

**การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงราย
ที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ**

**The Development of Cultural Tourism Activities in Chiang Rai Province
which Suitable for Elderly Foreigner Tourist**

◆ รศ.ดร.วิรุณศิริ ไจมา

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Assoc. Prof. Dr. Wirunsiri Jaima

Lecturer, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University

Email: ms_wiroonsiri@crru.ac.th

◆ ผศ.ดร.ปวีณา ลีตระกูล

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Assis. Prof. Dr. Paweena Leetrakun

Lecturer, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University

Email: paweena.lee@gmail.com

◆ ผศ.ดร.ประภาพรณ ไชยานนท์

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Assis. Prof. Dr. Prapaphun Chaiyanont

Lecturer, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University

Email: prapaphunch_chaiyanont@yahoo.com

◆ ดร.ศศิวิมล ภู่วง

อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Lecturer, Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University

Dr. Sasiwimon Puphoun

Email: ohmsimon@gmail.com

◆ อ.ปทุมพร แก้วคำ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว สำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Patumporn Keawkhum

Lecturer, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University

Email: patumporn.kae@crru.ac.th

◆ สิริรัตน์ โอภาพ

วัฒนธรรมจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเชียงใหม่ กระทรวงวัฒนธรรม

Sirirat Ophap

Provincial Cultural Chiang Mai, Chiang Mai Provincial Cultural Office

Email:sirirat.kn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ 2) ศึกษาและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงรายแบบมีส่วนร่วมที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว และ 3) ศึกษาและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงราย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนาและข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีเหตุผลในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพราะต้องการเรียนรู้และมีประสบการณ์ ค่าแพคเกจทัวร์ครั้งนี้ 1,001 – 3,000 บาท นักท่องเที่ยวต้องการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และต้องการท่องเที่ยว 1 – 3 วัน

รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงรายที่นักท่องเที่ยวต้องการ คือ 1) ด้านหัตถกรรม คือ 1.1) กลุ่มเครื่องเคลือบดินเผาเวียงกาหลง : ชมการสาธิตการผลิต การวาดลาย / ลงสี การขึ้นรูปปั้น เดินชมเตาโบราณ เดินชมแหล่งดินเหนียวคุณภาพดี 1.2) กลุ่มของเล่นพื้นบ้าน : การสาธิตดูและทดลองเล่นของเล่นพื้นบ้านชนิดอื่นๆ 1.3) กลุ่มไม้แกะสลัก : การร่างแบบ / ผลิตตามแบบ และการประกอบชิ้นงานง่ายๆ และ 1.4) กลุ่มผ้าทอเชียงแสน : การกรอผ้า และการทอผ้า และ 2) ด้านศาสนา คือ การชมอาคาร สถานที่ สิ่งปลูกสร้าง ภาพจิตรกรรม สถาปัตยกรรม และสิ่งสำคัญภายในวัด เช่น อุโบสถ วิหาร พระประธาน ไม้แกะสลัก และเจดีย์ เป็นต้น

ด้านบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับบุคลาการดังกล่าว

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม, นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ, จังหวัดเชียงราย

Abstract

The Objectives of this research were 1) to study the behavior and need of cultural tourism for foreign elderly tourists 2) to examine and develop the model of cultural tourism activities for the tourists in Chiang Rai province and 3) to study and develop the potential of the personnel on cultural in Chiang Rai province for the tourists supporting. The quantitative data was analyzed by descriptive statistics and the qualitative data was done by content analysis. The results were as follows:

Most tourists visited Chiang Rai because they wanted to learn and receive the experiences. The package tour for this trip was between 1,001 – 3,000 baht. They needed the local tour guide and needed to spend on the trip for 1-3 days.

The models of cultural tourism activities in Chiang Rai province: 1) activities in handicraft were 1.1) Wiang Kalong Porcelain Group: visiting demonstration of the production, drawing and painting, visiting the ancient stove and good quality clay, 1.2) Traditional toys: ‘Weaving Ngoo Dude’ (Snake sucking) and other traditional toys, 1.3) Wooded carving group: sketching out/carving and composing pieces of wood and 1.4) Chiangsaen Textile Group: spinning thread and textile weaving, and 2) activities in religion were sightseeing of building, drawing, murals, architecture and important points inside such as Ubosot, Buddha image hall, Principal Buddha image, carved wood, and pagoda, etc.

The study of personnel development in cultural tourism, it discovered that the personnel had the problems on English for communication. Therefore, the English training have arranged for them.

Keywords : Cultural Tourism, Elderly Foreigner Tourist, Chiang Rai

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงรายเป็นเมืองรองด้านการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญในภาคเหนือและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จังหวัดเชียงรายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่นอกจากจะมีภูมิอากาศภูมิประเทศที่สวยงามแล้ว จังหวัดเชียงรายยังตั้งอยู่ในดินแดนของกลุ่มอารยธรรมล้านนาที่มีศาสนสถานและอาคารสถาปัตยกรรมอันเก่าแก่และงดงามตามแบบล้านนา และมีการสืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมด้าน

งานศิลปหัตถกรรมที่สวยงามและมีเอกลักษณ์ ซึ่งจากความโดดเด่นในเรื่องดังกล่าวจึงทำให้จังหวัดเชียงรายเป็นทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และเชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีชื่อเสียง

จังหวัดเชียงรายมียุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจของจังหวัดที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวมาโดยตลอด โดยวัฒนธรรมด้านหัตถกรรม จังหวัดเชียงรายโดยสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเชียงราย ร่วมกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน และหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์วัฒนธรรมชุมชนขึ้นมาเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนนำศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของตนมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนให้เป็นสินค้า ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าทางวัฒนธรรมชุมชนและเป็นการสืบสานคุณค่าทางวัฒนธรรมให้กับชุมชน จำนวน 4 แห่งในจังหวัดที่ผ่านการคัดเลือกและได้รับการอบรมพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมชุมชน รวมถึงพัฒนาศักยภาพการผลิต คือ 1) เครื่องปั้นดินเผาเวียงกาหลง ตำบลเวียงกาหลง อำเภอเวียงป่าเป้า 2) ของเล่นพื้นบ้าน-ไม้ไผ่ ตำบลป่าแดด อำเภอแม่สรวย 3) ไม้แกะสลัก ตำบลท่าสุด อำเภอเมือง และ 4) ผ้าทอเชียงแสน ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน ดังนั้นนับว่าทั้ง 4 ชุมชนเป็นแหล่งผลิตผลิตภัณฑ์วัฒนธรรมซึ่งเป็นทุนทางวัฒนธรรมที่มีศักยภาพพร้อมจะพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมต่อไป

สำหรับวัฒนธรรมด้านศาสนา (ศาสนสถานและวัฒนธรรมประเพณี) จังหวัดเชียงรายมีวัดเก่าแก่และมีชื่อเสียงเป็นที่เคารพและสักการะของชาวเชียงราย ที่อยู่ในเขตของตัวเมือง จำนวน 9 วัด ได้แก่ 1) วัดพระธาตุดอกจันทอง 2) วัดจำเมือง 3) วัดพระแก้ว (พระอารามหลวง) 4) วัดมุงเมือง 5) วัดมิ่งเมือง 6) วัดศรีเกิด 7) วัดศรีบุญเรือง 8) วัดกลางเวียง และ 9) วัดพระสิงห์ (พระอารามหลวง) และเนื่องจากวัดดังกล่าวตั้งอยู่ในตัวเมือง การเดินทางสะดวกสบาย จึงทำให้นักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมและถ่ายรูปอยู่เป็นประจำ

คณะวิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมในด้านหัตถกรรมและด้านศาสนา และต้องการศึกษาในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ เพราะโลกกำลังเข้าสู่สังคมสูงวัย และนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้จ่ายและสนใจด้านศิลปวัฒนธรรม

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาทั้งด้านอุปสงค์และด้านอุปทานควบคู่กัน โดยเริ่มจากการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ (ด้านอุปสงค์) ก่อนแล้วจึงนำข้อมูลไปร่วมวางแผนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแหล่งท่องเที่ยว (ด้านอุปทาน)ว่าจะพัฒนารูปแบบกิจกรรมอย่างไรให้เป็นที่น่าสนใจและตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยว เมื่อมีกิจกรรมที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้าไปร่วมทำย่อมทำให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายยาวนานขึ้น และทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายเพิ่มสูงขึ้นด้วย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นโครงการวิจัยย่อยของแผนงานวิจัยเรื่อง “รูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ” ซึ่งประกอบด้วย 4 โครงการย่อยที่ครอบคลุมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และนิเวศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ
2. ศึกษาและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนาในจังหวัดเชียงรายแบบมีส่วนร่วมที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ
3. ศึกษาและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนาในจังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

นิยามศัพท์

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรม หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีการแสดงงานช่างท้องถิ่นที่ถ่ายทอดเรื่องราวของเชียงรายและล่านาผ่านสิ่งของหรือเครื่องใช้ที่ใช้ในการดำเนินวิถีชีวิต เพื่อการแสวงหาความรู้หรือความเพลิดเพลิน

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านศาสนา หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ซึ่งเป็นศาสนสถานหรือวัดที่มีการแสดงถึงสถาปัตยกรรม วิหาร อุโบสถ หอไตร และสิ่งปลูกสร้างบางชนิด เจดีย์ จิตรกรรม หรือประติมากรรม (พระพุทธรูป งานปูนปั้น งานแกะสลักไม้) เพื่อการแสวงหาความรู้หรือความเพลิดเพลิน

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมในจังหวัดเชียงราย หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่มีการแสดงงานช่างท้องถิ่นที่ถ่ายทอดเรื่องราวหรือวัฒนธรรมของเชียงรายหรือล่านาผ่านสิ่งของหรือเครื่องใช้ที่ใช้ในการดำเนินวิถีชีวิต จำนวน 4 แห่ง คือ 1) เครื่องปั้นดินเผาเวียงกาหลง บ้านทุ่งม่าน ตำบลเวียงกาหลง อำเภอเวียงป่าเป้า 2) ของเล่นพื้นบ้าน - ไม้ไผ่ บ้านป่าแดด ตำบลป่าแดด อำเภอแม่สรวย 3) ไม้แกะสลัก (กระบวยตักน้ำ เครื่องใช้ และของตกแต่งบ้าน) บ้านถ้ำผาตอง ตำบลท่าสุต อำเภอเมือง และ 4) ผ้าทอเชียงแสน บ้านสบคำ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน

แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านศาสนาในจังหวัดเชียงราย หมายถึง เป็นศาสนสถานที่มีการแสดงถึงสถาปัตยกรรม จิตรกรรม หรือประติมากรรม จำนวน 9 วัด คือ 1) วัดพระธาตุคุดอยจอมทอง 2) วัดจำเมือง 3) วัดพระแก้ว 4) วัดมุงเมือง 5) วัดมิ่งเมือง 6) วัดศรีเกิด 7) วัดศรีบุญเรือง 8) วัดกลางเวียง และ 9) วัดพระสิงห์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงราย

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและด้านศาสนาในจังหวัดเชียงราย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 พฤติกรรมและความต้องการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

2.2 รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนาในจังหวัดเชียงรายที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

2.3 ศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนาในจังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

กาญจนา สุคันธสิริกุล (2556) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หมายถึง การเดินทางของผู้คนหรือกลุ่มคนออกจากสถานที่ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยประจำไปยังท้องถิ่นอื่น ในระยะเวลาหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย เช่น การท่องเที่ยวเพื่อการแสวงหาประสบการณ์ ใหม่ ๆ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือการท่องเที่ยวเพื่อประกอบการเรียนรู้ เป็นต้น ซึ่งในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนั้นจะมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ได้แก่ การชื่นชมกับเอกลักษณ์ความงดงามทางวัฒนธรรมของชนต่างสังคมไม่ว่าจะเป็นในด้านของ ศิลปะ สถาปัตยกรรมโบราณสถาน โบราณวัตถุ เรื่องราวและ คุณค่าทางประวัติศาสตร์ รูปแบบวิถีชีวิต ภาษา การแต่งกายการบริโภค ความเชื่อ ศาสนา จารีต ประเพณี เป็นต้น และราณี อธิชัยกุล (2557)

กล่าวว่า กิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่ไม่ใช่เพื่อเป็นการหารายได้

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า **การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรม** หมายถึง การเดินทางจากสถานที่ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยประจำ ในระยะเวลาหนึ่งชั่วคราว ด้วยความสมัครใจ ไปยังอีกสถานที่หนึ่งซึ่งเป็นสถานที่ที่มีสิ่งดึงดูดใจ เช่น เอกลักษณ์ความงามทางศิลปวัฒนธรรม ประเพณี รวมถึง เรื่องราว และคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาประสบการณ์ใหม่ การเรียนรู้ ความเพลิดเพลินหรือพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประกอบด้วย ผู้นำชุมชน ความพร้อมของคนในชุมชนสำหรับการให้บริการ และพื้นที่ต้องสามารถดึงดูดใจ นักท่องเที่ยว (เสกสรรค์ สนาวา และคณะ, 2563)

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

กิจกรรมเป็นส่วนสำคัญของการท่องเที่ยว เป็นการเรียนรู้ เป็นการเดินทางเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมและวิถีชีวิต โดยไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการเสื่อมสลายของทางชีวภาพ วัฒนธรรม วิถีชีวิต การท่องเที่ยวมุ่งเน้นการสร้างภูมิปัญญาพร้อม ๆ กับการอนุรักษ์และให้เคารพสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมท้องถิ่น ดังนั้นการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) ต้องคำนึงถึงคน เสริมสร้างจิตใจ คนในสังคมให้มีคุณธรรม จริยธรรม ความเอื้ออาทรต่อกัน และเสริมสร้างปัญญา/การเรียนรู้ กิจกรรมการพัฒนาต้องคำนึงถึงกระแสการท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ช่วยสร้างความสมดุลและความยั่งยืนในโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมไทย ดังนั้นกิจกรรมท่องเที่ยวที่จัดขึ้นควรส่งเสริมการรักษาวัฒนธรรมอันดีและเอกลักษณ์ของชาติ และส่งเสริมการกระจายการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงระหว่างท้องถิ่นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของนักท่องเที่ยว ที่ใช้เงินและเวลาในการแสวงหาความพึงพอใจจากสถานที่ท่องเที่ยว การเลือกซื้อสินค้าบริการ การใช้ประโยชน์หรือใช้บริการ และประเมินสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจึงเป็นการศึกษาถึงรูปแบบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวว่า เขาซื้อสินค้าบริการอะไร เหตุใดจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร ซื้อที่ไหน ซื้อบ่อยแค่ไหน และเมื่อซื้อแล้วประเมินอย่างไร ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องศึกษาทั้งพฤติกรรม ปัจจัยส่วนตัว และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวด้วย (สิริรัตน์ นาคแป้น, 2555)

แนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเป็นบุคคลสำคัญในการให้บริการโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว และทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำหรือการบอกต่อ โดยบุคลากรที่สามารถให้บริการได้ดีจะต้องมีลักษณะ 5 ด้าน คือ ด้านรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการให้บริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งทั้ง 5 ด้านนี้มาจากแนวคิดการรับรู้คุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) นอกจากนี้การพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวต้องได้รับการอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสามารถแนะนำอธิบายแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง มีความพร้อมในการให้บริการ มีจิตใจที่รักในงานบริการ นอกจากนี้ยังมีบุคลิกภาพ อารมณ์ดี สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจสำหรับนักท่องเที่ยวได้ (ชนิสรา แก้วสวรรค์ และนางนุช ศรีสุข, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยพบการศึกษาที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ 1) การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของ วราวุธ ช่างชัย (2553) และ 2) การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของ สุกัญญา วงศ์เจริญชัยกุล (2561) และของ ศิริพร ถาวรวิสิทธิ์ และเสรี วงษ์มณฑา (2564)

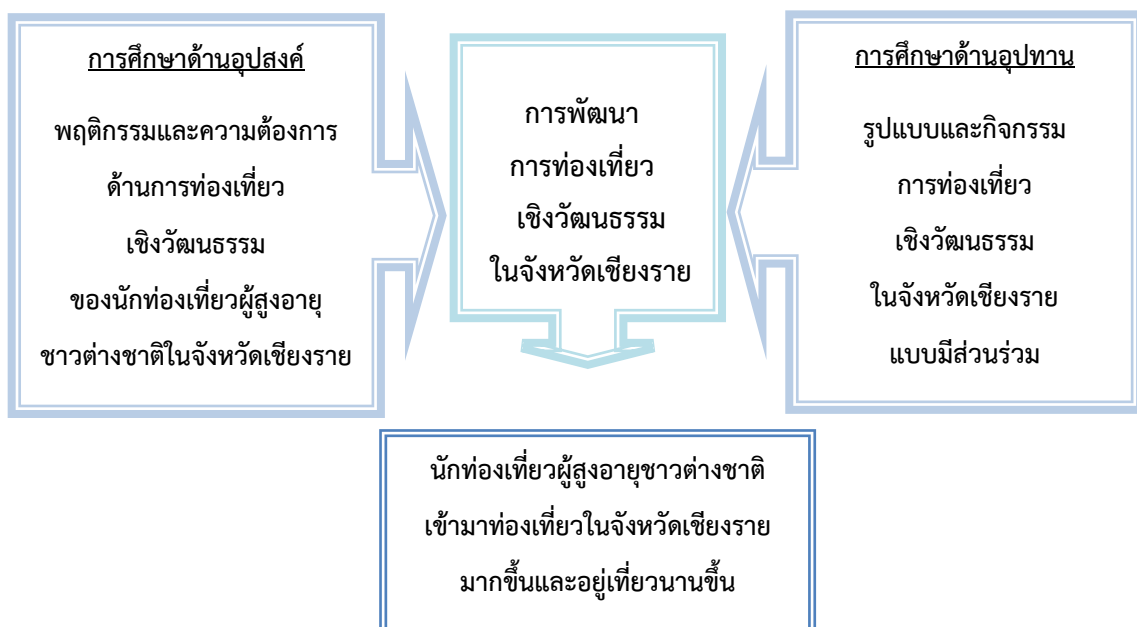
วราวุธ ช่างชัย (2553) ศึกษาการจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษา ย่านท่าช้าง – ท่าพระจันทร์ พบว่า กิจกรรมที่มีผลต่อการจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประกอบด้วย 31 กิจกรรม (6 ประเภท) ในขณะที่สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประกอบด้วย 23 สภาพแวดล้อม (4 ประเภท) กลุ่มผู้ใช้งานชั่วคราว มีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมธรรมชาติชมเมืองมากที่สุด (ร้อยละ 5.97) และมีความต้องการใช้พื้นที่ในสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มากที่สุด (ร้อยละ 7.22) รวมถึงต้องมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาล และงานวัดย้อนยุคมากที่สุด (ร้อยละ 25.25) ในขณะที่กลุ่มผู้ใช้งานประจำมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมลอยกระทงมากที่สุด (ร้อยละ 6.51) และมีความต้องการเข้าใช้พื้นที่ในสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยธรรมศาสตร์มากที่สุดเช่นกัน (ร้อยละ 7.69) รวมถึงต้องมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาล และงานวัด ย้อนยุคมากที่สุด (ร้อยละ 23.29)

สุกัญญา วงศ์เจริญชัยกุล (2561) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อำเภอเมือง จังหวัดอุทัยธานี พบว่า แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สำคัญได้แก่ วัดสังกัสรัตนคีรี (วัดเขาสะแกกรัง) วัดจันทาราม (วัดท่าซุง) วัดอุโปสถาราม (วัด โบสถ์) ปัญหาและอุปสรรคของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เหตุผลหลักเกิดจากการเศรษฐกิจเติบโตอย่างช้า ๆ เนื่องจากรายได้ในชุมชนน้อย เป็นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรอง ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือในการสร้างจุดสนใจ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและจริงจัง และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ต้องช่วยกันสร้างวัฒนธรรมที่มีอยู่แต่เดิมให้มีความโดดเด่นเป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยว เพิ่มช่องทางการ

ประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลายเข้าถึงง่าย โดยการร่วมมือทั้งภาครัฐองค์การภาคเอกชนและคนในท้องถิ่น ส่งเสริมสินค้า OTOP เป็นสินค้าหลักเพื่อเป็น การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สมบูรณ์และยั่งยืน

ศิริพร ถาวรวิสิทธิ์ และเสรี วงษ์มณฑา (2564) ศึกษาแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรมของจังหวัดน่านในฐานะเมืองรอง พบว่า จังหวัดน่านมีศักยภาพและจุดเด่นด้านทรัพยากรการ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะและมีคุณค่าคือ วัดวาอาราม โบราณสถาน เช่น วัด พระธาตุ เชนน้อย วัดภูมินทร์ วัดมิ่งเมือง เป็นต้น และมีโบราณวัตถุทางช้างดำ ภาพจิตรกรรมกระซิบรักบันลือโลก ศิลปะการแสดงพื้นบ้าน การฟ้อนล่องน่าน เครื่องจักรสานจากวัสดุธรรมชาติ ผ้าทอลายน้ำไหล ขนบธรรมเนียมประเพณีภาษา พิธีกรรมวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์และบ่อเกลือสินเธาว์การต้มเกลือแบบ โบราณ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่เป็นอัตลักษณ์ของความเป็นน่าน ส่วนแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมของจังหวัดน่าน พบว่า ด้านศักยภาพการท่องเที่ยวบางองค์ประกอบควรปรับปรุงให้อยู่ในสภาพ ดี เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว และควรให้ความสำคัญในการใช้สื่อออนไลน์เข้ามา ช่วยในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว การรีวิว การทำเว็บไซต์ในการโปรโมทการท่องเที่ยวในชุมชนของ กลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ในจังหวัดน่าน การชูวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์ ตลอดจนการใช้สื่อออนไลน์ใน การเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดน่านเพื่อยกระดับและพัฒนาศักยภาพ ด้านการท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการดำเนินการวิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงราย โดยจังหวัดเชียงรายมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเมื่อปี พ.ศ. 2554 จำนวน 398,770 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2554) จากข้อมูลนี้จึงประมาณการได้ว่าประชากรมีมากกว่า 100,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 ราย ซึ่งได้มาจากการเปิดตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ของขนาดประชากรเท่ากับ ∞ (มากกว่า 100,000) และเมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 รายแล้วจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งจำแนกตามกลุ่มประเทศ คือ เอเชียตะวันออก ยุโรป อเมริกา เอเชียใต้ โอเชียเนีย ตะวันออกกลาง แอฟริกา และอื่นๆ หลังจากนั้นได้สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ของการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ

2.1 ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรม ได้แก่ บุคคลและองค์กรที่ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางด้านหัตถกรรม (ประธานกลุ่ม กรรมการกลุ่ม สมาชิกกลุ่ม ผู้นำชุมชน ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ที่อยู่ในจังหวัดเชียงราย 4 แห่ง คือ 1) บ้านทุ่งม่าน ตำบลเวียงกาหลง อำเภอเวียงป่าเป้า 2) บ้านป่าแดด ตำบลป่าแดด อำเภอแม่สรวย 3) บ้านถ้ำผาตอง ตำบลท่าสุด อำเภอเมือง และ 4) บ้านสบคำ ตำบลเวียง อำเภอเชียงแสน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่ม ประกอบด้วย 1) ประธานกลุ่ม และกรรมการหรือสมาชิกกลุ่ม 1 – 3 คน และ 2) ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 – 3 คน และมีจำนวนผู้ร่วมสนทนากลุ่มดังนี้คือ 1) กลุ่มเครื่องเคลือบดินเผาเวียงกาหลง 5 คน 2) กลุ่มของเล่นพื้นบ้าน – ไม้ไผ่ 6 คน 3) กลุ่มไม้แกะสลัก 7 คน และ 4) กลุ่มผ้าทอเชียงแสน 10 คน

2.2 ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านศาสนา ได้แก่ พระ บุคคล และองค์กรที่ได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางด้านศาสนา (เจ้าอาวาส พระสงฆ์/เถรกรรมการวัด ผู้มีจิตศรัทธาของวัด ผู้นำชุมชน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเชียงราย เทศบาลนครเชียงราย)

ในจังหวัดเชียงราย 9 วัด คือ วัดพระธาตุตอจอมทอง วัดจำเมือง วัดพระแก้ว วัดมุงเมือง วัดมิ่งเมือง วัดศรีเกิด วัดศรีบุญเรือง วัดกลางเวียง และวัดพระสิงห์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ของแต่ละวัด ประกอบด้วย 1) เจ้าอาวาส และพระสงฆ์ หรือเณร 1 – 3 รูป และ 2) กรรมการวัด ผู้นำชุมชน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเชียงราย หรือเทศบาล นครเชียงราย 1 – 3 คน และมีจำนวนผู้ร่วมสนทนากลุ่มผู้ดังนี้ คือ 1) วัดพระธาตุตอจอมทอง 3 ราย 2) วัดจำเมือง 2 ราย 3) วัดพระแก้ว 3 ราย 4) วัดมุงเมือง 2 ราย 5) วัดมิ่งเมือง 3 ราย 6) วัดศรีเกิด 7 ราย 7) วัดศรีบุญเรือง 3 ราย 8) วัดกลางเวียง 2 ราย และ 9) วัดพระสิงห์ 3 ราย

เครื่องมือวิจัย

1. แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรม 3) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านศาสนา และ 4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนา

2. แบบสังเกต ประกอบด้วยประเด็นของการสังเกต ได้แก่ รูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนา และศักยภาพ ทักษะหรือความสามารถของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนา

3. แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ รูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนา และศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนา ซึ่งคำถามประกอบด้วยประวัติความเป็นมา ดำเนิน เรื่องเล่า สิ่งสำคัญและน่าสนใจภายในแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรมีความถนัดหรือความสามารถด้านใด ขาดทักษะด้านใด มีกิจกรรมใดที่จัดเป็นประจำ มีกิจกรรมใดที่นักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วม สามารถเพิ่มหรือจัดกิจกรรมใดให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้บ้าง และต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านใดเพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เป็นต้น

4. แบบสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยแนวคำถามในลักษณะตรวจสอบข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ และเพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ในประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมและศาสนา และศักยภาพของบุคลากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณทำโดยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยสุ่มเก็บตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงราย จำนวน 449 ราย จากจำนวนดังกล่าวได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพทำโดย 1) การสังเกตการดำเนินกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมถึงการทำงานของบุคลากรของแหล่งท่องเที่ยว 2) การสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาและพัฒนา 2.1) รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และ 2.2) ศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และ 3) การสนทนากลุ่ม เพื่อสรุปรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาและรวบรวมเอกสารและข้อมูลทุติยภูมิ
2. สร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย
3. ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
4. ชี้แจงรายละเอียดของโครงการวิจัย และขอความร่วมมือจากประชาชนและผู้เกี่ยวข้องในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว

5. กำหนดเกณฑ์ข้อมูลที่จะศึกษาไว้เบื้องต้น ก่อนที่จะเข้าไปลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล
6. ดำเนินการสังเกตและการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
7. ดำเนินการสนทนากลุ่ม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
8. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
9. สังเคราะห์และสรุปข้อมูลจากวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) โดยวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และจะใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อเนื่องอย่างเป็นขั้นตอนนอกจากนี้ จะทำการตรวจสอบความถูกต้องของผลการวิจัยโดยตรวจสอบจากภายในและภายนอก โดยการตรวจสอบจากภายนอกจะใช้วิธีการตรวจสอบผลวิจัยสามเส้า ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลต่างชนิดกันคือข้อมูลจากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

พฤติกรรมและความต้องการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรม พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่

มีเหตุผลในการมาท่องเที่ยวเพราะต้องการเรียนรู้และมีประสบการณ์ในการผลิตสินค้าหัตถกรรม ในการเลือกซื้อสินค้าหัตถกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นของขวัญ / ของที่ระลึก สำหรับสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อน ค่าแพ็คเกจทัวร์ท่องเที่ยวด้านหัตถกรรมครั้งนี้นักท่องเที่ยวจ่ายเงินไปจำนวน 1,001 – 3,000 บาท จ่ายเงินค่าซื้อสินค้าหัตถกรรม จำนวน 1,001 – 3,000 บาท ส่วนใหญ่สินค้าหัตถกรรมที่ซื้อ คือ ผ้าทอ ใช้เวลาในการท่องเที่ยวด้านหัตถกรรม 1 – 2 ชั่วโมง นักท่องเที่ยวต้องการมีส่วนร่วมกิจกรรมในขั้นตอนการผลิตสินค้าหัตถกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกหรือปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวด้านหัตถกรรม คือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่สามารถอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหัตถกรรมให้กับนักท่องเที่ยว และต้องการท่องเที่ยว 1 – 3 วัน

พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านศาสนา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่มีเหตุผลในการมาท่องเที่ยวเพราะต้องการเรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับศิลปะ วัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ภายในวัด เช่น การออกแบบและตกแต่ง อาคารสิ่งปลูกสร้าง ค่าแพ็คเกจทัวร์ท่องเที่ยวด้านศาสนาครั้งนี้ นักท่องเที่ยวจ่ายเงินไปจำนวน 1,000 – 3,000 บาท ใช้เวลาในการท่องเที่ยวด้านศาสนา 1 – 2 ชั่วโมง กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวต้องการมีส่วนร่วม คือ กิจกรรมทางศาสนา ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกหรือปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวด้านศาสนา คือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่สามารถอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับวัดหรือศาสนาให้กับนักท่องเที่ยว และต้องการท่องเที่ยว 1 – 3 วัน

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงรายแบบมีส่วนร่วม ที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมในจังหวัดเชียงรายมีลักษณะดังนี้ 1) กลุ่มเครื่องเคลือบดินเผาเวียงกาหลง มีรูปแบบกิจกรรม คือ ชมการสาธิตการผลิต การวาดลาย / ลงสี การขึ้นรูปปั้น เดินชมเตาโบราณ เดินชมแหล่งดินเหนียวคุณภาพดี ชมความงดงามของพระเจ้าทองทิพย์ วัดศรีบุญโยง ชมพิพิธภัณฑ์เวียงกาหลง และชมบ้านศิลปิน 2) กลุ่มของเล่นพื้นบ้านมีรูปแบบกิจกรรม คือ การสานงูตุต และศึกษาวิธีการเล่นของเล่นพื้นบ้านชนิดอื่นๆ 3) กลุ่มไม้แกะสลัก มีรูปแบบกิจกรรม คือ การร่างแบบ ผลิตตามแบบ และการประกอบชิ้นงานง่าย ๆ และ 4) กลุ่มผ้าทอเชียงแสนมีรูปแบบกิจกรรม คือ การกรอผ้า การทอผ้า และการทอพรมเช็ดเท้า

รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านศาสนาในจังหวัดเชียงราย พบว่า รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านศาสนาสำหรับนักท่องเที่ยวมีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ การชมอาคาร สถานที่ สิ่งปลูกสร้าง และสิ่งสำคัญภายในวัด ดังนี้ 1) วัดพระธาตุดอยจอมทอง มีรูปแบบกิจกรรม คือ ชมความสวยงามของพระธาตุดอยจอมทอง ชมความสวยงามของวิหารและพระประธาน ชมเสาสะดือเมืองเชียงราย และชมศาลเจ้าพ่อ เจ้าแม่ดอยทอง 2) วัดงำเมือง มีรูปแบบกิจกรรม คือ ชมและถ่ายภาพสถาปัตยกรรมหรือปูชนียวัตถุ

ชมพระประธานในวิหาร ชมความงดงามของวิหาร และชมเสาไม้แกะสลัก แสดงภาพ เรื่องราว ประวัติการ สร้างเมืองเชียงราย 3) วัดพระแก้ว มีรูปแบบกิจกรรม คือ ถ่ายภาพกับป้ายวัด 6 ภาษารองรับประชาคม อาเซียน ณ ด้านหน้าวัด ฟังการบรรยายสรุปเกี่ยวกับประวัติและความเป็นมาของวัดและสิ่งที่สำคัญภายในวัด ชมพระเจ้าล้านทอง (พระประธาน) และภาพจิตรกรรมที่สวยงามในพระวิหาร ชมพระเจดีย์ที่ค้นพบองค์ พระแก้วมรกต ชมพระหยกเชียงราย ณ หอพระหยก ชมพิพิธภัณฑ์ พระพุทธรูปสำคัญ ศิลปวัฒนธรรม เกี่ยวกับพระพุทธศาสนาล้านนา ณ โถงหลวงแสงแก้ว และการฝึกนั่งสมาธิ วิปัสสนากรรมฐาน โดยวิทยากร วัดพระแก้ว 4) วัดมุงเมือง มีรูปแบบกิจกรรม คือ ชมพระเจ้าสองสีมมงคลไชย ชมความงดงามของอุโบสถ และลวดลายเพดานยันต์โบราณในพระอุโบสถ ชมพระเจดีย์บรรจุพระบรมสารีริกธาตุ และชมพระสังกัจ จายน์หรือพระมหากัจจายนะ 5) วัดมิ่งเมือง มีรูปแบบกิจกรรม คือ ชมความงดงามของวิหารไม้ลายคำ ชมพระพุทธรูปมิ่งเมือง และชมเจดีย์พระธาตุมิ่งเมือง 6) วัดศรีเกิด มีรูปแบบกิจกรรม คือ รับฟังการ บรรยายสรุปประวัติความเป็นมาของวัดศรีเกิด ชมพระประธาน และพระพุทธรูปมิ่งมงคล ชมธรรมมาสน์ ล้านนาโบราณ และหีบธรรมล้านนาโบราณ และชมเจดีย์วัดศรีเกิด 7) วัดศรีบุญเรือง มีรูปแบบกิจกรรม คือ รับฟังประวัติความเป็นมาของวัดศรีบุญเรือง ชมอุโบสถวัดศรีบุญเรือง และหลวงพ่อบุญเรือง ชม เจดีย์เก่าแก่วัดศรีบุญเรือง เทียวชมพิพิธภัณฑ์วัดศรีบุญเรือง สิ่งของโบราณ และฝึกเขียนใบลาน เพื่อนำไป เป็นที่ระลึก หรือถวายเป็นพุทธบูชา และการฝึกเขียนใบลาน 8) วัดกลางเวียง มีรูปแบบกิจกรรม คือ ชม เสาหลักเมืองเชียงราย (เสาสะดือเวียง) ชมความงดงามของวิหารวัดกลางเวียง และหลวงพ่อพะรมมงคล สรงน้ำพระธาตุช้างค้ำ และชมความสวยงามของหอไตร และ 9) วัดพระสิงห์ มีรูปแบบกิจกรรม คือ ฟังการ บรรยายสรุปประวัติความเป็นมาและความสำคัญของวัดพระสิงห์ ชมความงดงามของอุโบสถวัดพระสิงห์ พระประธานในอุโบสถ และบานประตู ชมความงดงามของเจดีย์วัดพระสิงห์ ย้อนรอยพุทธประวัติ พระพุทธเจ้า ชมพระพุทธรูปจำลอง และต้นพระศรีมหาโพธิ์ (พุทธคยา) และชมหอรบขัง สถาปัตยกรรม พุทธศิลป์ล้านนา

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

บุคลากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับการขายสินค้าหัตถกรรมให้กับนักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงได้จัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจให้แก่ บุคลากรของกลุ่มหัตถกรรมทั้ง 4 แห่ง โดยการจัดอบรมจะแยกการอบรมออกเป็นเฉพาะของแต่ละแห่ง ซึ่งหัวข้อในการอบรมมีดังนี้ 1) บุคลิกภาพของการเป็นมัคคุเทศก์ 2) การทักทายและต้อนรับลูกค้า 3) การ บรรยายเกี่ยวกับสินค้า 4) ตัวเลขและราคา และ 5) การขายสินค้า

บุคลากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านด้านศาสนาส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่สามารถตอบคำถามหรืออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวให้กับ นักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงได้จัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจให้แก่บุคลากรของวัดทั้ง 9 แห่ง โดยการจัดการ

อบรมจะแยกการอบรมแต่ละวัดและอบรมในสถานที่จริง ซึ่งหัวข้อในการอบรมมีดังนี้ 1) บุคลิกภาพของการเป็นมัคคุเทศก์ 2) การทักทายและต้อนรับนักท่องเที่ยว 3) การอธิบายเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ 4) คำศัพท์ต่างๆ เกี่ยวกับ อาคาร สถานที่ สิ่งของต่างๆ ซึ่งเป็นคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับศาสนาและวัด และ 5) ข้อมูลเฉพาะของแต่ละวัด

อภิปรายผล

พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรม ที่พบว่าส่วนใหญ่มีเหตุผลในการท่องเที่ยวเพราะต้องการเรียนรู้และมีประสบการณ์ในการผลิตสินค้าหัตถกรรม ต้องการมีส่วนร่วมกิจกรรมในขั้นตอนการผลิตสินค้าหัตถกรรม ต้องการเลือกซื้อสินค้าหัตถกรรมเพื่อเป็นของขวัญของที่ระลึก สำหรับสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อน สินค้าที่ซื้อคือผ้าทอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะนิสัยของชาวต่างชาติชอบการศึกษา เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากวัฒนธรรมของตนเอง ชอบที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และนำของที่ระลึกไปเป็นของที่ระลึก ส่วนสินค้าประเภทผ้าทอที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อ อาจเป็นเพราะเป็นสินค้าที่สามารถนำกลับไปยังประเทศของตนได้โดยไม่มีปัญหา

พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านศาสนา ที่พบว่าเหตุผลในการมาท่องเที่ยวเพราะต้องการเรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับศิลปะวัฒนธรรม สถาปัตยกรรม ภายในวัด ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางศาสนา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชอบการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมของไทย ซึ่งมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ และเชียงรายเป็นเมืองประวัติศาสตร์ มีวัดจำนวนมาก เมื่อมาเที่ยวเชียงรายจึงต้องการมาศึกษาเกี่ยวกับศิลปะวัฒนธรรม สถาปัตยกรรมภายในวัด รวมถึงการร่วมกิจกรรมทางศาสนา ซึ่งเป็นสิ่งแปลกใหม่สำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรารุช ช่วงชัย (2553) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลและงานวัดย้อนยุคมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในวัดด้วยกัน

การที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีความต้องการมัคคุเทศก์เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมทั้งด้านหัตถกรรมและศาสนา ทั้งนี้เป็นเพราะการประชาสัมพันธ์หรือสื่อต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวมักจะเป็นข้อมูลภาษาไทย หรือบุคลากรในแหล่งท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถศึกษาและเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวได้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวต้องการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความรู้และสามารถอธิบายข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวได้

จากผลการศึกษาและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านหัตถกรรมในจังหวัดเชียงรายในครั้งนี้ประกอบด้วย 1) ชมการสาธิตการผลิต การวาดลาย / ลงสี การขึ้นรูปปั้น เติมนมเตาโบราณ เติมนมแหล่งดินเหนียวคุณภาพดี 2) การสาธิต และทดลองเล่นของเล่นพื้นบ้านชนิดอื่น ๆ 3) การร่างแบบ ผลิตตามแบบ และการประกอบชิ้นงานง่าย ๆ และ 4) การกรอด้วย และการทอผ้า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกิจกรรมในกระบวนการของการผลิตสินค้าหัตถกรรมของแต่ละกลุ่มมีอยู่หลายขั้นตอน แต่การคัดเลือกกิจกรรมดังกล่าวมาเป็นกิจกรรมสำหรับนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างกิจกรรมกับนักท่องเที่ยว ซึ่งการจัดกิจกรรมสำหรับนักท่องเที่ยวต้องมีความปลอดภัยเป็นอันดับที่หนึ่ง เมื่อพิจารณากิจกรรมต่าง ๆ ที่นำมาเป็นกิจกรรมสำหรับนักท่องเที่ยวจะมีความเหมาะสม ปลอดภัย และนักท่องเที่ยวสามารถร่วมทำกิจกรรมได้จริง

รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้านศาสนาในจังหวัดเชียงราย ที่พบว่ารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวด้านศาสนาสำหรับนักท่องเที่ยวมีลักษณะคล้ายคลึงกัน (การชมอาคาร สถานที่ สิ่งปลูกสร้าง ภาพจิตรกรรม สถาปัตยกรรม และสิ่งสำคัญภายในวัด) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกิจกรรมเหล่านี้ต้องสามารถเข้าร่วมได้ทุกคนและทุกศาสนา

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้งด้านหัตถกรรมและศาสนาในจังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ที่พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะคนไทยส่วนใหญ่ โดยเฉพาะคนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในชุมชนและพระภิกษุสามเณรในวัด มักจะไม่ค่อยมีทักษะในการฟังและพูดภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงพบหน่วยงานภาครัฐที่คอยการจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้กับบุคลากรท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ด้านรูปแบบกิจกรรม ควรจัดหากิจกรรมหลากหลายรูปแบบ เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทำได้อย่างมีความสุขและปลอดภัย และเป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทุกศาสนาสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ โดยไม่ผิดหลักศาสนาที่นักท่องเที่ยวนับถือ
2. การพัฒนาบุคลากร หน่วยงานรัฐควรให้การสนับสนุนความรู้ด้านภาษาที่จำเป็นต่อการสื่อสารในยุคปัจจุบัน เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เนื่องจากคนในท้องถิ่นหรือในแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งอาจจะจัดอบรมให้แก่บุคลากรในแหล่งท่องเที่ยวและควรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว หน่วยงานรัฐควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณหรือเข้าไปดูแลปรับปรุงสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมที่สวยงามอยู่ตลอด สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยว

ผู้สูงอายุ การปรับปรุงเส้นทางการเดินทางให้เข้าถึงได้สะดวกสบาย ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาและพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพิ่มเติมเรื่องการปฏิบัติธรรมหรือการนั่งสมาธิสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแหล่งท่องเที่ยวด้านศาสนาที่มีศักยภาพด้านบุคลากรและสถานที่ คือ วัดพระแก้ว
2. ศึกษาและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุชาวต่างชาติในวัดสำคัญอื่น ๆ ในอำเภอเมืองเชียงรายเพิ่มเติมที่มีศักยภาพแห่งอื่นเพิ่มเติม
3. ศึกษาและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุชาวต่างชาติในแหล่งหรือกลุ่มหัตถกรรมที่มีศักยภาพแห่งอื่นเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- Chuangchai. W., (2010) . *Activity for Cultural Tourism : A Case Study of Tha Chang-Tha Phra Chan*. (Master's thesis, Department of Interior Architecture, Faculty of Fine and Applied Arts, Thammasat University.
- Department of Tourism. (2011). *Tourism Statistics*. Retrieved September 15, 2012, from <http://www.tourism.go.th/tourism/th/home/tourism.php?id=4>
- Isichaikul, R., (2014). *Teaching documents: Specialized Knowledge of Tour Guides and Service in Tourism Industry*. Sukhothai Thammathirat Open University. Bangkok.
- Siriporn Thawornwisit, S. & Wongmonta, S., (2020). Approaches to the Promotion of Cultural Tourism in Nan Province. *Journal of the Association of Researchers*. 26(1). 244-256.
- Sonwa, S., Seebutdee, S., Rachjun, P., & Phavaputanont N. N. (2020). *Cultural Tourism Management According to the Way of Life of People in the Community*. 4(1). 259-276
- Sukuntasirikul, K., (2013). *The Quality Development of Cultural Tourism in North Eastern*. Nakhonratchasima: Suranaree University of Technology.
- Tourism Authority of Thailand. (2012). *Tourism Activities Management*. Retrieved October 8, 2013, from <http://www.tat.or.th>.

- Wongcharoenchaikul, S., (2018). *The Study of Approaches to Develop Cultural Tourism in Muang District, Uthaithani Province*. (Master's thesis, Department of Business Administration Program, Faculty of Administration, Silpakorn University.
- Kaewsawan, C. & Srisuk, N. (2021). Study to development the potential of historical tourism personnel Sakaeo Province. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*. 7(10), 364-374.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.