

ศรัทธา หงษ์แพง : แนวทางการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
กรณีศึกษา : อุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ปีการศึกษา 2553

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรจิตร์ พระเมือง

197 หน้า

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 3. แนวทางพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 17 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 398 คน รวมทั้งสิ้น 445 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ ชนิดกึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลวิจัยปรากฏดังนี้

1. การให้บริการทุกด้านมีปัญหาที่ทำให้การบริการไม่ทั่วถึงในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว
2. ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวโดยรวมเท่ากับ 3.72 และในแต่ละด้านได้ผลดังนี้ การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับมีค่าเท่ากับ 3.72 การบริการด้านรักษาความปลอดภัยมีค่าเท่ากับ 3.68 การบริการด้านกิจกรรมและนันทนาการมีค่าเท่ากับ 3.67 การบริการข้อมูลข่าวสารมีค่าเท่ากับ 3.57 การบริการด้านที่พัก มีค่าเท่ากับ 3.64 การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีค่าเท่ากับ 3.53 การบริการด้านคมนาคมขนส่งมีค่าเท่ากับ 3.65 การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มมีค่าเท่ากับ 3.73 การบริการด้านสาธารณูปโภคมีค่าเท่ากับ 3.58 การบริการด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเท่ากับ 3.67 และการบริการด้านสินค้าและของที่ระลึกมีค่าเท่ากับ 3.37
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น เพศและลักษณะการเดินทางไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค

4. แนวทางพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือ ควรมีการเตรียม
งบประมาณด้านบุคลากร การเงิน อุปกรณ์ที่ต้องใช้รองรับนักท่องเที่ยวในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวให้
นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



SARANYA HONGPANG : A STUDY OF THE SERVICE GUIDELINE FOR
ECO-TOURISM BASED ON SATISFACTION OF VISITORS OF PHURUA
NATIONAL PARK, PHURUA DISTRICT, LOEI PROVINCE
MASTER OF ARTS IN PROJECT MANAGEMENT AND EVALUATION
LOEI RAJABHAT UNIVERSITY, 2010
THESIS ADVISORS:ASST.PROF. DR. RACHADAPORN BENCHAWATTANANON
AND ASST. PROF. DR. SURAJITR PRAMUANG

197 P.

ABSTRACT

This research was a mixed methodology research of the qualitative and quantitative approaches having the objectives were to 1) study the state and problem of ecotourism service 2) determine the tourist's satisfactory levels on ecotourism service 3) develop guideline to ecotourism service and 4) investigate the relationship between tourists's satisfaction and ecotourism service at Phurua National Park, Phurua District, Loei Province. The samples classified into two groups including 17 qualitative samples and 398 quantitative samples which were totally of 445 persons. Research tools were the semi-structure interviews and the questionnaires. The quantitative data was analysis by content analysis while the quantitative data was analyzed by the computer program.

The finding showed that :

1. There were problems in ecotourism services during high season.
2. Overall aspects of tourists' satisfaction level found to be 3.72. Considering each aspect of service, the satisfaction level of the regulation implement was 3.72. The security was 3.68. The recreation was 3.67. The general information was 3.57. The accommodation was 3.64. The food and beverage was 3.73. The tourists guide was 3.53. The transportation was 3.65. The infrastructure was 3.58. The environment was 3.67 and the souvenir was 3.37.
3. The tourists' satisfaction in terms of age, education levels, occupations and salary income were correlated to levels of tourists' satisfaction with the significant difference at 0.05 except gender and the visiting transportation.
4. The budget allocation, manpower, money and material should be provided for tourists during high season in order to please them for returning back to the national park again.