

NCAM 13

National Conference on
Administration and Management

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 13



PSU

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

22 พฤษภาคม 2564

ณ อาคารวิจัยและพัฒนางานองค์ความรู้เพื่อการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

การปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ยุคดิจิทัล

Organizational Transformation in Digital Era

PROCEEDINGS



NCAM 13

*National Conference on
Administration and Management*

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 13

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 13 ประจำปี 2564
The 13th National Conference on Administration and Management

วันเสาร์ที่ 22 พฤษภาคม 2564
ณ อาคารวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จัดทำโดย
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
39. ศึกษาศักยภาพการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ กรณีศึกษา พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์	464
40. การศึกษารูปแบบการประชาสัมพันธ์ของวังเทเวศร์ ผ่านโซเชียลมีเดียสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มมิลเลนเนียล	476
41. การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่เป็นมิตรกับมุสลิมสำหรับ การจัดงานประชุมและงานแสดงสินค้าในสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	488
42. นวัตกรรมสังคมในการจัดการธุรกิจช่วงสถานการณ์วิกฤต โควิด-19 กรณีศึกษา ผาทองกรู๊ป (PTG)	505
43. การรับรู้ระบบตรวจแนะนำและตรวจสอบภาษีอากรของ ผู้ประกอบการนิติบุคคลในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สุราษฎร์ธานี 2	520
44. ปัญหาของการส่งออกทุเรียนและพาลิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลาดทุเรียนในจีนของเกษตรกรสวนทุเรียน จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดระยอง	534
45. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาการรวมกลุ่มสหกรณ์เพื่อดำเนิน ธุรกิจปลูกผักให้สำเร็จใน 14 จังหวัดภาคใต้	545
ห้องนำเสนอที่ 7 รัฐประศาสนศาสตร์/บริหารรัฐกิจ 1	
46. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติในการเลือกงานหลังสำเร็จ การศึกษา ในช่วงสถานการณ์โควิด – 19 : กรณีศึกษานักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	554
47. สมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาแพทย์ชนบท คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	566
48. มาตรการการจัดการความเสี่ยงอุทกภัยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ตลาดน้ำคลองแหของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	577
49. การจัดการสังคมพหุวัฒนธรรมและการปรับตัว : กรณีศึกษา ชุมชนคนพุทธในเขตเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา ในช่วงปี พ.ศ. 2550-2562	588

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒน์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล สุขบท
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ บางโชคดี
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวดี ลิ้มอู่สันโน
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษราภรณ์ สุดตาพงศ์
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตา
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ มณีมัย
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรวลี ตั้งคุปตานนท์
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิจิตต์ เขิงทอง
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรญา สุวรรณโณ
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตยา นิตยโชติ
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ
17. ดร.กนกวรรณ วัตกิ้นส์
18. ดร.กุลกานต์ เมเวส
19. ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์
20. ดร.ณติกา ไชยานุพงศ์
21. ดร.ดนุวัต สุวรรณวงศ์
22. ดร.ดรณีกร สุป็นตี
23. ดร.ทรงสิน ธีระกุลพิศุทธิ์
24. ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์
25. ดร.นนทิกัด เพียรโรจน์
26. ดร.พงศกร พิษยदनย์
27. ดร.พัชราภรณ์ บุญเลื่อง
28. ดร.รจนา ขุนแก้ว
29. ดร.ฤชดา เทพยากุล
30. ดร.วันอามิณา บอสตัน อลี
31. ดร.ศิรินุช ลอยกุลนันท์
32. ดร.สิริวิท อีสโร

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

1. รองศาสตราจารย์ ดร.บุษอรีย์ ยี่หมาะ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ บัวชุม
3. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์
5. รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชฎา หนูสาย
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพร ทองชะโชค
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพมาศ ปักเข็ม
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานแก้วตา ลักนาวานิช
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนธนะ บุญชู
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูริทัต อินยา
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา พัฒนา
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริดา นวลประดิษฐ์
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเพ็ญ ดาบเพชร
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ ศุภชัย
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต สงสม
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ
18. ดร.ชนาธิป หวังวรรงค์
19. ดร.ปะการัง ชื่นจิตร
20. ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์
21. ดร.ปาริชาติ จันทร์ศรีบุตร
22. ดร.ปิยะวดี โรหิตารชุน
23. ดร.सानิตย์ ศรีชูเกียรติ
24. ดร.สุวิมล บัวทอง

ศึกษาศักยภาพการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ กรณีศึกษา พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์

The Study of Potentiality for Historical Tourism Development: Case Study of Deva Manor

กิติกาญจน์ โกมลวิทย์	Kitikan Komonwit ¹
ณัฐวรา สุวรรณรัตน์	Natwara Suvannarat ²
ภิญญดา ปิติวรรณ	Phinyada Peetivan ³
เมทิตา อังศุเมธ	Metita Ungsumeth ⁴
เกดศิริ เจริญวิศาล	Kaedsiri Jaroenvisan ⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในการรองรับนักท่องเที่ยว กรณีศึกษา: พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ในพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์จำนวน 2 ท่าน การสัมภาษณ์สนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้เยี่ยมชมที่มีประสบการณ์เข้าชมพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ จำนวน 13 ท่าน และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่าการดำเนินการของพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ให้ความสำคัญกับคุณค่ามากกว่ารายได้ นำไปสู่การจำกัดจำนวนผู้เยี่ยมชมได้สูงสุดที่ 60 ท่านต่อการเข้าชมหรือจัดอีเวนต์ เพื่อให้ผู้เยี่ยมชมได้มีความพึงพอใจมากที่สุดระหว่างการเยี่ยมชม ในขณะเดียวกัน ผู้เยี่ยมชมมีความประทับใจในด้านความสวยงามของพระตำหนักและการบรรยาย แต่ได้ให้ความเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความสามารถในการรับรอง และยังไม่มีการจัดการด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวยุคปกติใหม่ อีกทั้งภูมิทัศน์รอบนอกยังต้องการการดูแล ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

คำสำคัญ: ชีตความสามารถในการรองรับ สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ธุรกิจท่องเที่ยว

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: komonwit_k@silpakorn.edu

² นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: suvannarat_n@silpakorn.edu

³ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: peetivan_p@silpakorn.edu

⁴ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: ungsumeth_m@silpakorn.edu

⁵ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: kaedsiri@ms.su.ac.th

Abstract

This research aimed to investigate the potentiality for historical tourism development on carrying capacity of Deva Manor. The study consisted of qualitative research and data were collected through in-depth interviews with 2 Deva Manor's staff, focus group interviews with 13 experienced tourists and as well as participative observations in the area. The results found that Deva Manor's operation is not focused on profit but sentimental value. This led to a carrying capacity policy of fully accommodating 60 people per visit as well as hosting events with the intention to meet customer satisfaction. Furthermore, tourists were impressed by the manor's exquisiteness. However, they noted that there was a shortage of parking lots compared with the maximum capacity of guests, no 'new normal' hygiene policy applied and the landscape within the manor area needs to be reorganized according to participative observation.

Keywords: Carrying Capacity, Historical Site, Tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) เผยข้อมูลว่าในปี พ.ศ. 2562 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างรายได้ถึง 1.93 ล้านล้านบาทให้แก่ประเทศไทย ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่มีความนิยมเป็นอย่างมาก นักท่องเที่ยวจะได้ศึกษาคุณค่าทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคม รวมถึงสถานที่ที่มีความผูกพันทางจิตใจของชนรุ่นหลัง มีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม ได้ความรู้ความเข้าใจ โดยที่ชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการ (ปรีดี พิศภูมิวิถิ, 2563) สอดคล้องกับ วรรณภา วงษ์วานิช (2546) ซึ่งได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ดังนี้ (1) เป็นสถานที่ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์และโบราณสถาน มรดกทางวัฒนธรรม หรือพิพิธภัณฑสถานต่าง ๆ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่ใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมการดำรงชีวิตของมนุษย์ในอดีต ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพัน ห่วงเห่นและความภาคภูมิใจต่อแหล่งท่องเที่ยว (2) มีการให้ความรู้ในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม (3) มีเจ้าหน้าที่ มัคคุเทศก์ หรือวิทยากรเพื่อให้ความรู้และคำแนะนำระหว่างเข้าชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์ และ (4) เกิดความร่วมมือในภาคประชาชนเพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่น ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ และการบริหารสถานที่ท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ มักพบปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคล 3 กลุ่มคือ กลุ่มบุคคลในท้องถิ่น กลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ประกอบการที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับแหล่งท่องเที่ยว (สมจิตร อินทมน, 2557) ปัญหาจากกลุ่มคนดังกล่าวเป็นหลักของการพิจารณาในการทำวิจัย เนื่องจากมีเงื่อนไขที่เกิดขึ้นจากทั้งบุคคลท้องถิ่นหรือเจ้าของสถานที่เกี่ยวกับจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชม และการจัดสรรเวลาของผู้บรรยายให้เพียงพอและทั่วถึง จำนวนของนักท่องเที่ยวที่ต้องเยี่ยมชมตาม

ระยะเวลาที่กำหนด และเรื่องของรายได้จากการทำธุรกิจท่องเที่ยว ปัญหาเหล่านี้ส่งผลสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงเล็งถึงการให้ความสำคัญของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่มีความสำคัญ ปัจจุบันมีอายุ 125 ปี เดิมเป็นที่ประทับของพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระจันทบุรีนฤนาถ พระราชโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวกับเจ้าจอมมารดาอ่อน จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2475 พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ถูกเปลี่ยนมาอยู่ในความดูแลของตระกูลอนิรุทธเทวาจนถึงปัจจุบัน (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2559) พันเอกเฟื่องวิรัช อนิรุทธเทวา (แหม) ได้ทำการบูรณะพระตำหนัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ให้ประชาชนได้ศึกษาประวัติศาสตร์ของสถานที่เก่าแก่อันเป็นที่ประทับของเชื้อสายราชวงศ์จักรี อีกทั้งได้เรียนรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมในสมัยรัชกาลที่ 5 ถือเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่มีค่าแก่การอนุรักษ์ จำนวนนักท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการสถานที่ท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงอย่างมาก ก่อให้เกิดการคัดสรรนักท่องเที่ยวคุณภาพ โดยการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในการเยี่ยมชมพระตำหนักใหญ่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในสัดส่วนที่เหมาะสมกับศักยภาพของสถานที่ อันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในคุณภาพการบริการ

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และลดความบอบช้ำจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากเกินไปสอดคล้องกับพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ในการเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์อย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์
กรณีศึกษา: พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์
กรณีศึกษา: พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเรื่องขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว

ขีดความสามารถในการรองรับ หมายถึง ปริมาณการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งจะสามารถแบกรับไว้ได้ก่อนจะเกิดความเสื่อมโทรม โดยสภาพแวดล้อมถูกทำลายน้อยที่สุด และยังสามารถรักษาสภาพการท่องเที่ยวที่ดีไว้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันต้องเกิดผลกระทบกับชุมชนในพื้นที่น้อยที่สุด (กรมป่าไม้, 2540 อ่างใน นราวดี บัวขวัญ, 2559)

การจำแนกขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยว สามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะดังนี้

1.1 ขีดความสามารถในการรองรับด้านเศรษฐกิจ (Economic Carrying Capacity) หมายถึง ความสามารถในการรองรับของพื้นที่ว่าควรใช้พื้นที่อย่างไรให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดทางด้านเศรษฐกิจ

1.2 ชีตความสามารถในการรองรับด้านกายภาพ (Physical Carrying Capacity) หมายถึง ชีตความสามารถสูงสุดที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยไม่ทำให้สถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ เสื่อมโทรม เช่น ขนาดของสถานที่สามารถรองรับสิ่งก่อสร้างได้มากน้อยเพียงใด

1.3 ชีตความสามารถในการรองรับด้านนิเวศวิทยา (Ecological Carrying Capacity) หมายถึง ชีตความสามารถของการใช้ประโยชน์ทางด้านนันทนาการได้อย่างสูงสุด พิจารณาจากปัจจัยใดบ้างที่จะก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีการกำหนดค่าวิกฤต (Threshold level) หากเกิดผลกระทบที่มากค่ามากกว่าค่าวิกฤตที่กำหนดไว้ ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบนิเวศ

1.4 ชีตความสามารถในการรองรับทางความรู้สึก (Perceptual Carrying Capacity) ดร.รชนีและคณะ (2547) ได้อธิบายถึงชีตความสามารถในการรองรับทางความรู้สึกว่าเป็นชีตความสามารถทางด้านจิตวิทยา เป็นการศึกษาถึงลักษณะการใช้ประโยชน์ทางด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความรู้สึกของนักท่องเที่ยว ชีตความสามารถในการรองรับทางความรู้สึกสามารถพิจารณาได้จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่มาใช้บริการ (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2550 อ้างใน นราวดี บัวขวัญ, 2559)

นอกจากนี้ยังสามารถใช้แนวคิดเรื่องชีตความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว (carrying capacity) ได้หลายประการเพื่อการพิจารณาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ดังนี้

1.1 ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยวและศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวของผู้ให้บริการ เช่น ความแออัด เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว

1.2 ปริมาณนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำกิจกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมสถานที่ เช่น ได้ทำกิจกรรมไม่ทั่วถึง

1.3 ผลกระทบทางบวกหรือลบต่อภาพลักษณ์และความดึงดูดใจของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวส่งผลต่อความดึงดูดใจในการท่องเที่ยว

1.4 ผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวโดยตรง เช่น ความเสื่อมสภาพ ชีตความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวสะท้อนถึงจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดที่แหล่งท่องเที่ยวสามารถรองรับได้โดยไม่ทำให้สถานที่ท่องเที่ยวเกิดความบอบช้ำหรือเกิดผลกระทบน้อยที่สุด การพิจารณาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวควรคำนึงชีตความสามารถในการรองรับของพื้นที่นั้น ๆ พิจารณาได้จาก จำนวนพื้นที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมในสถานที่ท่องเที่ยว รวมไปถึงความรู้สึกของนักท่องเที่ยว หากมีการรับนักท่องเที่ยวเกินชีตความสามารถในการรองรับ จำเป็นต้องหาแนวทางแก้ปัญหา เช่น การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว

2. แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1988) ให้ความหมายคุณภาพการบริการว่าเป็นความคาดหวังของลูกค้าที่แตกต่างกันออกเมื่อได้รับการบริการ จึงได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ดังต่อไปนี้

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแล และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการที่ตรงกับคำมั่นหมายที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความถูกต้อง เหมาะสม และมีมาตรฐาน

2.3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ เช่น ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความรู้สึกเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ โดยใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมไปถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยกิจกรรมที่เหมาะสม

2.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะเฉพาะบุคคล

3. แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (Historical Attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญและคุณค่าทางประวัติศาสตร์ สถานที่หรือสิ่งก่อสร้างที่มีอายุเก่าแก่ซึ่งเคยเกิดเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ ตัวอย่างของแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์มีดังนี้ (1) อุทยานประวัติศาสตร์ (2) ซากอารยธรรม แหล่งโบราณคดี เมืองโบราณ (3) พระราชวัง วัง พระตำหนัก ตำหนัก พระที่นั่ง คุ่ม (4) ศาสนสถาน (5) ปราสาทหิน ปรามังค์ กู่ (6) อนุสาวรีย์ อนุสรณ์สถาน ศาลวีรชน สุสาน เป็นต้น

รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์คือการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ เพื่อชื่นชม เรียนรู้ สร้างความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์ในท้องถิ่นที่แหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่ โดยนักท่องเที่ยวต้องมีความรับผิดชอบ ชุมชนในท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วมต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ได้ เช่น การจัดเส้นทางท่องเที่ยวตามรอยศิลปะ ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่หลัก เช่น การออกข้อบังคับ กฎระเบียบ ซ่อมบำรุง โดยชุมชนและหน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวมีการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน (ปรีดี พิศภูมิวิถิ, 2563) ในขณะที่ Ismagilova G. et al. (2015) กล่าวว่า ศักยภาพการรองรับนักท่องเที่ยวของแต่ละประเทศถือเป็นปัจจัยหลักของการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ (1) การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวต่อมรดกทางประวัติศาสตร์มีส่วนอย่างมากในการกระตุ้นความต้องการทางการท่องเที่ยว (2) รูปแบบของศิลปวัตถุเป็นต้นทุนสำคัญและมีนัยยะสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (3) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ช่วยลดความผันผวนของนักท่องเที่ยวตามฤดูกาล และสร้างรายได้ที่คงที่ (4) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ช่วยสร้างภาพลักษณ์และตราสินค้าที่ชัดเจนให้กับพื้นที่นั้น ๆ ส่งผลต่อการเป็นผู้นำด้านแหล่งท่องเที่ยว และ (5) ช่วยสร้างความภาคภูมิใจให้กับคนในชุมชนต่อมรดกทางประวัติศาสตร์ที่เป็นเอกลักษณ์ นำไปสู่การแบ่งปันความประทับใจกับนักท่องเที่ยว

3.1 ประวัติพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์

ในอดีตวังเทเวศร์เป็นที่ประทับของพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้ากิติยากรวรลักษณ กรมพระจันทบุรีนฤนาถ ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองขึ้นในประเทศไทย ส่วนของพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ จึงถูกเปลี่ยนมาอยู่ในความดูแลของตระกูลอนิรุทธเทวา (กรมตำรวจบัญชา สหกรณ์, 2559) ดังนั้น จึงมีความสำคัญทั้งในแง่ของประวัติความเป็นมาที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ไทย และในด้านความงามทางสถาปัตยกรรม ผนวกกับรูปแบบของการรองรับนักท่องเที่ยวที่มีการบริหารจัดการต่างจากที่อื่น โดยมีการรองรับนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มส่วนตัว (Private Group) จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มละไม่เกิน 60 คนต่อรอบ และจะต้องดำเนินการจองล่วงหน้าก่อนเท่านั้น ซึ่งต่างจากสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่ต้องการรายได้จากจำนวนนักท่องเที่ยว ทำให้พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ จึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่เหมาะสมแก่การศึกษาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว เพื่อ

เป็นแนวทางในการลดความบอบช้ำจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากเกินไปสอดคล้องกับพัฒนาการ
ท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพในการรองรับ
นักท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เพื่อให้ได้มาซึ่งเนื้อหาเชิงลึกอันน่าเชื่อถือและมี
เหตุผลรองรับอย่างชัดเจน ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวของพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ด้วยวิธีเชิง
ปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็นการบรรยายถึงประสบการณ์และการทำความเข้าใจกับสิ่ง
ที่เกิดขึ้น โดยที่ผู้วิจัยต้องไม่คิดหรือคาดการณ์ไปก่อนเพื่อให้สามารถทำความเข้าใจกับเรื่องราวของผู้ให้
ข้อมูลหลักเนื่องจากความจริงที่ปรากฏสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามลักษณะของสังคมและสิ่งแวดล้อม
(อารีย์วรรณ อ่วมธานี, 2549) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง
(Semi-structured Interview) เป็นการสอบถามและสนทนาโดยมีการวางรูปแบบการสัมภาษณ์ไว้
ล่วงหน้าตามวัตถุประสงค์และลำดับขั้นตอนให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้
รับมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้วิจัยสังเกตเห็น (ดุชนีย์ ยศทอง, 2561) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้
ข้อมูลหลักจำนวน 2 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ดูแลและดำเนินการให้บริการนำชมพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์
ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน และใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยไม่ได้
แสดงตัวว่าเป็นผู้วิจัย และเข้าร่วมกิจกรรมบรรยายและเยี่ยมชมสถานที่ (อัศวิน แสงพิบูล, 2562) โดยมี
หลักการตั้งคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดเรื่องขีดความสามารถในการรองรับ
นักท่องเที่ยวดังต่อไปนี้

1.1 พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ มีขั้นตอนในการพิจารณาจำนวนนักท่องเที่ยว/วัน
และจำนวนรอบเข้าชม อย่างไร?

1.2 พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ พบกับข้อจำกัดและอุปสรรคในการจัดการจำนวน
นักท่องเที่ยวได้บ้าง?

1.3 พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ มีการคาดการณ์ถึงการรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมา
เยี่ยมชมวังเทเวศร์ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในอนาคตอย่างไร?

1.4 พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ มีการใช้มาตรการป้องกัน โควิด-19 อย่างไร?

1.5 พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ มีความพึงพอใจในปริมาณของนักท่องเที่ยว ต่อการ
เข้าชมวัง ณ ปัจจุบัน หรือไม่?

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการเข้าชมพระตำหนักใหญ่
วังเทเวศร์ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลจากการสนทนาหรืออภิปราย
จากกลุ่มผู้มีประสบการณ์ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง โดยมีนักวิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนาและอำนวยความสะดวก
สะดวกให้การสนทนารอบรู้ (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2562) เนื่องจากพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ ได้เปิดให้
เข้าชมอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา จึงยังไม่ได้ต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่าง
แพร่หลาย และมีรูปแบบในการรองรับนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มส่วนตัว (Private Group) ผู้วิจัยตั้งคำถาม
ปลายเปิดเพื่อให้อิสระในการตอบของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีหลักการตั้งคำถามจากการทบทวน
วรรณกรรมเรื่องคุณภาพการบริการ ดังต่อไปนี้

2.1 กลุ่มนักท่องเที่ยว มีความรู้สึกอย่างไรกับมาตรการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวของพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์

2.2 กลุ่มนักท่องเที่ยว มีความรู้สึกอย่างไรกับการเยี่ยมชมพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ID ของผู้ให้สัมภาษณ์	เพศ	อายุ	สถานะของผู้ให้สัมภาษณ์
1	ช	57	เจ้าหน้าที่
2	ญ	36	เจ้าหน้าที่
3	ญ	30	นักท่องเที่ยว
4	ญ	25	นักท่องเที่ยว
5	ญ	23	นักท่องเที่ยว
6	ญ	23	นักท่องเที่ยว
7	ญ	26	นักท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ กรณีศึกษา: พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามตามการจำแนกขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ คือ ขีดความสามารถในการรองรับด้านเศรษฐกิจ, กายภาพ, นิเวศน์วิทยา และ ความรู้สึก (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2550) ดังต่อไปนี้

ผลจากการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1 พบว่า พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ มีการพิจารณาการรองรับนักท่องเที่ยวจากขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว 3 ประการดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 ขนาดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ท่องเที่ยว พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และเป็นที่พักอาศัย มีพื้นที่ 18 ไร่ เป็นอาคารก่ออิฐถือปูนรูปแบบโคโลเนียล 2 ชั้น บริเวณด้านนอกเป็นที่จอดรถรองรับได้ประมาณ 10-15 คัน มีห้องน้ำ 1 ห้องไม่แยกหญิงชาย ประการที่ 2 รูปแบบการบริหารจัดการแบบธุรกิจครอบครัว ทำให้มีการเจ้าหน้าที่เท่าที่จำเป็น จากการสังเกตมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 3 - 5 คนต่อนักท่องเที่ยว 1 กลุ่ม และประการที่ 3 การจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวดำเนินการโดยเจ้าของสถานที่เพียงคนเดียว ตั้งแต่การถ่ายทอดประวัติความเป็นมาของสถานที่และการนำเยี่ยมชมในแต่ละจุด

จากขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว 3 ประการข้างต้น ส่งผลต่อการพิจารณาการรองรับนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มส่วนตัว (Private Group) กำหนดให้รอบละไม่เกิน 60 คน และจะต้องดำเนินการสำรองล่วงหน้าก่อนผ่านเพจเฟซบุ๊ก และปฏิเสธการรับนักท่องเที่ยวแบบไม่ได้สำรองล่วงหน้า (Walk-in) เหตุผลที่ใช้ในการคัดเลือกดังกล่าวทำให้เกิดมาตรการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว เพื่อจัด

ตารางเวลาการเข้าชม ตารางเวลาของผู้บรรยาย และการประกอบอาหารให้พอดี เป็นแนวทางที่เหมาะสมในการรองรับนักท่องเที่ยวตามศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยว

ผลจากการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 พบว่า การจัดงานอีเวนต์ เช่น งานแต่งงาน ได้กำหนดจำนวนผู้เยี่ยมชม 60 ท่านต่อรอบเช่นกัน โดยใช้ขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวข้างต้นในการพิจารณา อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 มีปณิธานในการอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ อันมีคุณค่าทั้งทางประวัติศาสตร์และคุณค่าทางจิตใจแก่เจ้าของสถานที่ ร่วมกับผลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมระหว่างการบรรยาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1 ยังไม่พบกับข้อจำกัดและอุปสรรคในการจัดการจำนวนผู้เข้าชม เนื่องจากเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวพิจารณาการรองรับนักท่องเที่ยวสอดคล้องกับศักยภาพที่สถานที่ท่องเที่ยวรองรับได้ ในส่วนของการจัดงานอีเวนต์ ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2 ได้ให้ข้อมูลว่าหากมีผู้เข้าร่วมงานมากกว่า 60 ท่าน จะพิจารณาตามความเหมาะสมสอดคล้องกับศักยภาพที่สถานที่ท่องเที่ยวรองรับได้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ และห้องน้ำ มีจำนวนน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนความสามารถในการให้บริการ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการป้องกันโรค เช่น แอลกอฮอล์เจล ก็ยังมีจุดให้บริการน้อย อาจก่อให้เกิดอุปสรรคขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1 มีการวางแผนและออกแบบกิจกรรมอีเวนต์ตามเทศกาลต่าง ๆ ตามศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว เช่น ในวันที่ 28 มีนาคม 2564 ได้จัดกิจกรรม “รื่นรมย์ ชมพระตำหนัก” ขึ้นเป็นครั้งที่ 3 โดยมีรายละเอียดกิจกรรมคือ การรับฟังบรรยายเรื่องราวของพระตำหนักฯ และรับประทาน ข้าวแช่ สูตรคุณแม่จิม ชุดพิเศษ จากห้องครัวพระตำหนัก กิจกรรมนี้จำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมที่ 24 ท่าน ในส่วนของการเข้าชมในอนาคตได้ใช้หลักเกณฑ์ขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวในการพิจารณาต่อไป แต่อย่างไรก็ตามผลจากการสังเกตด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด พบว่าพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ยังไม่มีมาตรการพิเศษในการรองรับนักท่องเที่ยวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสเท่าที่ควร เนื่องจากปัจจุบันนักท่องเที่ยวเรื่องสุขอนามัยมากขึ้น ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจึงต้องคำนึงเรื่องนี้เป็นสำคัญเพื่อคุณภาพการบริการในระยะยาว และผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1 มีความพึงพอใจกับปริมาณนักท่องเที่ยวในปัจจุบันเนื่องจากเป็นปริมาณที่เหมาะสมในการบริหารจัดการสอดคล้องกับศักยภาพในการรองรับ ไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และคุณค่าทางจิตใจของเจ้าของสถานที่ ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์หลักของการเปิดเป็นสถานที่ท่องเที่ยว คือ เพื่อถ่ายทอดเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ของราชวงศ์ เพื่อเป็นการถวายพระเกียรติพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระจันทบุรีนฤนาถ เป็นประการสำคัญมากกว่าการแสวงหารายได้

ขั้นตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการเข้าชมพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยนำทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman มากำหนดคำถามปลายเปิดกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุมตามมิติคุณภาพการบริการ

ผลจากการสนทนากลุ่มจากผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่า การจัดการของพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ มีการจำกัดนักท่องเที่ยวทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวไม่มากเกินไป แต่ยังคงมาตรการในการป้องกันโควิด-19 ที่รัดกุม มีเพียงเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ 1 จุด ในบริเวณทางเข้า ไม่มีการวัดอุณหภูมิ ไม่มีจุดในการเช็คอินแอปพลิเคชันไทยชนะหรือหมอชนะ วิทยากรไม่สวมหน้ากากขณะบรรยาย ภายในตัวพระ

ตำหนักใหญ่ฯ มีพื้นที่ไม่มากนัก ทำให้การเว้นระยะห่างเป็นไปได้ยาก ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดเรื่องคุณภาพ การบริการเรื่องการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ระหว่างสถานการณ์ที่นักท่องเที่ยวสนใจเรื่อง สุขอนามัยมากขึ้น ผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงเรื่องนี้เป็นสำคัญเพื่อคุณภาพการบริการในระยะยาว การใช้ขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความพึงพอใจของ สถานที่ท่องเที่ยว การรองรับนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มส่วนตัว (Private Group) และต้องสำรองล่วงหน้า เท่านั้นทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกพิเศษ เกิดความประทับใจตั้งแต่ก่อนเข้าเยี่ยมชม อีกทั้งรูปแบบกิจกรรมที่ เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวประวัติศาสตร์แบบส่วนตัว ซึ่งเจ้าของสถานที่ที่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องทาง สายเลือดโดยตรง ทำให้เกิดอารมณ์ในการร่วมกิจกรรม ผนวกกับความสวยงามของพระตำหนักใหญ่ วัง เทเวศร์ และเครื่องเรือนต่าง ๆ มีอาหารว่าง ที่เป็นขนมไทยที่มีรสชาติดี ซึ่งการออกแบบกิจกรรมนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) เป็นผลตอบรับในแง่ บวกของนักท่องเที่ยว ระหว่างการบรรยาย ผู้บรรยายมีความเชี่ยวชาญและสามารถตอบข้อซักถามได้ เป็นการกระทำที่ตรงกับทฤษฎีคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ ยังได้สังเกตท่าทางของผู้เยี่ยมชม เช่น ผู้เยี่ยมชมแสดงออกว่าอากาศร้อน จึงได้เร่งเครื่องปรับอากาศ และเชิญให้ทานของว่าง การใส่ใจลูกค้าและการบริการแบบเฉพาะหน้าเพื่อความพึงพอใจ ตามทฤษฎี คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) กับ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ในทางกลับกันแม้ว่าได้มีการประเมินขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวตามศักยภาพ ในแต่ละด้านแล้ว จากการสอบถามนักท่องเที่ยวบางส่วน ยังมีข้อสังเกตในเรื่องของจำนวนห้องน้ำ ที่เปิด ให้บริการนักท่องเที่ยว มีห้องน้ำไม่เพียงพอ จึงทำให้นักท่องเที่ยวบางส่วนเกิดความไม่พึงพอใจ อีกทั้งภูมิ ทัศน์ด้านนอกพระตำหนักใหญ่ฯ มีความไม่เป็นระเบียบ ทางเดินด้านหลังมีราวตากผ้า ไม่มีตู้เก็บรองเท้า จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจ ในเรื่องการเดินทางทางบก การบอกตำแหน่งในแผนที่บน แอปพลิเคชันนำทางไม่ชัดเจน อีกทั้งบริเวณรั้วของพระตำหนักใหญ่ฯ ไม่มีป้ายชื่อพระตำหนัก ทำให้เกิด ความสับสน แต่ในส่วนของการเดินทางทางน้ำนั้นมีความสะดวกสบาย เพราะอยู่ใกล้ท่าหน้าเทเวศร์

การอภิปรายผล

1. ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ กรณีศึกษา: พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์

จากการวิเคราะห์ผล สามารถสรุปได้ว่า การพิจารณาขีดความสามารถในการรองรับ นักท่องเที่ยวของพระตำหนักใหญ่ฯ ในด้านการสำรองการเข้าชมล่วงหน้า และการจำกัดจำนวน นักท่องเที่ยวในแต่ละรอบ ทำให้สามารถวางแผนประกอบอาหารว่างให้มีจำนวนที่พอดีกับนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับความสามารถในการรองรับทางกายภาพ อีกทั้งปริมาณของนักท่องเที่ยวมีจำนวนที่ เหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูแลและบรรยายประกอบการเยี่ยมชม ซึ่งสอดคล้องกับ ความสามารถในการรองรับทางด้านความรู้สึก รวมทั้งมีการวางแผนและออกแบบกิจกรรมอีเวนต์ตาม เทศกาลต่าง ๆ เพื่อให้สถานที่ท่องเที่ยวเกิดประโยชน์สูงสุดที่สามารถเยี่ยมชมและเข้าร่วมกิจกรรมตาม เทศกาล ส่งผลให้เกิดกิจกรรมนันทนาการเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับความสามารถในการ รองรับทางเศรษฐกิจและด้านนิเวศวิทยา (ดรชนันและคณะ, 2547 อ้างถึงใน นรารัตน์และคณะ, 2559) จนเกิดเป็นรูปแบบในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้การศึกษาศักยภาพในการรองรับ

นักท่องเที่ยว ทัศนศึกษา พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ และเป็นแนวทางพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ขนาดเล็ก เพื่อลดความบอบช้ำจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากเกินไป สอดคล้องกับพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และยังทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ในการเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์อย่างมีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตาม พระตำหนักฯ ยังไม่มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ตามมาตรฐานที่กรมการท่องเที่ยวได้จัดทำขึ้น (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) จึงควรมีการปรับปรุงมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาด อย่างเข้มงวด เพื่อให้พระตำหนักใหญ่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างปลอดภัย

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ทัศนศึกษา: พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์

จากการวิเคราะห์ผล สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว นั้น พิจารณาจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1988) พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) แบ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยว มีความพึงพอใจในการเยี่ยมชมพระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ โดยนักท่องเที่ยวประทับใจในเรื่องราว ประวัติศาสตร์ ความสวยงามของพระตำหนักใหญ่ฯ และด้านอาหาร แต่ในขณะเดียวกันก็เกิดความรู้สึก แสบต่อบริการบางประเภท เช่น ห้องน้ำ ภูมิทัศน์ด้านนอก และการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการเดินทาง ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความยุ่งยากในการเดินทางมาเยี่ยมชมพระตำหนักใหญ่ฯ ในด้านของคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) พบว่า ระหว่างการบรรยาย ผู้บรรยายมีความเชี่ยวชาญและสามารถตอบข้อซักถามได้ระหว่างการรับฟังบรรยาย ถัดมาในด้านคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) วิทยากรสังเกตท่าทางของผู้เยี่ยมชม เช่น ผู้เยี่ยมชมแสดงออกว่าอากาศร้อน จึงได้เร่งเครื่องปรับอากาศ และเชิญให้ทานของว่าง แต่ในระหว่างการให้บริการพบว่าผู้เข้าชม คณะอื่นร่วมชม ด้วยประมาณ 4-5 ท่าน จึงเป็นการไม่ให้เกิดติดกับการให้บริการที่จองมาแบบกลุ่มส่วนตัวทำให้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความไม่พอใจ (Parasuraman et al., 1988) และมีการจัดการของพระตำหนักใหญ่ฯ ยังมีมาตรการการป้องกัน โควิด-19 ที่ยังไม่รัดกุม ซึ่งไม่เป็นไปตามมาตรฐานของกรมการท่องเที่ยวที่ได้จัดขึ้น (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) แต่ในขณะเดียวกัน พระตำหนักใหญ่ฯ มีการจำกัดนักท่องเที่ยวต่อรอบ

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ทัศนศึกษา: พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้น มีความสอดคล้องกับคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1988) บางประการ เนื่องจากคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกแสบในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ สิ่งแวดล้อมโดยรอบ และการเดินทาง ผู้ดูแลจึงควรมีการปรับปรุง เพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และด้านของคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจนั้น ทางผู้ดูแลควรเข้มงวดกับนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมขณะที่มีนักท่องเที่ยวส่วนบุคคลมากกว่านี้

3. ผลการศึกษาด้านวิชาการ

จากการอภิปรายในด้านศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ทัศนศึกษา: พระตำหนักใหญ่ วังเทเวศร์ พบว่า ปัจจุบันสุขภาพและสุขอนามัยเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่กำหนดความสามารถในการ

แข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว งานอนามัยสิ่งแวดล้อมจึงเข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งสำหรับการท่องเที่ยวในฐานะที่ช่วยส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนกิจการท่องเที่ยวให้เกิดความราบรื่นและก่อให้เกิดสุขภาพที่ดีของนักท่องเที่ยว (दनัย บวรเกียรติกุล, 2561) ดังนั้น การให้ความสำคัญกับศักยภาพในการรองรับด้านสาธารณสุขจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยนอกเหนือจากศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้านเพื่อการพัฒนาการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อีกทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ว่านักท่องเที่ยวจะได้รับการดูแลด้านสุขอนามัยอย่างดีที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (24 มีนาคม 2564). อาคารอนุรักษ์. สืบค้นจาก <https://www.cad.go.th/main.php?filename=keepbuilding>
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (5 เมษายน 2564). สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวเดือนธันวาคม 2562. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20200123132729.pdf
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. 2562. การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ., 12(1), 17 - 30.
- दनัย บวรเกียรติกุล. (2561). งานอนามัยสิ่งแวดล้อมกับการท่องเที่ยว. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 13(1), 81-92.
- ดรชชนี เอมพันธ์, สุทัศน์ วรรณะเลิศ และ เรณูภา รัชโน. (2547). คู่มือการจำแนกเขตท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะวนศาสตร์.
- คุณณีย์ ยศทอง. (2561). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง: กรณีศึกษา โรงพยาบาลศิริราช. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, บัณฑิตวิทยาลัย.
- นราวดี บัวขวัญ, วนิดา เพ็ชรลมูล และ ภัชฎา ตรีพันธ์. (2559). ชีตความสามารถในการรองรับของการท่องเที่ยวโดยชุมชนใน พื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา และ นราธิวาส) (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ปรีดี พิศภูมิวิถิ. (5 เมษายน 2564). การจัดการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (ตอนที่ 1). สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/article/news_2344210
- วรรณภา วงษ์วานิช. (2546). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมจิตร์ อินทมน และ ปารีชาติ วิสุทธิสมาจาร. (2557). การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ : กรณีศึกษากลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา. การประชุมวิชาการ การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ครั้งที่ 4 ประจำปี 2557 วันที่ 11-13 มิถุนายน 2557, 230 - 235.
- อัศวิน แสงพิกุล. (2562). ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อารีย์วรรณ อ่วมตานี. (2559). การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล (Qualitative research in nursing) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Ismagilova, G., Safiullin, L. & Gafurov, I. (2015). Using Historical Heritage as a Factor in Tourism Development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 188, 157-162.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 30-49.



NCAM 13

**National Conference on
Administration and Management**

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 13

