที่ถูกขนานนามว่าเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว ถือเป็นเมืองหน้าด่านสำคัญระหว่างภาคกลางและภาคใต้ จังหวัดเพชรบุรีมีสภาพทางธรรมชาติและภูมิประเทศอันสวยงามหลากหลายทั้งภูเขา ป่าทึบ ที่ราบลุ่มแม่น้ำ อยู่ติดกับชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ส่งผลให้จังหวัดเพชรบุรีมีสถานที่ท่องเที่ยวมากและสมบูรณ์กว่าจังหวัดอื่น ๆ สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น วัดมหาธาตุวรมหาวิหาร เป็นวัดสำคัญคู่บ้านคู่เมืองของจังหวัดเพชรบุรีที่มีความเก่าแก่ มีอายุมากกว่า 800 -1,000 ปี วัดแห่งนี้เป็นเหมือนศูนย์รวมจิตใจของพุทธศาสนิกชนชาวเมืองเพชรบุรี มีความโดดเด่นขององค์พระปรมาภิไธย 5 ยอด ที่ตั้งตระหง่านดูจรมโหฬาร เชื้อนแก่งกระจาน เป็นเขื่อนดินกั้นแม่น้ำเพชรบุรี ทะเลสาบน้ำจืดขนาดใหญ่ เหมาะสำหรับท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจและเหมาะแก่การพักผ่อนแบบแคมป์ปิ้ง โครงการซึ่งห้วมนตามพระราชดำริ เป็นโครงการพระราชดำริล่าสุดที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริให้ปลูกแปลงทดลองมันเทศ และพืชท้องถิ่นของเพชรบุรี ในที่ดินส่วนพระองค์ประมาณ 250 ไร่เศษ หาดชะอำ แหล่งท่องเที่ยวชื่อดังประจำเมืองเพชร เป็นชายหาดที่สวยงาม ถนนเลียบริมชายหาดทรายเรียงรายไปด้วยแนวต้นสน สามารถเพลิดเพลินไปกับการเล่นน้ำทะเลใส ชื่อของกินในราคาไม่แพง มีพ่อค้าแม่ค้ามาหาขายตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตอำเภอเมืองที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ พระนครคีรี หรือที่ชาวเมืองเพชรนิยมเรียกกันติดปากว่า "เขาวัง" เป็นโบราณสถานเก่าแก่คูเมืองเพชรบุรี ตั้งอยู่บนยอดเขาใหญ่ 3 ยอด กรมศิลปากรได้ใช้บางส่วนของพระราชวังบนยอดเขาด้านทิศตะวันตกนี้จัดตั้งเป็น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพระนครคีรี ภายในเก็บรักษาโบราณวัตถุต่าง ๆ เป็นสถานที่งดงามและน่าท่องเที่ยว ถ้าเขาหลวง ตั้งอยู่บนเขาหลวงที่มีความสูงประมาณ 92 เมตร ภายในจะมีหินงอกหินย้อยที่สวยงาม จุดเด่นคือ ลำแสงอาทิตย์ที่สอดส่องเข้ามาภายในถ้ำ ซึ่งสร้างจุดเด่นให้กับองค์พระพุทธรูปฉลองพระองค์ที่ประดิษฐานอยู่ใจกลางให้ ดูโดดเด่นสว่างมากยิ่งขึ้น อีกหนึ่งสถานที่สำคัญของอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี คือหาดเจ้าสำราญ ตามประวัติเล่ากันว่า สมเด็จพระนเรศวรมหาราช เคยเสด็จ มาที่นี่พร้อมด้วยสมเด็จพระเอกาทศรถ ทรงพอพระราชหฤทัยในความงามของหาดแห่งนี้มาก ทรงประทับ แรมอยู่หลายวัน จนกระทั่งชาวบ้านเรียกหาดนี้ว่า หาดเจ้าสำราญ (กันต์ ณ ปรกรณ์, 2554)

เมื่อการท่องเที่ยวมีความเจริญเติบโตมากขึ้น ทำให้ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเริ่มเข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว บทบาทของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการอำนวยความสะดวก

สะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว ติดตามสถานการณ์ข้อมูลข่าวสาร และสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เสนอแนะมาตรการเกี่ยวกับการบริการนักท่องเที่ยวและให้ข้อมูลแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจะช่วยประสานงาน ติดตาม และช่วยบรรเทาเหตุเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยว รับเรื่องร้องทุกข์จากนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือประสบภัยจากการท่องเที่ยว (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี เพื่อเรียนรู้ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการนักท่องเที่ยว และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี รวมถึงเรียนรู้ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลให้กับศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในการให้บริการในอนาคต

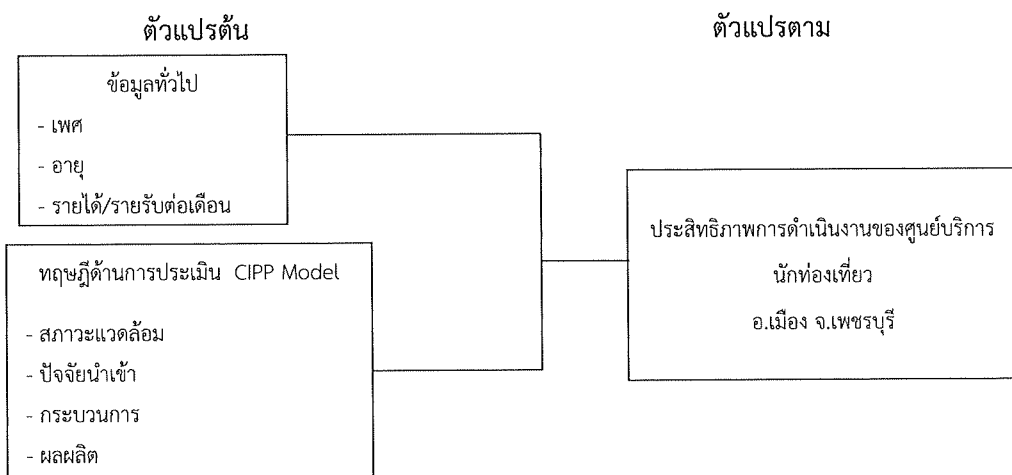
2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในเขต อ.เมือง จ.เพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ของนักท่องเที่ยว

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยนำเข้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี
2. กระบวนการส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี

4. กรอบแนวความคิดการวิจัย



5. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี

ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล คือ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี
ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือน
มีนาคม พ.ศ. 2560

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.
เพชรบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนด
ขั้นตอนการศึกษาวิจัยดังนี้

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี
กลุ่มอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีและเข้าใช้บริการศูนย์
ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การคำนวณขนาด
ตัวอย่างแบบทราบไม่จำนวนประชากรที่แน่นอน จาก W.G Cochran (กัลยา วาณิชย์,2549)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

Z = ระดับความเชื่อมั่น ($Z = 1.96$)

สำหรับการศึกษาค้นครั้งนี้ได้กำหนด ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%หรือ ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือยอมให้เกิด
ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ 5% (0.05) ดังนั้นจึงแทนค่าขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{1.96^2}{(4)(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

ดังนั้นจะได้ขนาดตัวอย่าง 384 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่าง 16 คนเพื่อป้องกันความผิดพลาดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

6.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือสำหรับวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานโดย
ใช้แนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนผลงานที่เกี่ยวข้องของเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สร้าง
ขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษารวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อขอคำแนะนำและทำการปรับปรุง แก้ไขจน
มั่นใจว่าเนื้อหานั้นมีความเที่ยงตรง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จึงต้องนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) ซึ่งผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.824 แสดงว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง และแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา เรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ เป็นลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวใน อ.เมือง จ.เพชรบุรี เป็นลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี มีทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี ซึ่งประกอบด้วยคำถามให้เลือกตอบ มีการแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ และแบ่งคำถามเป็น 4 หัวข้อ มีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ เพื่อใช้วัดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วย CIPP Model

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

7. สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 64.5) อายุ 20 - 30 ปี (ร้อยละ 31.8) มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 - 20,000 บาท (ร้อยละ 33.0)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวใน อ.เมือง จ.เพชรบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีมาก่อน (ร้อยละ 74.0) มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีเพื่อการพักผ่อน (ร้อยละ 55.3) โดยใช้วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวด้วยรถส่วนตัว (ร้อยละ 58.5) จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง 2 - 3 คน (ร้อยละ 45.3) ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง คือ กลุ่มครอบครัว (ร้อยละ 49.8) ช่วงเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ ช่วงวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ (ร้อยละ 51.3) และได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี จากผู้ที่เคยมา (ร้อยละ 31.8)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) (Mean = 4.0620, SD = 0.41009) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) (Mean = 4.0110, SD 0.33099) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

(Mean =4.0255, SD 0. 38473)และ การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) (Mean =4.0640, SD = 0. 31007)

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนาของปัจจัยการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี

CIPP Model	N	Mean	Std. Deviation	ระดับความความคิดเห็น
การประเมินสภาวะแวดล้อม	400	4.0620	0.41009	เห็นด้วยมาก
การประเมินปัจจัยนำเข้า	400	4.0110	0.33099	เห็นด้วยมาก
การประเมินกระบวนการ	400	4.0255	0.38473	เห็นด้วยมาก
การประเมินผลผลิต	400	4.0640	0.31007	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการถดถอยเชิงพหุของการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
การถดถอย (Regression)	27.433	4	6.858	183.853	.000 ^a
ส่วนที่เหลือ (Residues)	14.734	395	0.037		
Total	42.167	399			

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี จากทั้งหมด 4 ด้าน เมื่อใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเมื่อใช้การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี เป็นหลายตัวแปร

ตัวแปรพยากรณ์	ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
(Constant)		.816	.137		5.972	.000
การประเมินสภาวะแวดล้อม	X ₁	.426	.045	.523	9.388	.000
การประเมินปัจจัยนำเข้า	X ₂	.125	.043	.155	2.883	.004
การประเมินกระบวนการ	X ₃	.125	.025	.158	4.954	.000
การประเมินผลผลิต	X ₄	.125	.028	.149	4.443	.000

R=0.807 , R Square = 0.651 , Adjusted R Square = 0.647 , Std Error of the Estimate = 0. 19314

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 พบว่าประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรีมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทั้ง 4 ด้าน และจากการแสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณสามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้านดังนี้

$$Y = 0.816 + (0.523) X_1 + (0.155) X_2 + (0.158) X_3 + (0.149) X_4$$

เมื่อ Y แทนประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี

X₁ = การประเมินสภาวะแวดล้อม

X₂ = การประเมินปัจจัยนำเข้า

X₃ = การประเมินกระบวนการ

X₄ = การประเมินผลผลิต

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการประเมินสภาวะแวดล้อม การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต ทำให้ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวส่งผลไปทางบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี

ตารางที่ 4 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
การประเมินสภาวะแวดล้อม	สนับสนุน
การประเมินปัจจัยนำเข้า	สนับสนุน
การประเมินกระบวนการ	สนับสนุน
การประเมินผลผลิต	สนับสนุน

8. อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี พบว่าการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อ.เมือง จ.เพชรบุรี ทั้ง 4 ด้านได้แก่

1. การประเมินสภาวะแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแดเนียล สตัด์เฟิลบีม (อ้างถึงใน รัตนะ บัวสนธ์, 2555) การประเมินเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (Need) ปัญหา (Problem) คุณสมบัติที่มีค่า (Assets) และโอกาส (Opportunities) เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของศูนย์บริการเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ และมีแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า จุดมุ่งเน้นหลักเพื่อช่วยจัดลำดับองค์การในการให้บริการ รับรู้หน้าที่ในการทำงาน และสามารถตอบสนองนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแดเนียล สตัด์เฟิลบีม (อ้างถึงใน รัตนะ บัวสนธ์, 2555) การประเมินปัจจัยนำเข้าจะเป็นตัวบ่งบอกล่วงหน้าถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวหรือประสิทธิผลของความพยายามเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่โครงการหรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ ต้องการให้เกิด จุดมุ่งเน้น

ประการที่สองของการประเมินปัจจัยนำเข้า ก็เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางที่เป็นทางเลือกต่าง ๆ และเพราะเหตุใดจึงเลือกแนวทางนั้น

3. การประเมินกระบวนการ การดำเนินงานภายในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเป็นไปตามแผนงานและวัตถุประสงค์การทำงาน มีการจัดการระบบการทำงานที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์กับซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแดเนียล สตัฟเฟิลบีม (อ้างถึงใน รัตนะ บัวสนธ์, 2555) เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้จัดการและปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรว่าเป็นไปตามตารางเวลาที่กำหนดหรือไม่ การใช้งบประมาณ และประสิทธิภาพเป็นอย่างไร และเป็นแนวทางการดำเนินงานขององค์กรให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ และแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม

4. การประเมินผลผลิต ผลตอบรับและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการศูนย์นักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งมีผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีของแดเนียล สตัฟเฟิลบีม (อ้างถึงใน รัตนะ บัวสนธ์, 2555) วัตถุประสงค์หลักของการประเมินผลผลิตก็เพื่อสอวัด ติความ และตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ แผนงานหรือสิ่งแทรกแซงว่าตอบสนองบรรลุลความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับประโยชน์หรือไม่ นอกจากนั้นการประเมินผลผลิตก็ยังคงประเมินผลลัพธ์ (Outcomes) ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ทั้งที่เป็นไปในทางบวกและทางลบอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้นบ่อยครั้งที่นักประเมินยังขยายขอบเขตการประเมินผลผลิตไปสู่การประเมินในสิ่งที่เรียกว่า ผลลัพธ์ระยะยาวอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภา ศรีสว่าง (2555) ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับพนักงานในองค์กร ส่งผลต่อการทำงานขององค์กรและส่งผลต่อนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการ

9. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

9.1 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวยังไม่มีมีการตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรมีการตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
2. ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการให้บริการ และนำเครื่องมือใหม่ ๆ อันเป็นประโยชน์ เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

9.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เพราะจะทำให้งานวิจัยมีหลากหลายมุมมอง
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป แนะนำให้ศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้
3. ควรทำการศึกษากับกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพราะกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันก็จะมีความคิดเห็นที่ต่างกันออกไป

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว.(2559). สถิตินักท่องเที่ยว ปี 2559. เข้าถึงเมื่อ 19 มกราคม 2560, จาก <http://newdot2.smartmultimedia.com/home/details/11/221/25515>
- กันต์ ณ ปกรณ์.(2554). เมืองเพชรบุรี. เข้าถึงเมื่อ 26 มกราคม 2560, จาก <http://www.bloggang.com/viewdiary.php>
- กัลยา วาณิชย์บัญชา.(2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2 : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจษฎา จุลวรรณโณ.(2553).การประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านวังศิลา หมู่ที่ 13 ตำบลทรายขาวอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
- ฉันทซ์ วรรณณอม.(2552) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. เข้าถึงเมื่อ 12 มกราคม 2560, จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com>
- เสาวภา ศรีสว่าง.(2555). การประเมินโครงการเรียนฟรี เรียนดี อย่างมีคุณภาพของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครในเขตตลิ่งชัน
- ธานินทร์ ศิลป์ จารุ. (2552). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS. กรุงเทพฯ. บิศจินเนสอาร์แอนด์ดี.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา
- รัตน์ะ บัวสนธ์.(2555). รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPIEST มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและถูกต้องในการใช้. เข้าถึงเมื่อ 19 มกราคม 2560, จาก <http://www.rattanabb.com/html/CIPP.pdf>
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์.
- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.(2555). หน้าที่ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว. เข้าถึงเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.mots.go.th/main.php?filename=index>