

แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
กรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง เรื่อง “แนวทางการพัฒนาแหล่ง
ท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการ
ท่องเที่ยว ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ดร.ศรีสุดา จงสิทธิผล)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร
พฤษภาคม 2553



ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือและเมตตาเป็น
อย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการทุกท่านที่ได้ให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำตลอดจน
ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา จนการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ คณะผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างดี
จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธีนันท์ พรหมสุวรรณ ที่กรุณาให้
คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มี
ความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้
และประสบการณ์การเรียนรู้ ตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน ที่เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จในครั้งนี้
คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแต่คณาจารย์
ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

เปี่ยมรัก ชูเลิศ

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
ผู้ศึกษาค้นคว้า	เปี่ยมรัก ชูเลิศ
ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สุทินันท์ พรหมสุวรรณ
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553
คำสำคัญ	การพัฒนา แหล่งท่องเที่ยว เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและแหล่งความรู้ทางอินเทอร์เน็ต สอบถามความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน เกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวแล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS For Windows และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าทัศนคติต่อกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ทัศนคติต่อสิ่งอำนวยความสะดวก, ทรัพยากรการท่องเที่ยว, การประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และทัศนคติต่อความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว, ที่พักอาศัย, กิจกรรมและอาหาร อยู่ในระดับมากและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อข้อมูลการท่องเที่ยว, การคมนาคม และสินค้าที่ระลึก อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ควรมีดังนี้ ด้านความปลอดภัยควรมีหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดให้มีจุดบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ด้านการคมนาคมควรมีการปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพที่ดี ด้านสินค้าที่ระลึกควรมีราคาที่เหมาะสม และด้านอาหารควรมีให้เลือกหลากหลาย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	14
แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยว.....	16
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
แหล่งข้อมูลและลักษณะข้อมูล.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
สมมติฐานของการวิจัย.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	32

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว.....	36
ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยว.....	40
ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	49
การสัมภาษณ์.....	57
5 บทสรุป.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผลการวิจัย.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	68
ประวัติผู้วิจัย.....	86

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยประกอบไปด้วย 5 ภูมิภาคหลักด้วยกัน คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันตก ซึ่งแต่ละภูมิภาคของประเทศไทยมีลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิอากาศและทรัพยากรทางธรรมชาติแตกต่างกันในด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวภาคเหนือจะอุดมไปด้วยป่าไม้ ภูเขา น้ำตก และน้ำพุร้อน ภาคใต้ของประเทศขนานด้วยทะเลทั้งสองฟากฝั่ง ได้แก่ อ่าวไทยและทะเลอันดามัน ในส่วนทางภาคตะวันออกมีป่าไม้ซึ่งเขตภาคตะวันออกของประเทศไทยประกอบไปด้วยจังหวัด ระยอง จันทบุรี ตราด ชลบุรี ส่วนใหญ่มีลักษณะวัฒนธรรมและประเพณีที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ยังประกอบไปด้วยกลุ่มคนหลากหลายเชื้อชาติทั้งไทย จีน ฝรั่งเศส อีกทั้งยังมีลักษณะภูมิประเทศที่ติดกับทะเล ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก และเป็นแหล่งอุตสาหกรรมหลักของประเทศ สิ่งเหล่านี้ทำให้การท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาไม่กี่ปี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกจังหวัดชลบุรีนับว่าเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวจังหวัดหนึ่งด้วยมีอาณาเขตติดกับทะเลฝั่งอ่าวไทยจึงทำให้มีทัศนียภาพที่สวยงามกลายเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงในเรื่องที่พักตากอากาศ ที่สำคัญจังหวัดชลบุรีนับได้ว่าเป็นเมืองอุตสาหกรรมหลักของภาคตะวันออกเนื่องจากมีโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมากและยังมีท่าเรือพาณิชย์ที่สำคัญ คือ ท่าเรือแหลมฉบัง ทำให้จังหวัดชลบุรีเป็นเมืองท่องเที่ยวและสร้างรายได้หลักให้แก่ภาคตะวันออก จังหวัดชลบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย อาทิ อุทยานหินล้านปีและฟาร์มจระเข้พัทยา สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล หาดพัทยา เมืองจำลองพัทยา สวนนงนุช สวนเสือศรีราชา สวนสัตว์เปิดเขาเขียว และสถานบันเทิงอันหลากหลาย นอกจากนี้จังหวัดชลบุรียังมีเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าที่มีอาณาเขตเนื้อที่กว้าง 90,437.5 ไร่ คือ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวหรือที่เรียกกันว่า “เขาชมพู” ซึ่งแต่เดิมเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวจัดเป็นป่าสงวนแห่งชาติ อยู่ในความดูแลของป่าไม้เขตศรีราชา ซึ่งต่อมาได้มีการจัดตั้งฝ่ายจัดการสัตว์ป่าขึ้นจึงได้มีการร่วมมือกับสมาคมต่างๆ อาทิ นิยมไพรสมาคมสนับสนุนให้ป่าเขาเขียวและเขาชมพูซึ่งเป็นป่าผืนสุดท้ายของจังหวัดชลบุรีให้เป็น

เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า พื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นเทือกเขาสูงแบ่งออกเป็น 2 ยอดเขา ยอดเขาที่สูงที่สุดคือเขาเขียวและอีกยอดเขาหนึ่งคือเขาชมพู่ สภาพโดยทั่วไปประกอบด้วยป่าไม้ 3 ลักษณะคือ ป่าเบญจพรรณ ป่าดิบแล้ง และป่าดิบชื้น เขาเขียวยังเป็นต้นกำเนิดของลำน้ำหลายสายในด้านลักษณะภูมิอากาศเป็นประเภทแบบร้อนชื้นมี 3 ฤดู คือ ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน จึงทำให้เขาเขียวมีสัตว์ป่าอาศัยอยู่อย่างชุกชุม อาทิ กวาง กระรอก กระต่าย หมูป่า กระเจิง ชดมดเม่น นกป่านานาชนิด เป็นต้น

เนื่องจากความอุดมสมบูรณ์ของผืนป่าจึงเริ่มมีการจัดตั้งเป็นเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าขึ้น และต่อมาไม่นานได้มีการจัดตั้งสวนสัตว์ขึ้นโดยใช้ชื่อว่า “สวนสัตว์เปิดเขาเขียว” ซึ่งสวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเป็นจำนวนมาก เขาเขียวจึงได้มีการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหลายๆ ด้าน เช่น การบริการด้านบ้านพัก การบริการของสนามกอล์ฟ จึงเป็นที่ได้รับความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวในระยะเวลาหนึ่งสวนสัตว์เปิดเขาเขียวมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าหลักที่เป็นกลุ่มครอบครัวจึงทำให้ในระยะปีหลังยอดของการเข้าเที่ยวชมลดน้อยลงเรื่อยเนื่องจากเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนในบางครั้งบางคราวเท่านั้น กลุ่มลูกค้าหลักก็ยังคงเป็นลูกค้ากลุ่มเดิม ประกอบกับการไม่มีกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวมาดึงดูดมานักท่องเที่ยวจึงทำให้ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวซึ่งถือได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีการจัดกิจกรรมขึ้นโดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนด เพื่อทำการตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ในทุกด้าน ทั้งด้านกิจกรรมที่มีการจัดตั้งสวนสัตว์เปิดเขาเขียว การแสดงโชว์ หรือกิจกรรมผจญภัย ด้านที่พักอาศัยมีการเปิดตัวของรีสอร์ทหรือการจัดเพิ่มกิจกรรมเข้าค่ายพักแรม (camping) ให้กับนักท่องเที่ยวที่สนใจ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี” เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาและหาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและเกิดประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรีจนสามารถนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของงานวิจัย

โครงการวิจัย “แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยนี้เพื่อมุ่งเน้นในการสำรวจและเก็บข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี การวิจัยจะครอบคลุมประเด็นต่างๆดังนี้
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยว
 - 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่เป้าหมายในการศึกษาแบ่งเป็น
 - 2.1 การสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
 - 2.2 การสำรวจปัญหาการท่องเที่ยวและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
3. ขอบเขตของประชากร ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวจังหวัดชลบุรีเป็นสถานที่ในการทำวิจัยในครั้งนี้ได้มีการจัดทำหรือรวบรวมข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาในแต่ละวัน ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถนับจำนวนประชากรได้อย่างถูกต้อง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้จำนวนนักท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรีในปี 2551 จำนวน 2,266,125 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

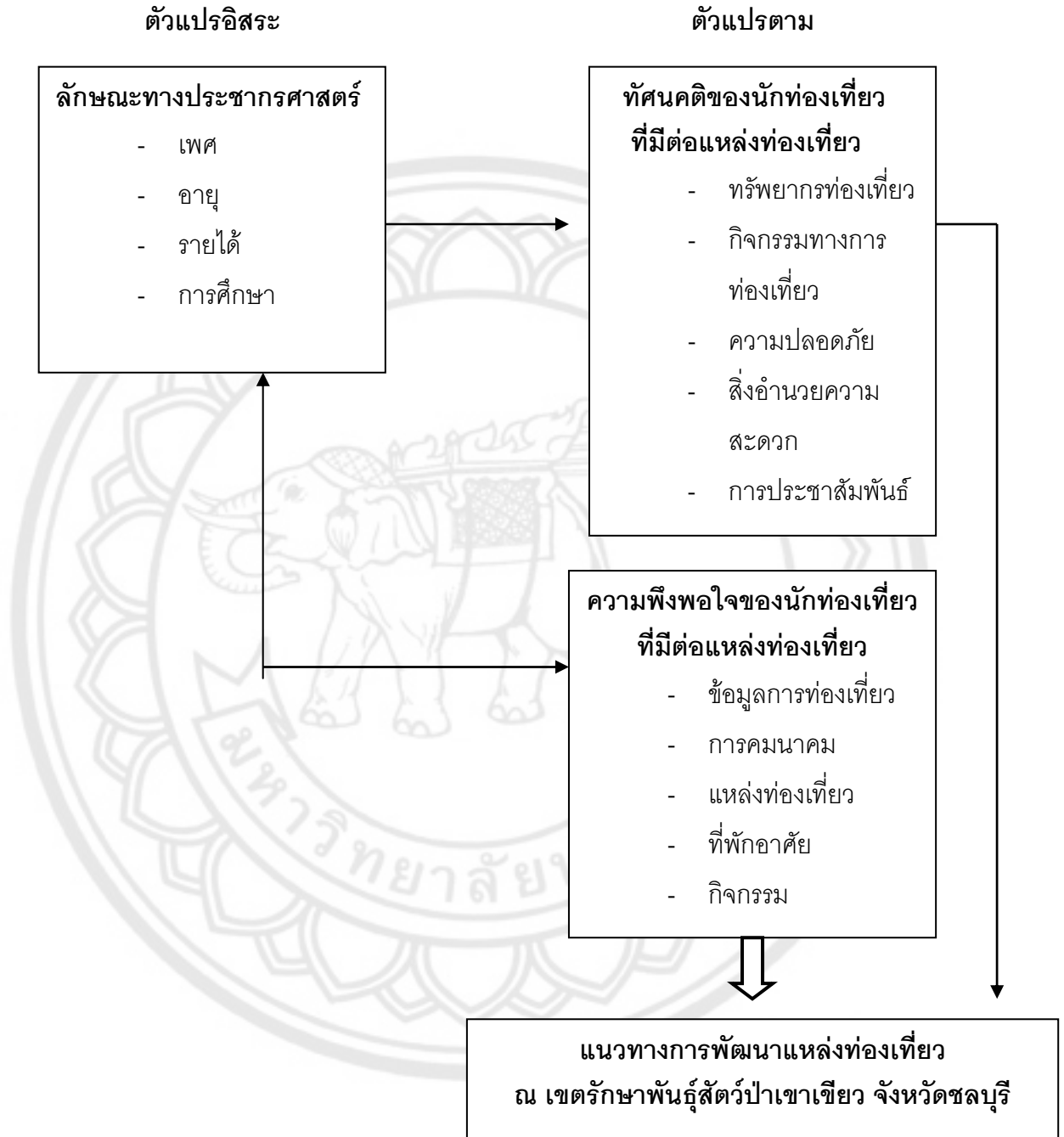
ตัวแปรอิสระ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และการศึกษา

ตัวแปรตาม

1. ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ทรัพยากรท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ข้อมูลการท่องเที่ยว การคมนาคม แหล่งท่องเที่ยว ที่อยู่อาศัยและกิจกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ซึ่งแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมในลักษณะที่เป็นด้านบวก

ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งต่างๆที่แต่ละจังหวัดมีไว้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน สะดวกสบาย ได้รับความรู้และเกิดความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยว

กิจกรรมทางการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่จัดไว้สำหรับนักท่องเที่ยวได้เข้าร่วมเพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมความเป็นอยู่ และสภาพธรรมชาติของท้องถิ่นนั้นๆเพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน

ความปลอดภัย หมายถึง สภาพหรือสภาวะที่แสดงถึงการเตรียมการและการดำเนินการ เพื่อป้องกันอันตรายจากการท่องเที่ยวหรือการทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยว

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริเวณพื้นที่และโครงสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบหนึ่งในการติดต่อสื่อสารจากสถาบันไปสู่กลุ่มเป้าหมายโดยมีการวางแผนเป็นขั้นตอนเพื่อสร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยว

ข้อมูลการท่องเที่ยว หมายถึง รายละเอียดหรือความรู้ที่สำคัญควรค่าแก่การจัดเก็บเพื่อนำไปใช้ในการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ผลตอบแทนทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกต่อระดับคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังมีลักษณะคล้ายกับทัศนคติของแต่ละบุคคล คือจะมีอยู่ในแต่ละบุคคลและมีผลอย่างมากต่อความรับรู้ทางอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลนั้น

เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า หมายถึง เป็นพื้นที่ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าโดยปลอดภัย เพื่อว่าสัตว์ป่าในพื้นที่ดังกล่าวจะได้มีโอกาสสืบพันธุ์หรือขยายพันธุ์ตามธรรมชาติได้มากขึ้น ทำให้สัตว์ป่าบางส่วนมีโอกาสกระจายจำนวนออกไปในท้องที่แหล่งอื่นๆที่อยู่ใกล้เคียงกับเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ในการเลือกพื้นที่เพื่อกำหนดให้เป็นเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่านั้นจะต้องเป็นแหล่งที่มีสัตว์ป่าชนิดหายากหรือสูญพันธุ์อาศัยอยู่มีแหล่งน้ำแหล่งอาหารและที่หลบภัย

สำหรับสัตว์เพียงพอ ตลอดจนเป็นแหล่งที่ห่างจากชุมชนพอสมควรและถูกรบกวนน้อยและเป็นพื้นที่ที่ไม่อยู่ในกรรมสิทธิ์หรือครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมายของบุคคลใดซึ่งมิใช่ทบวงทางการเมือง เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นสมควรกำหนดที่ดินแห่งใดให้เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าโดยปลอดภัยเพื่อรักษาไว้ซึ่งพันธุ์สัตว์ป่าก็ให้กระทำได้โดยตราพระราชกฤษฎีกาและให้มีแผนที่แสดงแนวเขตแห่งบริเวณที่กำหนดนั้นแนบท้ายในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว บริเวณที่กำหนดนี้เรียกว่า “เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า”

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1. ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และการศึกษามีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ทรัพยากรท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ข้อมูลการท่องเที่ยว การคมนาคม แหล่งท่องเที่ยว ที่อยู่อาศัยและกิจกรรม

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาเพื่อหาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว และศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และเพื่อให้ได้แนวคิดในการหาคำตอบเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จึงได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยว
4. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หรือ Ecotourism เป็นแนวความคิดที่เพิ่งปรากฏขึ้นเมื่อไม่นานมานี้และยังมีการใช้คำภาษาอังกฤษอื่นๆ ที่ให้ความหมายเช่นเดียวกัน ที่สำคัญ ได้แก่ Nature Tourism, Bio Tourism, Green Tourism เป็นต้น อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวดังกล่าวล้วนแต่เป็นการบ่งบอกถึงการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (sustainable tourism) ซึ่งจากการประชุม Globe 1990 ณ ประเทศแคนาดา ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนว่า "การพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน โดยมีการปกป้องและสงวนรักษาโอกาสต่างๆ ของอนุชนรุ่นหลังด้วยการท่องเที่ยวนี้มีความหมายรวมถึงการจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจสังคมและความงามทางสุนทรียภาพในขณะที่สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศด้วย" (สฤษฎ์, 2548) และการท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จัดได้ว่าเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเช่นกัน

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีลักษณะที่สำคัญคือเป็นการท่องเที่ยวที่ดำเนินการภายใต้ขีดจำกัดความสามารถของธรรมชาติและต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของประชากร ชุมชนชนบทธรรมเนียมประเพณีที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว อีกทั้งต้องยอมรับให้ประชาชนทุกส่วนได้รับ

ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและต้องชี้้นำภายใต้ความปรารถนาของประชาชนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวต่างๆ (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม แห่งประเทศไทย, 2539 อ้างใน สฤกษ์, 2548)

สำหรับความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้มีบุคคลหรือองค์กรต่างๆ ให้ความหมายและคำจำกัดความไว้มากมาย เป็นที่ยอมรับในระดับหนึ่งและได้รับการอ้างอิงถึงเสมอ ที่สำคัญมีดังนี้

Ceballos Lascurain (1991) อาจจะเป็นคนแรกที่ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่า "เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติโดยไม่ให้เกิดการรบกวนหรือทำความเสียหายแก่ธรรมชาติแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อชื่นชมศึกษาเรียนรู้และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณและสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาติเหล่านั้น"

Elizabeth Boo (1991) ให้คำจำกัดความการท่องเที่ยวนิเวศว่า "การท่องเที่ยวแบบอิงธรรมชาติที่เอื้อประโยชน์ต่อการอนุรักษ์อันเนื่องมาจากการมีเงินทุนสำหรับการปกป้องดูแลรักษาพื้นที่ มีการสร้างงานให้กับชุมชนหรือท้องถิ่นพร้อมทั้งให้การศึกษาและสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม"

The Ecotourism Society (1991) ได้ให้คำจำกัดความการท่องเที่ยวนิเวศ ว่า "การเดินทางไปเยือนแหล่งธรรมชาติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือทำลายคุณค่าของระบบนิเวศและในขณะเดียวกันก็ช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเกิดประโยชน์ต่อประชาชนท้องถิ่น"

Western (1993) ได้ปรับปรุงคำจำกัดความการท่องเที่ยวนิเวศของ The Ecotourism Society ให้สั้นและกะทัดรัดแต่มีความหมายสมบูรณ์มากขึ้นคือ "การเดินทางท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อแหล่งธรรมชาติซึ่งมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนท้องถิ่นดีขึ้น"

The Common Wealth Department of Tourism (1994) ได้ให้คำจำกัดความการท่องเที่ยวนิเวศ คือ "การท่องเที่ยวธรรมชาติที่ครอบคลุมถึงสาระด้านการศึกษา การเข้าใจธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและการจัดการเพื่อรักษาระบบนิเวศให้ยั่งยืน คำว่าธรรมชาติสิ่งแวดล้อมยังครอบคลุมถึงขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นด้วย ส่วนคำว่ากรรักษาระบบนิเวศให้ยั่งยืนนั้นหมายถึง "การปันผลประโยชน์ต่างๆกลับสู่ชุมชนท้องถิ่นและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ"

เสรี เวชบุษกร (2538) ให้คำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่า "การท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติและต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมซึ่งหมายรวมถึงวัฒนธรรมของชุมชนในท้องถิ่นตลอดจนโบราณสถานโบราณวัตถุที่มีอยู่ในท้องถิ่นด้วย"

กรมป่าไม้ (2548) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่าเป็น "การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อโดยไม่ก่อให้เกิดการรบกวน หรือความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแต่มีวัตถุประสงค์อย่างมุ่งมั่น เพื่อขึ้นชมศึกษาเรียนรู้และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณและสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาตินั้นอีกทั้งช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์ต่อชุมชนอีกด้วย"

โดยสรุปก่อนอื่นมีข้อสังเกตจากความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งมาจากนิยามศัพท์และความหมายของคำ "Ecotourism" นั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานอาชีพ ความเข้าใจ และวัตถุประสงค์ของแต่ละคนหรือองค์กร ซึ่งในภาษาไทยอาจเรียกว่า "การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์" แต่ในที่สุดราชบัณฑิตยสถานได้พิจารณากำหนดคำศัพท์ Ecotourism ว่า "การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ" ข้อพิจารณาต่อมาคือความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศดังกล่าวข้างต้นเกือบทั้งหมดให้การยอมรับว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นเพียงรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (sustainable tourism) ที่มีลักษณะพิเศษเป็นของตนเองและแตกต่างไปจากการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น คือ

1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่อาศัยธรรมชาติเป็นฐาน (nature based tourism) เช่น แหล่งท่องเที่ยวประเภทอุทยาน วนอุทยาน เกาะแก่งและชายทะเล เป็นต้น แต่อาจหมายถึงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิตของคนท้องถิ่น หากสิ่งเหล่านี้ปรากฏอยู่ในหรือเกี่ยวข้องกับระบบนิเวศธรรมชาติ

2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศน้อยหรือต่ำหรือไม่มีผลกระทบต่อวิถีทางธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ เพราะฉะนั้นการป้องกันและควบคุมผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว จึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการ เช่น ไม่เน้นปริมาณนักท่องเที่ยว ไม่สนับสนุนให้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเกินความจำเป็น เน้นธรรมชาติและองค์ประกอบของธรรมชาติเป็นสิ่งดึงดูด เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้ผู้มาเยือนได้สัมผัสเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติและองค์ประกอบธรรมชาติ (รวมทั้งศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิตของคนท้องถิ่น) ตลอดจนผลกระทบของมนุษย์ที่มีต่อระบบนิเวศ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรม

ด้านสิ่งแวดล้อมในเชิงบวก เพราะฉะนั้นการจัดระบบบริการข้อมูลและการสื่อความหมายธรรมชาติ รวมทั้งการเพิ่มพูนศักยภาพของมัคคุเทศก์จึงเป็นเรื่องสำคัญลำดับต้น

4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่สนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด (วางแผน) การทำ (ปฏิบัติหรือดำเนินการ) และการติดตามตรวจสอบประเมินผลร่วมกับผู้เกี่ยวข้องส่วนอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนพร้อมได้รับผลตอบแทนในเชิงเศรษฐกิจเพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตของท้องถิ่นด้วยความเหมาะสมเป็นธรรม

จากลักษณะดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ดังนี้ “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” หมายถึง “การเดินทางท่องเที่ยวไปตามแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์ และมีการอนุรักษ์สภาพแวดล้อม โดยมีการควบคุมผลกระทบและสร้างบรรยากาศของการศึกษา เรียนรู้ธรรมชาติแวดล้อม พร้อมให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต”

แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ตามคำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของราชบัณฑิตยสถาน แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะหมายรวมถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ทุกแห่งตั้งแต่แหล่งธรรมชาติ โบราณสถานไปจนถึงชุมชนท้องถิ่น เพราะฉะนั้นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่า อุทยานประวัติศาสตร์ แหล่งโบราณคดีไปจนถึงชุมชนต่างๆ ที่เปิดให้มีการท่องเที่ยว

แต่ปัจจุบันเรื่องการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมและการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้มาเยือนตามคำจำกัดความกระทำได้บ้างในระดับหนึ่ง คือยังไม่สมบูรณ์หรือได้มาตรฐานเพียงพอ ยกเว้นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอุทยานแห่งชาติบางแห่งเท่านั้น อย่างเช่น อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เขาสก ดอยอินทนนท์ น้ำหนาว แก่งกระจาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากยึดความหมายและองค์ประกอบด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ปฏิบัติกันอยู่หลายประเทศ เช่น คอสตาริกา เคนยา และประเทศในทวีปอเมริกากลางและอเมริกาใต้ ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวที่จัดว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะจำกัดวงเฉพาะที่เป็นแหล่งธรรมชาติเท่านั้น (nature-based destinations) โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่มีการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นที่สำคัญ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าและแหล่งสงวนธรรมชาติในรูปแบบอื่น

ดังนั้นตามความหมายที่เป็นสากลชี้ว่าแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้ควรจะเน้นการพัฒนา และการจัดการเฉพาะในแหล่งธรรมชาติซึ่งถือกันว่าเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อสนอง

ตลาดการท่องเที่ยวเฉพาะ (niche market) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวที่แสวงหาความรู้ และอยากเข้าไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวควบคู่ไปกับความเพลิดเพลิน และมีปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่นรวมทั้งให้ประโยชน์กลับคืนไปสู่แหล่งท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น

ลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. เป็นพื้นที่ธรรมชาติที่มีการอนุรักษ์ไว้รวมถึงแหล่งประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรมที่ปรากฏในพื้นที่ธรรมชาตินั้นๆ
2. มุ่งเน้นที่คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวมากกว่าการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
3. เน้นให้ทุกฝ่ายมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติและวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว
4. ให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสเรียนรู้หรือมีประสบการณ์โดยตรงกับสภาพแวดล้อมธรรมชาตินอกจากจะได้รับความพึงพอใจแล้วยังเป็นการส่งเสริมประสบการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม
5. เป็นการท่องเที่ยวที่คืนประโยชน์สู่ธรรมชาติและชุมชนท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม
6. เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

วัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความแตกต่างอย่างชัดเจนจากการท่องเที่ยวทั่วไป กล่าวคือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศมุ่งเน้นในด้านการท่องเที่ยวควบคู่กับการดูแลรักษาและคงไว้ซึ่งคุณภาพสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว การเพิ่มพูนประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้แก่นักท่องเที่ยว การพัฒนาจิตสำนึกและความเข้าใจของนักท่องเที่ยวในการทำคุณประโยชน์ให้แก่สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของชุมชนที่แหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่น่าสนใจของชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิมที่ปรากฏในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เพื่อเปิดโอกาสให้มีการศึกษาเรียนรู้และสร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับความหลากหลายและวิวัฒนาการทางวัฒนธรรมของกลุ่มชนเหล่านั้นด้วย

องค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีองค์ประกอบสำคัญที่ควรพิจารณาอยู่ 3 ประการ คือ การสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของชุมชน การสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและระบบนิเวศ หากปัจจัยข้างต้นได้รับผลกระทบกระเทือนจากการใช้ประโยชน์ในรูปแบบใดก็ตาม โอกาสที่จะเกิดความเสื่อมโทรมหรือถูกทำลายจนด้อยคุณค่าไปก็มีอยู่สูง

1. การให้ความรู้ความเข้าใจให้แก่นักท่องเที่ยวพร้อมทั้งการสร้างจิตสำนึกในการปกป้องรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งจำเป็นรวมถึงการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ให้กับราษฎรท้องถิ่น มัคคุเทศก์และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวด้วยวิธีการสร้างจิตสำนึก ในด้านการอนุรักษ์สำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป ได้แก่ การจัดทำโปรแกรมสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น การจัดตั้งศูนย์สื่อความหมายธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว การจัดเอกสารสิ่งพิมพ์ที่จำเป็นต่อการศึกษาเรียนรู้ การจัดทำนิทรรศการ แผ่นป้ายบรรยายตามจุดท่องเที่ยวต่างๆ การจัดทำเส้นทางเดินป่าศึกษาธรรมชาติ รวมถึงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์และเจ้าหน้าที่ให้สามารถชี้แนะและอธิบายเกี่ยวกับธรรมชาติและนิเวศวิทยาของสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวพบเห็น

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติในลักษณะต่างๆ ทั้งสภาพภูมิทัศน์ตามธรรมชาติ ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ยากลำบากต่อการเดินทางและทำหาย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติในแง่มุมต่างๆ ทั้งในระดับกว้างและระดับลึกซึ้ง ซึ่งเป็นเสมือนการเพิ่มพูนประสบการณ์และได้รับความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

3. การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนท้องถิ่นในระยะยาว และขณะเดียวกันการท่องเที่ยวมีผลต่อการคงอยู่ของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะช่วยให้ชุมชนได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม และทำให้ชุมชนท้องถิ่นตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและลดการพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติลงซึ่งนับว่าเป็นวิธีการหนึ่ง ในการส่งเสริมการอนุรักษ์ซึ่งมีความสำคัญแต่สังคมส่วนรวมระดับประเทศ

กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกิจกรรมที่เอื้อให้เกิดประสบการณ์เรียนรู้แก่นักท่องเที่ยวและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น กิจกรรมการเดินป่า กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ กิจกรรมถ่ายภาพธรรมชาติ บันทึกเทปวิดีโอเทปเสียงธรรมชาติ กิจกรรมส่อง/ดูนก กิจกรรมศึกษา/เที่ยวถ้ำ หรืออาจเป็นกิจกรรมประเภทตื่นเต้นผจญภัยหรือชื่นชมธรรมชาติก็ได้

ดังที่กล่าวมาข้างต้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นแนวคิดที่จะทำให้กิจกรรมการท่องเที่ยวช่วยส่งเสริมการศึกษาธรรมชาติและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะช่วยให้สร้างรายได้ และยังเป็นการสร้างงานให้กับประชาชนในท้องถิ่นเพื่อเพิ่มรายได้ เมื่อประชาชนในท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นจากกิจกรรมการท่องเที่ยวก็จะช่วยลดความจำเป็นในการพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติเพื่อดำรงชีพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จึงนับได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเนื่องจากมีองค์ประกอบด้านการท่องเที่ยวครบถ้วน และมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดขีดความสามารถของการท่องเที่ยวและมีการพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่สามารถดำเนินควบคู่กันไปได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอีกทั้งยังเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ซึ่งโดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์และปริมาณการซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ประเทศที่พัฒนาแล้วครอบครัวมีขนาดเล็กมีบุตรน้อยต้องทำงานทั้งสามีและภรรยามีปัญหาการหย่าร้างมีรายได้พอจะเดินทางท่องเที่ยวและมีพินธุน้อยลง ประเทศที่กำลังพัฒนาเริ่มมีลักษณะครอบครัวแบบนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรปรับปรุงรูปแบบผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับด้านต่างๆของประชากร เช่น กลุ่มที่มีอายุเกิน 55 ปี หรือเกษียณอายุแล้ว กลุ่มนี้มีความพร้อมทั้งทางการเงิน เวลา สุขภาพ จึงเป็นรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลักษณะผู้ซื้อในวัยนี้มากที่สุด นอกจากนี้ในส่วนของประเทศไทยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวสูงอายุ ได้แก่ ความสวยงามทางธรรมชาติ ความเป็นมิตรของประชาชน ความปลอดภัย วัฒนธรรมและประเพณี คุณภาพที่พักอาศัยและสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่เอาใจใส่ นอกจากนี้การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวจะแตกต่างกันเนื่องจากอายุแล้ว การศึกษาก็ทำให้เพิ่มปริมาณอุปสงค์ด้วย จะเห็นได้ว่ามีรายการนำเที่ยวเพื่อไปศึกษาในต่างประเทศ (Study Tour) ได้แก่ เยาวชนและการจัดนำเที่ยวแบบความสนใจพิเศษ (Special Interest Travel) เพิ่มมากขึ้นทุกปี (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2544, หน้า 22) ดังนั้นการพิจารณาประเภทของนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการ

จะต้องคำนึงเพื่อสามารถผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวมาตอบสนองของความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมในการซื้อของนักท่องเที่ยวโดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ขนาดและองค์ประกอบของครอบครัว อายุ การศึกษา รายได้และประสบการณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (นุชนารถ ว่องธวัชชัย, 2539, หน้า 15-17)

1. เพศ เพศหญิงจะต้องการรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยมากกว่า รูปแบบการเดินทางแบบผจญภัย ซึ่งเป็นรูปแบบการเดินทางที่เป็นที่นิยมในกลุ่มเพศชาย

2. อายุ ระดับอายุมีผลต่อปริมาณและลักษณะของอุปสงค์ ปัจจุบันนี้ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนา คนที่มีอายุเกิน 55 ปีหรือเกษียณอายุแล้วมีปริมาณมากขึ้น คนกลุ่มนี้มีอำนาจทางการซื้อที่ดี เนื่องจากไม่มีพันธะเลี้ยงและดูแลบุตร มีเงินเก็บบำนาญหรือบำเหน็จ มีเวลาที่แน่นอนและมีความต้องการที่จะพักผ่อนในวันปลายชีวิตจึงต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น

3. การศึกษา เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีต่อปริมาณของอุปสงค์ นั้นหมายถึงผู้ที่มีการศึกษาสูงมีโอกาสและความเป็นไปได้ที่จะเดินทางหรือซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากลักษณะของสังคมรายได้ของผู้ที่มีการศึกษาสูงส่งเสริมให้มีการเดินทางเพื่อพักผ่อน สร้างประสบการณ์ชีวิต หรือเพื่อยกระดับฐานะทางสังคมให้สูงขึ้นไป ดังนั้นจึงควรหาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น คนที่มีการศึกษาสูงมักชอบเดินทางไปต่างประเทศเพื่อให้สังคมยอมรับและให้การยกย่อง

4. รายได้ คนในชุมชนเมืองที่มีการศึกษาและฐานะทางเศรษฐกิจสูงกว่าคนนอกเมืองหรือชนบทย่อมเป็นที่แน่นอนว่าคนที่อาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อมของเมืองใหญ่ๆ เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ มีอำนาจในการซื้อผลิตภัณฑ์มากกว่าคนที่อาศัยอยู่ในเมืองที่เล็กกว่าและมักจะมีรูปแบบการเดินทางแบบเข้าไปเยือนกลับมากกว่าคนในชุมชนเมืองที่เล็กกว่า

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทำให้ทราบถึงลักษณะและองค์ประกอบของประชากรที่จะศึกษาในการวิจัย ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์จะมีผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จะเลือกเดินทางมาท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติของนักทอ่งเที่ยว

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นรากศัพท์ภาษาละติน “APTUS” แปลว่า ไน้มเอียงเหมาะสม โดยมีคำจำกัดความจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

Gordon Allport (1935, หน้า 810) ทัศนคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางด้านจิตซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Norman L. Mun (1971, หน้า 77) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบันและข้อเสนอใดๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลให้บุคคลพร้อมจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

ประเภทของทัศนคติ

แนวคิดด้านทัศนคติในความหมายของ Ajzen และ Fishbein นักจิตวิทยาและนักศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติเห็นพ้องกันว่า ทัศนคติจะเป็นตัวแทนที่แสดงถึงการประเมินผลของบุคคลซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึก อารมณ์ ตามทฤษฎีทางทัศนคติเชื่อว่าทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้ ดังนั้น จึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขณะเดียวกันก็สามารถคงอยู่ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมการปฏิบัติของบุคคล บุคคลปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งสืบเนื่อง(ส่วนหนึ่ง) มาจากทัศนคติและพฤติกรรมนั้นๆจะสอดคล้องกับทัศนคติด้วย (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2534, หน้า 76)

ทัศนคติที่บุคคลแสดงออกมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่จะชักนำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาที่ดีต่อบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมทั้งอาจจะมีส่วนทำให้คนหรือกลุ่มคน ตัดสินใจมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วย

2. ทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเป็นไปในทางลบต่อบุคคลอื่น และสิ่งแวดล้อมรอบตัวซึ่งเป็นทิศทางตรงกันข้ามกับทัศนคติทางบวก ทัศนคติในทางลบมักจะเกิดขึ้นร่วมกับความไม่พอใจอันจะมีผลทำให้เกิดความไม่สงบขึ้นในองค์กรหรือสังคมได้

3. ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) ผู้ที่มีทัศนคตินิ่งเฉยอาจเป็นเพราะว่าเขาไม่มีความคิดเห็นต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่างๆ ดังนั้นจึงไม่มีความรู้สึกใดๆเกิดขึ้นกับบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่างๆนั้นด้วย

การก่อตัวของทัศนคติ

ทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด ทัศนคติของบุคคลเกิดขึ้นได้จากสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2523, หน้า 238-240)

1. จากการเรียนรู้ทั้งการเรียนรู้อันเนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่เด็ก หรือจากการเอาอย่าง หรือรับการถ่ายทอดทัศนคติจากบุคคลที่เขามีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด เช่น พ่อ แม่ เพื่อน ครู เป็นต้น
2. จากประสบการณ์ที่สะสมกันมาของบุคคล เช่น เด็กบางคนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนรุ่นเดียวกัน เนื่องจากถูกเพื่อนรุ่นเดียวกันรังแกบ่อยๆ เด็กคนนั้นเลยหันไปเล่นกับผู้ใหญ่หรือเด็กกว่า
3. จากประสบการณ์ที่เป็นผลทำให้เราจดจำไปนานเป็นประสบการณ์ที่อาจเกิดขึ้นทันทีทันใด หรือเกิดขึ้นอย่างแทบไม่น่าเชื่อว่าจะเป็นไปได้
4. จากบุคลิกภาพของผู้นั้น บุคคลแต่ละคนไม่ใช่จะรับเอาวัฒนธรรมหรือทัศนคติของคนหมู่มากมาอิทธิพลต่อทัศนคติของเขาโดยสิ้นเชิง แต่ทัศนคติขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย
5. จากสื่อมวลชนต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลทั้งสิ้น เพราะสิ่งเหล่านี้จะให้ข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชนในการที่จะสร้างทัศนคติต่างๆ ให้เกิดขึ้นได้
6. จากความต้องการที่จะสมปรารถนาในสิ่งนั้น บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่างๆ หรือบุคคลที่ทำให้ความต้องการของเขาสมปรารถนา

ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะของทัศนคติดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539, หน้า 188)

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่าสิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งผู้สังเกตเกี่ยวข้องจะสามารถตีความอย่างกว้างประกอบด้วย แนวความคิดการที่เกี่ยวข้องเฉพาะอย่างหรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดหรือประเภท ตลาดสินค้า บริการ เป็นต้น
2. ทัศนคติมีความโน้มเอียงเกิดจากการเรียนรู้ ทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับชนิดหรือประเภทข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทักษะคติไม่เปลี่ยนแปลง ลักษณะของทักษะคติ คือความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทักษะคติไม่จำเป็นต้องถาวรสามารถเปลี่ยนแปลงได้

4. ทักษะคติเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ ทักษะคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์และถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลามีอิทธิพล ต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติและพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทักษะคติก็ได้

องค์ประกอบของทักษะคติ

1. องค์ประกอบของทักษะคติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อ (The Cognitive component) องค์ประกอบแรกของทักษะคติ Hawkins ประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจ (Cognitions) ของบุคคล นั่นคือความรู้และการรับรู้ที่บุคคลแสวงหามาได้โดยการผสมผสานของประสบการณ์โดยตรงกับทักษะคติที่มีต่อวัตถุที่เป็นเป้าหมาย (Attitude object) และข่าวสารจากแหล่งต่างๆหลายแห่ง ความรู้นี้เป็นผลทำให้เกิดการรับรู้ซึ่งมักเป็นไปในรูปความเชื่อ นั่นคือนักท่องเที่ยวเชื่อว่าทักษะคติที่มีต่อวัตถุเป้าหมายมีหลายลักษณะและการแสดงพฤติกรรมบางอย่างจะนำไปสู่ผลบางอย่างเช่นกัน

ความเชื่อเหล่านี้ อาจหมายถึงความคาดหวัง (Expectations) การรับรู้และคาดหวังของนักท่องเที่ยวมักมีความสัมพันธ์กับความพอใจ โดยปกติความไม่พอใจมักเป็นผลมาจากการตอบสนองที่ตรงหรือไม่ตรงกับความคาดหวังนั่นเอง

2. องค์ประกอบทางด้านความชอบ อารมณ์และความรู้สึก (Affective component) อารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อสินค้า หรือกิจกรรมเป็นองค์ประกอบของทักษะคติ อารมณ์ และความรู้สึกเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับการประเมินวัตถุที่เป็นเป้าหมายของทักษะคติโดยทั่วไป นั่นคือการที่บุคคลจะพิจารณาหรือแสดงทักษะคติเกี่ยวกับวัตถุที่เป็นเป้าหมายว่าชอบ (Favorable) หรือไม่ชอบ (Unfavorable)

ประสบการณ์ทางด้านความรู้สึกอาจแสดงให้เห็นสภาวะทางด้านอารมณ์ เช่น ความสุข ความเศร้า ความผิด ความประหลาดใจ สภาพทางอารมณ์อาจเพิ่มขึ้นหรือขยายประสบการณ์ในทางบวกหรือลบ การระลึกถึงประสบการณ์ได้ในภายหลังมีอิทธิพลต่อความคิดและวิถีทางที่บุคคลจะก่อปฏิกิริยา

ดังกล่าวมาแล้วทัศนคติก่อตัวขึ้นมาได้ 2 วิธีทาง คือ โดยผ่านความเชื่อและโดยผ่านความรู้สึกที่มีต่อวัตถุที่เป็นเป้าหมาย การระบุถึงวิธีทางที่ทัศนคติก่อตัวมีความสำคัญยิ่งสำหรับองค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรมนั้น อาจกล่าวได้ว่ามีความแตกต่างไปจากองค์ประกอบแรก องค์ประกอบนี้ไม่ได้เป็นตัวกำหนดทัศนคติแต่ความตั้งใจของบุคคลขึ้นอยู่กับทัศนคติ ดังนั้นความตั้งใจของนักทอ่งที่จะกระทำอะไรบางอย่างจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อทัศนคติของเขามีต่อสินค้านั้นเพิ่มมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของนักทอ่งเที่ยว

ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้เนื่องจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่น หรือโดยผ่านจากสื่อมวลชน หรือโดยการได้รับประสบการณ์ตรงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความเข้าใจซึ่งมีผลทำให้องค์ประกอบด้านความรู้สึกและพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปด้วย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2523, หน้า 243-244)

สาเหตุการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

1. ความสอดคล้องกันระหว่างความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึก นั่นคือเมื่อบุคคลมีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลจะมีความคิดความเข้าใจในสิ่งนั้นในลักษณะดังกล่าวด้วยเช่นกัน ดังนั้นถ้าบุคคลได้รับข้อมูลใหม่หรือประสบการณ์ใหม่ๆซึ่งทำให้องค์ประกอบด้านความรู้สึกของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป ก็จะมีผลทำให้ความคิดความเข้าใจของคนๆนั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย
2. ความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจ และพฤติกรรม เมื่อไรก็ตามที่บุคคลต้องกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด โดยที่การกระทำนั้นเป็นการกระทำที่เขาไม่เชื่อ เขาอึดอัดใจ เนื่องจากการกระทำนั้นไม่สอดคล้องกับความเชื่อของเขา ในกรณีนี้บุคคลจะเกิดความขัดแย้งขึ้นเนื่องจากความเข้าใจของตนเกิดขัดแย้งกัน บุคคลจึงต้องพยายามทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อลดความขัดแย้งนั้น วิธีการหนึ่งก็คือเปลี่ยนความเชื่อหรือทัศนคติของตนให้สอดคล้องกับการกระทำของตน
3. การถูกบังคับให้ยินยอม การถูกบังคับขู่เข็ญ หรือลงโทษมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติเช่นกัน แต่มักจะสำเร็จเฉพาะการเปลี่ยนทัศนคติทางองค์ประกอบด้านพฤติกรรมเท่านั้น
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและอิทธิพลของกลุ่มที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก บุคคลอาจเปลี่ยนทัศนคติตามกลุ่มเพื่อนเพื่อให้เข้ากับกลุ่มเพื่อนได้ ซึ่งอาจจะขัดแย้งกับทัศนคติเดิมที่มีอยู่ทำให้เกิดภาวะตึงเครียดในการที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดของตน ในสภาวะเช่นนี้จึงทำให้บุคคลเปลี่ยนทัศนคติไปตามสภาพการณ์นั้น

5. การเสริมแรงและการลงโทษ เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเนื่องจากได้รับการส่งเสริมแรง บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นและในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเนื่องจากถูกลงโทษบุคคลก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

6. การสื่อสารมวลชน สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นคำแถลงการณ์ทางวิทยุ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆรวมทั้งโทรทัศน์และภาพยนตร์

การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของทัศนคติ

แม้ว่านักทฤษฎีจะจะมีทัศนคติที่อยู่ในระดับความมั่นคงอยู่ก็ตาม ทัศนคติต่างๆเหล่านี้มิได้หยุดนิ่งอยู่กับที่ (not static) ความจริงแล้วการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่างๆของนักทฤษฎีในระยะเวลาที่มีความสำคัญต่อนักทฤษฎีเกี่ยวข้องกับที่นักทฤษฎีต้องมีทัศนคติที่มั่นคงในระยะสั้น ความมั่นคงของทัศนคติทำให้เราสามารถปฏิบัติการต่างๆติดต่อกันได้ แต่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติก็ทำให้เราสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นนักทฤษฎีตัวหนึ่งที่เราต้องการจะเป็นได้เช่นกัน

1. การเปลี่ยนองค์ประกอบของความรู้สึก (Change the effective component) การที่บริษัททำอิทธิพลต่อความรู้สึกชอบต่อประเภทของนักทฤษฎีโดยไม่ก่ออิทธิพลโดยตรงไม่ว่าต่อความเชื่อหรือพฤติกรรมก็ตาม การกระทำดังกล่าวเป็นเรื่องปกติถ้าทำดังนั้นแล้วปรากฏว่าบริษัทประสบความสำเร็จก็จะเป็นการเพิ่มพูนความชอบอันนำไปสู่การเพิ่มความเชื่อในทางบวกให้มากขึ้นซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมเลือกซื้อ

2. การเปลี่ยนองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Change the behavior component) พฤติกรรมอาจเกิดก่อนการพัฒนาความเชื่อและความชอบ พฤติกรรมอาจนำไปสู่ความชอบหรือความรู้สึก ความเชื่อหรือทั้งสองอย่าง

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคะแนนการหาค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของคะแนนที่ได้จากสเกลของ Likert นี้ทำได้โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนข้อคู่และคะแนนข้อคี่โดยใช้วิธี Split-Half Method ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนควรจะมีมากกว่า 0.85

การแปลความหมายของคะแนน (Interpretation of Scores) ในการแปลความหมายของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามตามวิธีของ Likert โดยการคิดคะแนนเฉลี่ย (mean) ของกลุ่มประชากรที่ศึกษาโดยดูคะแนนเฉลี่ยตกอยู่ทางส่วนใดของสเกลโดยเอาคะแนนตรงกลางเป็นหลัก ซึ่งวิธีของ Likert ใช้ได้ดีในกรณีที่ต้องการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งระหว่างกลุ่ม หรือกลุ่มเดียวกัน ในการหาค่าการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้คะแนนดังกล่าว ถ้าผู้ตอบทำเครื่องหมายในช่องใดก็ให้คะแนนตามช่องนั้น ตามตัวเลขที่กำกับไว้สำหรับแต่ละสเกลแล้วนำคะแนนสเกลทั้งหมดมารวมกันจะเป็นคะแนนรวมของหนึ่งคนในหนึ่ง Concept ซึ่งในการรวม

คะแนนมักจะรวมคะแนนของสเกลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวจึงเป็นแนวคิดที่นำมาใช้ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี โดยเชื่อว่าทัศนคติเป็นตัวแทนที่แสดงถึงการประเมินของบุคคลโดยสะท้อนถึงความรู้สึกและอารมณ์ซึ่งทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้เปลี่ยนแปลงได้ และสามารถคงอยู่ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่งทัศนคติสามารถแสดงออกในทางบวกทางลบและกลางๆ คือนิ่งเฉยไม่มีความรู้สึก ไม่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งทัศนคติไม่ได้มีมาแต่กำเนิดแต่เกิดจากการเรียนรู้การสัมผัสประสบการณ์ สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่สัมผัสการรับรู้จากสื่อมวลชนบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล และความต้องการที่จะสมปรารถนาของนักท่องเที่ยวแต่ละคนส่งผลให้ชอบหรือไม่ชอบ ประทับใจหรือไม่ประทับใจโดยจะมีผลต่อการบอกต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเล็งเห็นความสำคัญของทัศนคติที่นักท่องเที่ยวมีต่อแหล่งท่องเที่ยวโดยการให้ประโยชน์จากทัศนคติเชิงบวกและแก้ปัญหาจากทัศนคติเชิงลบเพื่อพัฒนาให้แหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวและมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางการท่องเที่ยวต่อไป

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในความหมายของ Richard F.Gerson ประธานบริษัท Gerson Goodson ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการทางด้านที่ปรึกษาการตลาดการบริหารและการฝึกอบรมได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ เมื่อสินค้าหรือบริการของเราตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายของพวกเขา (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546, หน้า 20)

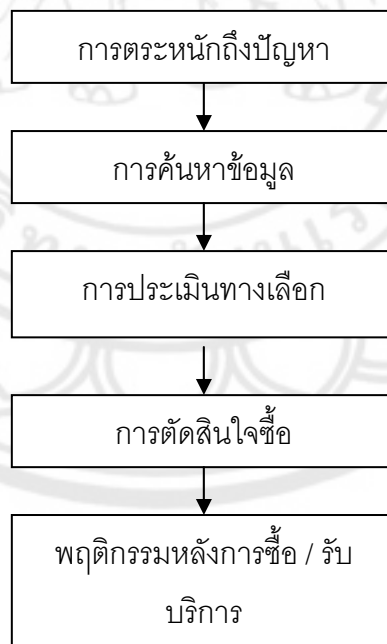
ลูกค้าคนหนึ่งจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของเขา (ไม่ว่าจะเป็นความต้องการที่แท้จริงหรือเป็นแค่ความรู้สึกเท่านั้น) ได้รับการตอบสนองในระดับตามที่คาดหวังหรือเกินความคาดหมาย ดังนั้นประเด็นสำคัญคือจะรู้ได้อย่างไรว่าสิ่งที่ลูกค้าปรารถนาต้องการ และคาดหวังนั้นคืออะไร

กระบวนการการตัดสินใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

กระบวนการการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวว่า นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจในการเข้ามาท่องเที่ยวในที่ไหนได้นั้นมักจะมีขั้นตอนในการกำหนดการตัดสินใจเรียกว่า “กระบวนการการตัดสินใจ” (Decision Making Process) โดยขึ้นกับอิทธิพลของปัจจัยทั้งที่เกิดภายในตัวนักท่องเที่ยวเองหรืออิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่นักท่องเที่ยวอาศัยอยู่เป็นสำคัญ อิทธิพลจากปัจจัยทั้งหลายจะมีต่อเนื่องจนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือ การเดินทางท่องเที่ยวนั่นเอง (กรรณิการ์ ภูประเสริฐ, 2538, หน้า 149)

ในการทำงานเดียวกันผู้ประกอบการการท่องเที่ยวก็จะมีกระบวนการของตนเองเช่นกัน กระบวนการดังกล่าวคือ กระบวนการการบริหารการท่องเที่ยวต่างๆ เช่น การให้บริการการท่องเที่ยว การกำหนดวิธีจำหน่าย การส่งเสริมการขาย การโฆษณาและประชาสัมพันธ์

Philip Kotler , 2003, หน้า 204-208 อ้างใน สุรินทร์ หยกสวรรค์ แนวความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจในความหมายของ อธิบายถึงขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการซื้อหรือรับบริการ (Stages of the buying decision process) ของนักท่องเที่ยวเกิดจากขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2.1 คือ



ภาพที่ 2 ขั้นตอนในกระบวนการซื้อปกติหรือรับบริการของผู้บริโภค

(Philip Kotler, 2003, P. 204)

ขั้นที่ 1 การตระหนักถึงปัญหากระบวนการตัดสินใจซื้อหรือรับบริการ เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างภาวะที่ความต้องการที่แท้จริงและพึงปรารถนาความต้องการอาจถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูลข่าวสาร เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับการกระตุ้นจะมีแนวโน้มในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ระดับ คือ สภาวะการณ์ค้นหาข้อมูลแบบธรรมดาเรียกว่าการเพิ่มการพิจารณาให้มากขึ้นและในระดับถัดไปคือนักท่องเที่ยวเข้าสู่การค้นหาข้อดี

ขั้นที่ 3 การประเมินทางเลือก คือนักท่องเที่ยวจะประมวลข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวและตัดสินใจในขั้นตอนสุดท้าย กระบวนการประเมินของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพื้นฐานอยู่บนทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งมองว่านักท่องเที่ยวทำการตัดสินใจโดยอาศัยจิตใต้สำนึกและมีเหตุผลสนับสนุน

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจซื้อหรือรับบริการมีปัจจัย 2 ประการที่มักเข้ามาสอดแทรกความตั้งใจและการตัดสินใจในการเลือกซื้อ

ปัจจัยตัวแรก คือ ทศนคติของผู้อื่น ทศนคติของผู้อื่นจะมีผลต่อทางเลือกที่ชอบมากหรือน้อยเท่าใดขึ้นกับ 2 ปัจจัย คือความรุนแรงของทศนคติในทางลบของผู้อื่นที่มีต่อทางเลือกที่พอใจของนักท่องเที่ยวและแรงจูงใจที่นักท่องเที่ยวคล้อยตามความต้องการของผู้อื่น

ปัจจัยตัวที่สอง คือ ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าอาจเป็นตัวทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการตั้งใจ

ขั้นที่ 5 พฤติกรรมภายหลังการซื้อหรือรับบริการ ภายหลังจากการรับบริการนักท่องเที่ยวจะมีประสบการณ์ตามระดับความพึงพอใจหรือไม่พอใจในระดับหนึ่งระดับใด

ความพึงพอใจหลังการรับบริการการท่องเที่ยว สิ่งใดเป็นตัวชี้วัดให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอย่างมากค่อนข้างพอใจหรือไม่พอใจในครั้งหนึ่งๆนั้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวถ้าทรัพยากรการท่องเที่ยวไม่ตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจะเกิดความรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกเฉยๆและถ้าเกินการคาดหวังนักท่องเที่ยวจะเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น ความรู้สึกจะสร้างความแตกต่างในแง่ที่ว่านักท่องเที่ยวจะกลับมาท่องเที่ยวอีกหรือพูดถึงความประทับใจในแง่ดีหรือไม่ดีกับผู้อื่นต่อไป

ปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจทางการท่องเที่ยว

องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจและวิธีการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว
เสงี่ยม บุญพัฒน์ (2545) ได้สรุปการสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวว่า ความ
พึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่จะต้อง
พยายามสร้างและรักษาไว้ให้นานที่สุด เพราะถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จใน
การดำเนินธุรกิจทางการท่องเที่ยว

1. องค์ประกอบในการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- หน้าที
- 1.1 การปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทแรงกายแรงใจ กระตือรือร้นมุ่งมั่นในการปฏิบัติ
 - 1.2 การแสดงตัวหรือปรากฏกายที่น่าเชื่อถือ สุภาพ เรียบร้อยดูดี น่าประทับใจ
 - 1.3 การมีทักษะที่ดีในการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้เป็นลูกค้า
 - 1.4 มีความสามารถในการระบุความต้องการของลูกค้า และตอบสนองได้อย่าง
- ถูกต้อง

2. วิธีการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวสามารถทำได้โดย

2.1 การจัดเตรียมบริการที่เป็นเลิศไว้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น
ความสะดวกสบาย การให้ความช่วยเหลือแนะนำ การให้บริการที่มีลักษณะพิเศษ การให้สิทธิ
พิเศษ การติดตามผลการให้บริการ เช่น การรับฟังคำติชมข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยว การแก้ไข
ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวให้เรียบร้อย การเอาใจใส่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา การพัฒนา
ปรับปรุง ฝึกฝนตนเองเสมอ เช่น การเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความสามารถ
ของตนเอง การยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม การมีความซื่อสัตย์

สาเหตุที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจประกอบด้วย

- เวลา
1. การมีปัญหาเกี่ยวกับการเดินทาง เช่น อุบัติเหตุเกี่ยวกับยานพาหนะ การไม่ตรงต่อ
 2. คุณภาพของสินค้าและบริการแตกต่างไปจากที่ระบุไว้ในสัญญาต่ำกว่ามาตรฐาน
 3. ความไม่คุ้นเคยเกี่ยวกับประเพณี วัฒนธรรม
 4. รสชาติของอาหาร
 5. ระบบรักษาความปลอดภัยไม่ได้มาตรฐาน
 6. ปัญหาการสื่อสารกับพนักงานบริการ
 7. ปัญหาเรื่องสุขภาพ

วิธีการจัดการและสร้างการบริการที่เกินความ

ความคาดหวังของลูกค้า คือ มาตรฐานสำหรับตัดสินคุณภาพการบริการอย่างแท้จริง Berry และ Parasuraman เสนอว่าวิธีการจัดการและสร้างการบริการที่เกินความคาดหมาย (Philip Kotler, 2003, P. 454-455) ควรตั้งคำถามต่อไปนี้ตลอดเวลา คือ

1. เราพยายามนำเสนอภาพอย่างแท้จริงของการบริการต่อลูกค้าอย่างเต็มที่หรือไม่ เราตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสารการส่งเสริมการตลาดเวลาก่อนการเปิดรับข่าวสารของลูกค้า หรือไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ระหว่างพนักงานที่ให้บริการลูกค้ากับพนักงานที่ทำพันธะสัญญาไว้กับลูกค้าหรือไม่ เราประเมินผลกระทบจากความคาดหวังของลูกค้าต่อการกระทำของบริษัท เช่น ราคา

2. การปฏิบัติบริการอย่างถูกต้องตั้งแต่แรกถูกจัดวางไว้เป็นลำดับความสำคัญสูงสุดของบริษัทหรือไม่ เราเน้นกับพนักงานของเราหรือไม่ว่าการให้บริการที่เชื่อถือได้ คือวิธีการจัดการวิธีหนึ่งที่สองความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานของเราได้รับการฝึกอบรมและได้รับรางวัลจากการส่งมอบการบริการโดยปราศจากความผิดพลาดหรือไม่ เราประเมินการออกแบบบริการเพื่อค้นหาและแก้ไขข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นหรือไม่

3. เราติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เราติดต่อกับลูกค้าเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้าและแสดงความชื่นชมธุรกิจของเขาเป็นระยะๆหรือไม่ เราฝึกอบรมและต้องการให้พนักงานแสดงให้เห็นว่าเราห่วงใยและเห็นคุณค่าของเขาหรือไม่

4. เราทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงหรืออัศจรรย์ใจต่อกระบวนการให้บริการหรือไม่ พนักงานของเราตระหนักหรือไม่ว่าขั้นตอนการส่งมอบบริการเป็นโอกาสสำคัญยิ่งที่ทำให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ไม่เกินความคาดหวัง เรามีขั้นตอนพิเศษเพื่อกระตุ้นให้เกิดความเป็นเลิศขณะส่งมอบบริการหรือไม่

5. พนักงานของเราพลิกปัญหาของการบริการให้เป็นโอกาสที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ หรือ เป็นเรื่องที่น่ารำคาญหรือไม่ เราได้เตรียมและกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงขั้นตอนการบริการที่ดีเลิศหรือไม่ เราให้รางวัลพนักงานที่สามารถให้บริการได้เหนือความคาดหวังหรือไม่

6. เราประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่องหรือไม่ เรายึดมั่นต่อการปฏิบัติที่ให้บริการที่เหมาะสมหรือไม่ เราได้ลงทุนต่อโอกาสในการบริการที่เกินความคาดหมายหรือไม่

สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจในการเลือกเข้ามาท่องเที่ยวและจะเกิดขึ้นได้เมื่อการท่องเที่ยวครั้งนั้น ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายที่คาดหวังไว้ แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือ การให้ความสำคัญและการให้การบริการที่เกินความคาดหมายของนักท่องเที่ยว โดยนำเสนอภาพและ

ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่มอบให้ลูกค้า พนักงานผ่านการฝึกฝนในการให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่แรกค้นหาความต้องการของลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า สร้างความแตกต่างในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ ประเมินปัญหาจากการบริการและมีการเตรียมพนักงานเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศและสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานเมื่อให้บริการที่ดี ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ตรงความคาดหวังของนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2540, หน้า 12-32) ได้ระบุพื้นที่ที่สามารถประกอบกิจกรรมนันทนาการต่างๆรวม 19 กิจกรรม ได้แก่ เดินป่า ดำน้ำ ล่องเรือแคนู ขี่จักรยาน ล่องเรือแพ ขับริดซ์เคลื่อน 4 ล้อ นั่งช้าง ชมถ้ำ ดูนก ชมผีเสื้อ ศึกษาท้องฟ้า กิจกรรมส่องสัตว์ ศึกษาวิถีชีวิต นั่งสมาธิ นวดแผนโบราณ ตกปลา ซี่ม้า แค้มป์ปิ้ง ชื่อของที่ระลึกเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่และเป็นแหล่งที่มีศักยภาพในการทำกิจกรรมนันทนาการในระดับสูงอัน ได้แก่ กิจกรรมการส่องสัตว์ในเวลากลางคืนเป็นอันดับที่ 1 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 60 แห่งทั่วประเทศ กิจกรรมการดูผีเสื้อเป็นอันดับที่ 2 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 60 แห่งทั่วประเทศ กิจกรรมดูนกเป็นอันดับที่ 4 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 260 แห่งทั่วประเทศ กิจกรรมการเดินป่าเป็นอันดับที่ 5 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 260 แห่งทั่วประเทศ และกิจกรรมการอยู่ค่ายพักแรมเป็นอันดับที่ 6 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 200 แห่งทั่วประเทศ และกิจกรรมการขี่จักรยานท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 7 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 156 แห่งทั่วประเทศ สรุปได้ว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมากิจกรรมนันทนาการที่ผู้มาเยือนพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ได้มาใช้ประโยชน์สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจด้วยการประกอบกิจกรรมต่างๆได้แก่ ชมทิวทัศน์ การเที่ยวน้ำตกและเล่นน้ำตก การส่องสัตว์ ซึ่งมีทั้งการส่องในเวลากลางวันและเวลากลางคืนและการส่องกล้องทางไกลเพื่อดูนก ผีเสื้อหรือแมลงต่างๆ การมาพักผ่อนรับประทานอาหาร การมาพักแรมและการเดินป่ารวมทั้งการขี่จักรยานท่องเที่ยวเป็นที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน

(เพ็ญศรี เจริญวานิช และ นิติพล ภูตะโชติ, 2541) ได้ศึกษาการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวใน 5 จังหวัด คือ เลย ขอนแก่น นครราชสีมา บุรีรัมย์และอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง 640 คน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เจ้าหน้าที่ในด้านการท่องเที่ยวในหน่วยงานของภาครัฐส่วนใหญ่มีความเห็นว่าประชาชนรู้จักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้บริหารหรือตัวแทนของสถานประกอบการที่ทำธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ประชาชนไม่รู้จักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยเหตุผลที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามไม่รู้จักรักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นเนื่องจากศัพท์ใหม่เคยได้ยิน ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สำหรับสื่อที่ทำให้ประชาชนรู้จักรักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นโทรทัศน์

ส่วนทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศถึงแม้จะไม่ทราบความหมายที่แน่ชัดซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่ามีโอกาสทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและใน 5 จังหวัด โดยเห็นว่ามีความเหมาะสมที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมในแต่ละจังหวัดไม่แตกต่างกันมากนักโดยส่วนใหญ่เห็นว่าจะเป็นการท่องเที่ยวที่ศึกษาธรรมชาติยกเว้นบุรีรัมย์ รูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมส่วนใหญ่ คือการศึกษาศิลปะวัฒนธรรม

(กังสดาล ภูสิงหา, 2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเสริมบทบาทของ อบต. ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษา อบต.บ้านเป็ดกับบ้านหนองโคตร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการการบริหาร อบต. จำนวน 41 คน ประชาชนและผู้มาเที่ยว จำนวน 100 คน โดยการระดมสมองดำเนินกิจกรรมแทรกแซงและประเมินผลการดำเนินการ พบว่าเป็นปัญหาด้านขาดความร่วมมือในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ส่วนผลการศึกษาของ อบต. ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับที่ยังไม่เป็นที่พอใจ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมแทรกแซงคือสมาชิก อบต. มีความพยายามที่จะแสดงบทบาทของตนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวได้มากขึ้นและประชาชนมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวของบึงหนองโคตรมากยิ่งขึ้น

(เยาวรี เจริญสวัสดิ์, 2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยทางสถิติ คือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกางเต็นท์พักแรมในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการจำเป็นต้องส่งเสริม

ปรับปรุงบริการนันทนาการ จัดรูปแบบนันทนาการกิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับวัยโดยมุ่งเน้นให้การศึกษาแก่ประชาชนในด้านระบบนิเวศ ทรัพยากร และการใช้ประโยชน์และการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวที่มีความตระหนักต่อกิจกรรมการพักผ่อนด้วยเต็นท์ในการอยู่ใกล้ชิดธรรมชาติมากกว่าความสนุกสนานจนเกิดการรบกวนความสงบของพื้นที่รวมทั้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเพื่อรองรับกิจกรรมนันทนาการ

(ไพฑูริย์ จันทรา, 2546) ได้ศึกษาปัจจัยสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวนอุทยาน(สวนหิน) ของประเทศไทย กรณีศึกษาวนอุทยานผางาม จังหวัดเลย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. วิทยุรุ่นที่กำลังอยู่ในวัยเรียนนิยมท่องเที่ยววนอุทยานผางามมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ โดยสารรถบัสมาทะเลวนอุทยานผางามกับเพื่อนๆเป็นครั้งแรก ตามการบอกเล่าปากต่อปาก โดยมีจุดมุ่งหมายมาชมธรรมชาติที่มีลักษณะเด่นเป็นสวนหิน โดยเฉพาะบริเวณเขาวงกตโดยมีมัคคุเทศก์นำทาง ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 1-2 ชั่วโมง

2. นักท่องเที่ยวมีความเห็นทางบวกต่อปัจจัยการจัดการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศซึ่งวนอุทยานผางามจัดทำอยู่ในขณะนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านกระบวนการเรียนรู้ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมชุมชน

(ธิดารัตน์ คีรี, 2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 15-29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท อาชีพเป็นนักศึกษาและอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร เหตุผลที่เลือกท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพราะคำชักชวนจากเพื่อนหรือญาติ ช่วงเวลาการเดินทางส่วนใหญ่เป็นช่วงวันหยุดปลายสัปดาห์ มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกโดยเลือกที่พักเป็นเต็นท์ที่ให้บริการ ณ จุดต่างๆ บนอุทยาน ระยะเวลาที่พัก 1 คืน ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการมาเที่ยวโดยบุคคลที่ร่วมท่องเที่ยวด้วยเป็นกลุ่มคนเฉพาะครอบครัว

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยวในด้านความสวยงาม สงบ เป็นธรรมชาติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ผสมผสานกับการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Method) ในการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นการสำรวจข้อมูลทัศนคติ ความต้องการ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) และข้อมูลจากการอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) ตามรายละเอียดดังนี้

1. แหล่งข้อมูลและลักษณะข้อมูล
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สมมติฐานการวิจัย
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลและลักษณะข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ ผลงานวิจัย เอกสารหน่วยงานทางการท่องเที่ยว เว็บไซต์
2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaires) สำรวจความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการกรอกแบบสอบถาม จะคัดเลือกจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จำนวน 400 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

การวิจัยครั้งนี้สามารถกำหนดจำนวนประชากรโดยใช้ข้อมูลอ้างอิงจากสถิติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีในปี 2551 จำนวน 2,266,715 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) ดังนั้น จึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ดังนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n)} = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\text{เมื่อ } N \text{ คือ จำนวนหน่วยประชากร} = 2,266,715 \text{ คน}$$

$$e \text{ คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดไว้เท่ากับ } 0.05 \text{ (ร้อยละ 5)}$$

$$\text{จะได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง (n)} = \frac{2,266,715}{1 + 2,266,715(0.05)^2}$$

$$= 391 \text{ ราย}$$

$$\text{ดังนั้น เพื่อความสะดวกจึงกำหนดเป็น } \approx 400 \text{ ราย}$$

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ จะคัดเลือกจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

3. การศึกษาหาแนวทางการแก้ไขและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวซึ่งได้จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยชุดคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แบบสัมภาษณ์

เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ (Structured Interview) เป็นชุดคำถามประเภทปลายเปิดเพื่อวัดทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และประมวลผลในขั้นตอนต่อไป ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. จัดทำหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ทำการเลือกกลุ่มข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบริเวณ ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

2.2 ทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ระหว่างเดือนกันยายน 2552 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2552

2.3 สัมภาษณ์หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 20 คน ระหว่างเดือนตุลาคม 2552 ถึง เดือนธันวาคม 2552

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1. ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลในส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และการศึกษา จะกำหนดให้ค่าอยู่ในระดับกลุ่มชั้น (National scale) และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในรูปของการแจกแจงความถี่และหาอัตราส่วนร้อยละ

เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Nominal Scale
อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Ordinal Scale
รายได้	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Interval Scale
การศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Ordinal Scale

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการ ใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า เอฟ (F- test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One – way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) หรือ แอล เอส ดี (LSD)

สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบไคส์แควร์ (Chi-Square)

ข้อมูลในส่วนที่ 2 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบข้อคำถามชุดค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์ที่ใช้โดยการกำหนด Scale ตั้งแต่ 1-5 โดยที่ 5 เป็นตัวเลขแทนความหมายในทางบวกที่สุดและ 1 เป็นตัวเลขแทนความหมายในเชิงลบที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความต้องการน้อยที่สุด

ข้อมูลในส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบข้อคำถามชุดประเมินค่า (Rating scale) จึงได้ปรับค่าข้อมูลให้อยู่ในระดับช่วง (Interval scale) และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้จำแนกระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยกำหนดไว้ดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง / ความพึงพอใจ
1.0 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

การแปลผลจากการแบ่งระดับการประเมินค่า 5 ระดับ ในแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูล นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยการกำหนดอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงกำหนดระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีค่าคะแนนแตกต่างกัน 0.08

1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความต้องการน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความต้องการน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความต้องการปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความต้องการมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความต้องการมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ชุด และนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะนำมาแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถสรุปและเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถามแล้ว พบว่าข้อมูลที่เกิดขึ้นได้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสามารถนำมาวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

T แทน สถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)

F แทน สถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution or One-Way ANOVA)

Sig. แทน แสดงถึงความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

df แทน ชั้นแห่งความอิสระ (degree of freedom)

ข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีโดยคำถามจะมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ดังนี้ เพศ, อายุ, รายได้ และระดับรายการศึกษา โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

n = 400		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	79	19.8
หญิง	321	80.2
รวม	400	100.0

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 จากการศึกษาค้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด (ร้อยละ 80.2) และรองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 19.8)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

n = 400

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-27 ปี	200	50.0
28-37 ปี	136	34.0
38-47 ปี	47	11.8
48 ปี ขึ้นไป	17	4.2
รวม	400	100.0

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 จากการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18-27 ปี มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 50.0) รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 28-37 ปี (ร้อยละ 34.0) และอายุ 38-47 ปี (ร้อยละ 11.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา

n = 400

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	20	5.0
อนุปริญญา / ปวส.	51	12.8
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	329	82.2
รวม	400	100.0

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 จากการศึกษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 82.2) รองลงมีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. (ร้อยละ 12.8) และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา / มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 5.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

n = 400

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	25	6.2
10,000 – 20,000 บาท	105	26.2
20,001 – 30,000 บาท	245	61.2
30,001 บาท ขึ้นไป	25	6.2
รวม	400	100.0

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 จากการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมากที่สุด (ร้อยละ 61.2) รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท (ร้อยละ 26.2) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท, 30,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 6.2) ตามลำดับ

**ข้อมูลด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า
เขาเขียว จังหวัดชลบุรี**

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยว โดยลักษณะคำถามเป็น
แบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยกำหนดระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีค่าคะแนนแตกต่างกัน 0.08 ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมของแต่ละทัศนคติ

ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทรัพยากรการท่องเที่ยว	3.63	0.763	มาก
กิจกรรมทางการท่องเที่ยว	4.23	1.022	มากที่สุด
ความปลอดภัย	2.63	0.916	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	0.949	มาก
การประชาสัมพันธ์	3.41	0.917	มาก
รวม	3.56	0.917	มาก

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายทัศนคติ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ทัศนคติ ได้แก่ กิจกรรมทางการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.23$) อยู่ในระดับมาก 3 ทัศนคติ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.91$), ทรัพยากรการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.63$), การประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.41$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ทัศนคติ ได้แก่ ความปลอดภัย ($\bar{X} = 2.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ทัศนคติของนักท่องเที่ยงที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทรัพยากรการท่องเที่ยว			
1. แหล่งท่องเที่ยวมีความอุดมสมบูรณ์	3.77	0.760	มาก
2. มีสถานที่ท่องเที่ยวให้เลือกหลากหลาย	3.09	0.747	ปานกลาง
3. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว	3.06	0.824	ปานกลาง
4. แหล่งท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ	4.59	0.720	มากที่สุด
กิจกรรมทางการท่องเที่ยว			
1. ความหลากหลายของกิจกรรม	3.79	0.931	มาก
2. ความน่าสนใจของกิจกรรม	4.43	1.081	มากที่สุด
3. ความปลอดภัยในการทำกิจกรรม	4.46	1.056	มากที่สุด
ความปลอดภัย			
1. มีมาตรการต่างๆในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	2.39	0.916	น้อย
2. จัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	3.24	0.847	ปานกลาง
3. มีการให้ความคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว	2.53	0.998	น้อย
4. มีหน่วยปฐมพยาบาล/เคลื่อนที่/ประจำ	2.39	0.902	น้อย
สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. มีจุดบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว	3.68	0.877	มาก
2. มีป้ายบอกทาง / แผนที่เพียงพอ	4.26	1.119	มากที่สุด
3. มีที่จอดรถเพียงพอ	3.86	0.851	มาก
4. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว	4.46	1.030	มากที่สุด
5. มีจุดบริการโทรศัพท์เพียงพอ	3.29	0.868	มาก
การประชาสัมพันธ์			
1. มีศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	3.61	0.836	มาก
2. มีแผนที่บริการตามจุดต่างๆ	4.27	1.118	มากที่สุด
3. มีป้ายบอกเส้นทางตามจุดต่างๆ	3.23	0.840	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือโทรทัศน์	2.54	0.949	น้อย
รวม	3.57	0.917	มาก

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) โดยจะพิจารณาเป็นแต่ละทัศนคติดังต่อไปนี้

ทรัพยากรการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.59$), แหล่งท่องเที่ยวมีความอุดมสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.77$), มีสถานที่ท่องเที่ยวให้เลือกหลากหลาย ($\bar{X} = 3.09$), ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.06$) ตามลำดับ

กิจกรรมทางการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) ได้แก่ ความปลอดภัยในการทำกิจกรรม ($\bar{X} = 4.46$), ความน่าสนใจของกิจกรรม ($\bar{X} = 4.43$), ความหลากหลายของกิจกรรม ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ความปลอดภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) ได้แก่ จัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.24$), มีการให้ความคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.53$), มีมาตรการต่างๆในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.39$), มีหน่วยปฐมพยาบาล/เคลื่อนที่/ประจำ ($\bar{X} = 2.39$) ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ได้แก่ มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.46$), มีป้ายบอกทาง / แผนที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.26$), มีที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 3.86$), มีจุดบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.68$), มีจุดบริการโทรศัพท์เพียงพอ ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ

การประชาสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ได้แก่ มีแผนที่บริการตามจุดต่างๆ ($\bar{X} = 4.27$), มีศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.61$), มีป้ายบอกเส้นทางตามจุดต่างๆ ($\bar{X} = 3.23$), มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือโทรทัศน์ ($\bar{X} = 2.54$) ตามลำดับ

**ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า
เขาเขียว จังหวัดชลบุรี**

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขต
รักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี โดยลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale)
5 ระดับ ดังนี้

ระดับการให้บริการ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยกำหนดระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีค่าคะแนนแตกต่างกัน 0.08

1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมของแต่ละความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ข้อมูลการท่องเที่ยว	2.88	0.840	ปานกลาง
การคมนาคม	2.82	0.942	ปานกลาง
แหล่งท่องเที่ยว	3.79	0.974	มาก
ที่พักอาศัย	3.73	0.966	มาก
กิจกรรม	3.67	1.013	มาก
สินค้าที่ระลึก	2.61	1.015	ปานกลาง
อาหาร	3.46	0.921	มาก
รวม	3.28	0.945	ปานกลาง

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายความพึงพอใจ พบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ความพึงพอใจ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.79$), ที่พักอาศัย ($\bar{X} = 3.73$), กิจกรรม ($\bar{X} = 3.67$), อาหาร ($\bar{X} = 3.46$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ความพึงพอใจ ได้แก่ ข้อมูลการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.88$), การคมนาคม ($\bar{X} = 2.82$), สินค้าที่ระลึก ($\bar{X} = 2.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ข้อมูลการท่องเที่ยว			
1. มีศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	3.03	0.803	ปานกลาง
2. การบรรยายของวิทยากรเหมาะสม	2.41	0.924	น้อย
3. มีข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวบริการตามจุดต่างๆ	3.80	0.817	มาก
4. มีตารางการเดินทางตามจุดบริการต่างๆ	2.28	0.817	น้อย
การคมนาคม			
1. การเดินทางสะดวกสบาย ปลอดภัย	2.31	0.899	น้อย
2. มีป้ายบอกทางชัดเจน	3.07	0.884	ปานกลาง
3. สภาพถนนอยู่ในสภาพที่ดี	3.60	1.071	มาก
4. ระยะเวลาในการเดินทางเหมาะสม	2.32	0.914	น้อย
แหล่งท่องเที่ยว			
1. ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว	4.35	0.977	มากที่สุด
2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด	3.83	0.847	มาก
3. อัตราค่าชมมีความเหมาะสม	3.08	0.888	ปานกลาง
4. สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียง	3.90	0.945	มาก
ที่พักอาศัย			
1. สภาพที่พักแรมสมบูรณ์ สะดวกสบาย ปลอดภัย	3.73	0.915	มาก
2. ความสะอาดของที่พัก อุปกรณ์ เครื่องใช้	3.27	0.828	ปานกลาง
3. การบริการที่พักได้มาตรฐาน	4.22	1.222	มากที่สุด
4. สถานที่พักแรมมีจำนวนเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว	3.70	0.901	มาก
กิจกรรม			
1. กิจกรรมการศึกษาดูธรรมชาติ	4.28	1.091	มากที่สุด
2. กิจกรรมการผจญภัย	3.58	1.080	มาก
3. กิจกรรมการส่องสัตว์	3.79	1.017	มาก
4. กิจกรรมการเข้าชมสวนสัตว์	3.05	0.866	ปานกลาง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับ
สินค้าที่ระลึก			
1. ราคาเหมาะสม	3.28	1.170	ปานกลาง
2. มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย	2.25	0.933	น้อย
3. ความแปลกใหม่ของสินค้า	1.88	1.151	น้อย
4. เอกลักษณะเฉพาะท้องถิ่น	3.03	0.824	ปานกลาง
อาหาร			
1. อาหารและภาชนะที่บรรจุสะอาด	3.08	0.938	ปานกลาง
2. อาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด	3.85	0.972	มาก
3. ราคามีความเหมาะสม	3.20	0.894	ปานกลาง
4. อาหารรสชาติดี	3.73	0.883	มาก
รวม	3.28	0.945	ปานกลาง

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) โดยจะพิจารณาเป็นแต่ละความพึงพอใจดังต่อไปนี้

ข้อมูลการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) ได้แก่ มีข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวบริการตามจุดต่างๆ ($\bar{X} = 3.80$), มีศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.03$), การบรรยายของวิทยากรเหมาะสม ($\bar{X} = 2.41$), มีตารางการเดินทางตามจุดบริการต่างๆ ($\bar{X} = 2.28$) ตามลำดับ

การคมนาคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) ได้แก่ สภาพถนนอยู่ในสภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.60$), มีป้ายบอกทางชัดเจน ($\bar{X} = 3.07$), ระยะเวลาในการเดินทางเหมาะสม ($\bar{X} = 2.32$), การเดินทางสะดวกสบายปลอดภัย ($\bar{X} = 2.31$) ตามลำดับ

แหล่งท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) ได้แก่ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.35$), สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.90$), สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด ($\bar{X} = 3.83$), อัตราค่าชมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.08$) ตามลำดับ

ที่พักอาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ได้แก่ การบริการที่พักได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.22$), สภาพที่พักแรมสมบูรณ์ สะดวกสบาย ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.73$), สถานที่พักแรมมีจำนวนเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.70$), ความสะอาดของที่พัก อุปกรณ์ เครื่องใช้ ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

กิจกรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ได้แก่ กิจกรรมการศึกษาธรรมชาติ ($\bar{X} = 4.28$), กิจกรรมการส่องสัตว์ ($\bar{X} = 3.79$), กิจกรรมการผจญภัย ($\bar{X} = 3.58$), กิจกรรมการเข้าชมสวนสัตว์ ($\bar{X} = 3.05$) ตามลำดับ

สินค้าที่ระลึก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$) ได้แก่ ราคาเหมาะสม ($\bar{X} = 3.28$), เอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.03$), มีสินค้าให้เลือกหลากหลาย ($\bar{X} = 2.25$), ความแปลกใหม่ของสินค้า ($\bar{X} = 1.88$) ตามลำดับ

อาหาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตการศึกษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) ได้แก่ อาหารมีให้เลือกหลากหลายชนิด ($\bar{X} = 3.85$), อาหารรสชาติดี ($\bar{X} = 3.73$), ราคามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.20$), อาหารและภาชนะที่บรรจุสะอาด ($\bar{X} = 3.08$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการศึกษา มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันจะมีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
ชาย	79	3.59	0.193	2.232	0.731
หญิง	321	3.53	0.195		
รวม	400	3.56	0.194		

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่า t ที่คำนวณได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลักผลที่ได้คือ เพศที่ต่างกันมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกันจะมีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.140	0.047	1.217	0.303
ภายในกลุ่ม	396	15.144	0.038		
รวม	399	15.284			

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่า F-ratio ที่คำนวณได้ อายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 รายได้แตกต่างกันจะมีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.047	0.016	0.406	0.748
ภายในกลุ่ม	396	15.237	0.038		
รวม	399	15.284			

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการวิเคราะห์ค่า F-ratio ที่คำนวณได้ รายได้แตกต่างกัน จะมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 การศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 แสดงทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	0.023	0.012	0.303	0.739
ภายในกลุ่ม	397	15.260	0.038		
รวม	399	15.284			

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 การทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการวิเคราะห์ค่า F-ratio ที่คำนวณได้ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ชาย	6 (7.6)	15 (19.0)	20 (25.3)	26 (32.9)	17 (15.2)
หญิง	24 (7.5)	62 (19.3)	84 (26.2)	102 (31.8)	49 (15.3)

$$\chi^2 = 27.222 \quad \text{Sig.} = .506$$

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในระดับมาก มากที่สุด (ร้อยละ 32.9) และเพศหญิงมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 31.8)

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
18-27 ปี	15 (7.5)	37 (18.5)	53 (26.5)	65 (32.5)	30 (15.0)
28-37 ปี	11 (8.1)	27 (19.8)	34 (25.0)	43 (31.6)	21 (15.4)
38-47 ปี	4 (8.5)	9 (19.2)	12 (25.6)	15 (31.9)	7 (14.8)
48 ปี ขึ้นไป	1 (5.9)	3 (17.7)	4 (23.5)	6 (35.3)	3 (17.4)

$$\chi^2 = 80.942 \quad \text{Sig.} = .574$$

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่อายุ 18 – 27 ปี มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในระดับมาก มากที่สุด (ร้อยละ 32.5)

สมมติฐานที่ 2.3 รายได้ที่แตกต่างกันจะความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามรายได้

รายได้	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2 (7.8)	5 (19.9)	7 (26.1)	8 (32.4)	3 (13.7)
10,000 – 20,000 บาท	7 (7.0)	21 (19.7)	28 (26.3)	34 (31.9)	15 (14.1)
20,001 – 30,000 บาท	19 (7.6)	46 (18.8)	63 (25.8)	79 (32.2)	38 (15.6)
30,001 บาทขึ้นไป	2 (8.0)	5 (20.7)	6 (25.0)	8 (31.7)	4 (14.6)

$$\chi^2 = 94.271 \quad \text{Sig.} = .208$$

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่รายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในระดับมาก มากที่สุด (ร้อยละ 32.2)

สมมติฐานที่ 2.4 การศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนิเวศวิทยาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนิเวศวิทยาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้

การศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ประถมศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	1 (5.0)	4 (20.0)	5 (25.0)	7 (35.0)	3 (15.0)
อนุปริญญา/ปวส.	4 (7.8)	10 (19.6)	13 (25.5)	16 (31.4)	8 (15.7)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	25 (7.6)	63 (19.1)	85 (25.8)	106 (32.2)	50 (15.2)

$$\chi^2 = 51.567 \quad \text{Sig.} = .643$$

* มีนัยความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนิเวศวิทยาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนิเวศวิทยาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในระดับมาก มากที่สุด (ร้อยละ 32.2)

การสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ คือ เจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว เจ้าหน้าที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียวและนักวิชาการป่าไม้ จังหวัดชลบุรี

วันที่ทำการสัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2552

การสัมภาษณ์ มีประเด็นคำถามที่ระบุเฉพาะเจาะจง จำนวน 5 ข้อ ผลการสัมภาษณ์จะนำเสนอตามประเด็นหรือแบ่งกลุ่มตามด้านต่างๆได้ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว
2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว
3. ด้านความปลอดภัย
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการสัมภาษณ์

1. ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว

เจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านความสนใจควรที่จะมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น น้ำตกเขาชมพู่ น้ำตกชั้นตาเถร ควรดึงดูดเด่นตรงนี้ออกมาประชาสัมพันธ์ให้คนทั่วไปทราบ ด้านความสะอาดต้องมีการดูแลรักษาความสะอาด โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลในแต่ละจุดท่องเที่ยว และมีป้ายรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวรักษารัฐธรรมนูญและดูแลธรรมชาติ

เจ้าหน้าที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านความสนใจควรที่จะดึงดูดเด่นในเรื่องสวนสัตว์เปิดมาให้บริการกับนักท่องเที่ยวโดยการให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับสัตว์อย่างใกล้ชิด ด้านความสะอาดของสถานที่ภายในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว ต้องสะอาดและถูกหลักอนามัย เพื่อเป็นการรักษาภาพพจน์ของสถานที่

นักวิชาการป่าไม้

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านความสนใจในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวนั้นจะมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมาย ในแต่ละสถานที่ควรที่จะมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง ด้านความสะอาด สถานที่ที่คอยให้บริการ

นักท่องเที่ยวดึงดูดและดูเป็นระเบียบเรียบร้อย

2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

เจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการศึกษารวมชาติ ควรมีการจัดกิจกรรมชมเส้นทางศึกษารวมชาติ โดยมีวิทยากรบรรยายให้ความรู้ ด้านกิจกรรมการผจญภัย ควรจัดให้มีวอคแรลลี่ ด้านกิจกรรมการส่องสัตว์ ควรมีกิจกรรมการส่องสัตว์ โดยให้มีรถนำชมแต่ต้องไม่ไปรบกวนสัตว์จนมากเกินไป ด้านกิจกรรมการเข้าชมสวนสัตว์ควรที่จะจัดให้มีกิจกรรมการเข้าชมสัตว์ นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสสัตว์ป่าได้อย่างใกล้ชิด

เจ้าหน้าที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการศึกษารวมชาติ นักท่องเที่ยวจะได้รับการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมความเป็นอยู่ของสัตว์ป่า ด้านกิจกรรมการผจญภัยควรจัดให้มีการท่องเที่ยวแบบเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรักธรรมชาติให้กับนักท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการส่องสัตว์ นักท่องเที่ยวจะได้รับรู้เห็นการดำเนินชีวิต และความเป็นอยู่อย่างใกล้ชิดของสัตว์ในเขตพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

นักวิชาการป่าไม้

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการศึกษารวมชาติควรจัดให้สถานที่แต่ละที่มีประวัติความเป็นมาบ่งบอกอย่างละเอียดอธิบายให้ชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบประวัติของสถานที่นั้น ๆ ด้านกิจกรรมการผจญภัยควรที่จะมีเกมส์การผจญภัยต่างๆให้กับนักท่องเที่ยวได้เล่นและที่สำคัญต้องปลอดภัยต่อร่างกายและชีวิตของนักท่องเที่ยวด้วย ด้านกิจกรรมการส่องสัตว์ต้องมีรถและเจ้าหน้าที่คอยพานักท่องเที่ยวชมการส่องสัตว์ เพียงพอและเตรียมพร้อมเสมอ ด้านกิจกรรมการเข้าชมสวนสัตว์ควรที่จะให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับสัตว์โดยตรงเพื่อสร้างจุดที่น่าสนใจในการเข้าชมสวนสัตว์

3. ด้านความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรมีเจ้าหน้าที่ ดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวดและมีประจำตลอดเวลา โดยมีการผลัดเปลี่ยนเวรยามกัน ด้านมาตรการต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น การให้ชมวีดิทัศน์ก่อนที่จะไปส่องสัตว์หรือศึกษาธรรมชาติ นักท่องเที่ยวจะได้ทราบวิธีการและข้อปฏิบัติต่าง ๆ ก่อนการส่องสัตว์หรือศึกษาธรรมชาติ ด้านการปฐมพยาบาล ต้องมีสถานพยาบาลอยู่ใกล้ๆและมีแพทย์อยู่ประจำ

เจ้าหน้าที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต้องได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีและได้มาตรฐาน ด้านมาตรการต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการ ต้องเป็นกันเอง เข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านการปฐมพยาบาลต้องเตรียมพร้อมอำนวยความสะดวกเมื่อเกิดอุบัติเหตุกับนักท่องเที่ยวหรือเจ้าหน้าที่

นักวิชาการป่าไม้

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวประจำจุดต่างๆตลอดเวลา ด้านมาตรการต่างๆที่ใช้ในการบริการ ควรที่จะมีน้ำดื่มบริการฟรีและจุดให้อาหารสัตว์ ด้านการปฐมพยาบาลต้องมีสถานพยาบาลอยู่ใกล้ๆและมีหมออยู่ประจำ เพื่อเตรียมความพร้อมไว้ตลอดเวลา

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยว ห้องน้ำต้องมีความสะอาดและเพียงพอกับนักท่องเที่ยว ที่จอดรถต้องกว้างเพียงพอและรองรับกับปริมาณรถยนต์ของนักท่องเที่ยวได้ ป้ายบอกทางเข้าแหล่งท่องเที่ยวมีป้ายบอกทางที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนและบอกเส้นทางได้อย่างละเอียด จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะควรที่จะมีเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ที่พักผ่อนจัดให้เป็นทีและมีระเบียบ ร้านอาหารต้องมีความสะอาด และถูกหลักโภชนาการ

เจ้าหน้าที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการท่องเที่ยวห้องน้ำ
ควรที่จะสะอาดเป็นสัดส่วน ที่จอดรถต้องมีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน บ้ายบอกทางเข้าแหล่ง
ท่องเที่ยวมีทุกระยะ เข้าใจง่ายไม่สับสน จุดบริการโทรศัพท์ ต้องมีเพียงพอและตรงตามความ
ต้องการของนักท่องเที่ยว ที่พักควรจัดที่พักให้ตรงกับจุดที่บรรยากาศที่น่าพักและเป็นธรรมชาติ
ร้านอาหารราคาต้องมีความยุติธรรมได้มาตรฐาน นักท่องเที่ยวไม่ถูกเอาเปรียบ

นักวิชาการป่าไม้

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการ
ท่องเที่ยว ห้องน้ำต้องสะอาดและพอเพียงกับประชาชน ที่จอดรถต้องกว้างและเพียงพอ บ้ายบอก
ทางเข้าแหล่งท่องเที่ยวต้องมีป้ายบอกทางเข้า-ออก และบอกเส้นทางอย่างละเอียด จุดบริการ
โทรศัพท์สาธารณะต้องมีตู้โทรศัพท์เพียงพอ ที่พักต้องมีการจัดให้อยู่ตามหมวดหมู่หรือให้เป็น
ร้านอาหารต้องสะอาดถูกหลักโภชนาการ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการ
ท่องเที่ยว ด้านศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำเวลานักท่องเที่ยวมา
ติดต่อ ด้านป้ายนิเทศ เอกสารสื่อต่างๆ ต้องมีเอกสารและสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ คอยบริการให้กับ
นักท่องเที่ยว

เจ้าหน้าที่สวนสัตว์เปิดเขาเขียว

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการ
ท่องเที่ยว ด้านศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สามารถชี้แจงเรื่องต่างๆ และบอกรายละเอียด
ให้กับนักท่องเที่ยวได้ ด้านป้ายนิเทศเอกสารสื่อต่างๆ ต้องอธิบายได้เข้าใจง่ายและชัดเจน

นักวิชาการป่าไม้

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวว่า แนวทางการแก้ไขและพัฒนาการ
ท่องเที่ยว ด้านศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำเวลานักท่องเที่ยวมา
ติดต่อ ด้านป้ายนิเทศเอกสารสื่อต่างๆ ต้องมีเอกสารสื่อต่างๆ คอยแนะนำเส้นทางและข้อปฏิบัติ
อย่างละเอียด

บทที่ 5

บทสรุป

การสรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ สรุปผลการศึกษาวิจัย , อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชายที่มีอายุระหว่าง 18-27 ปี โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท

2. ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษาพบว่ามียกท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าทัศนคติต่อกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ทัศนคติต่อสิ่งอำนวยความสะดวก, ทรัพยากรการท่องเที่ยว, การประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และ ทัศนคติต่อความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อ แหล่งท่องเที่ยว, ที่พักอาศัย, กิจกรรม และ อาหาร อยู่ในระดับมาก และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อข้อมูลการท่องเที่ยว, การคมนาคม และสินค้าที่ระลึกอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

จากการผลวิเคราะห์พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

จากผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรีไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 18-27 ปี โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ซึ่งตรงกับแนวคิดของนุชนารถ ว่องธวัชชัย (2539) ที่กล่าวถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมในการซื้อของนักท่องเที่ยว และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ จันทรา (2546) ที่ได้ศึกษาปัจจัยสำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวนอุทยาน (สวนหิน) ของประเทศไทย กรณีศึกษาวนอุทยานผางาม จังหวัดเลย ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า

1.1 หญิงวัยรุ่นที่กำลังอยู่ในวัยเรียนนิยมท่องเที่ยววันหยุดยามว่างมากที่สุดโดยส่วนใหญ่โดยสารรถบัสมาเที่ยววันหยุดยามว่างกับเพื่อนๆเป็นครั้งแรก ตามการบอกเล่าปากต่อปาก โดยมีจุดมุ่งหมายมาชมธรรมชาติที่มีลักษณะเด่นเป็นสวนหินโดยเฉพาะบริเวณเขาวงกต โดยมีมัคคุเทศก์นำทาง ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 1-2 ชั่วโมง

1.2 นักท่องเที่ยวมีความเห็นทางบวกต่อบัณฑิตจบใหม่ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งวันหยุดยามว่างจัดทำอยู่ในขณะนี้ ได้แก่ บัณฑิตด้านแหล่งท่องเที่ยว บัณฑิตด้านการจัดการ บัณฑิตด้านกระบวนการเรียนรู้ และบัณฑิตด้านการมีส่วนร่วมชุมชน

2. ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษานักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าทัศนคติต่อกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ทัศนคติต่อสิ่งอำนวยความสะดวก, ทรัพยากรการท่องเที่ยว, การประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และทัศนคติต่อความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Ajzen และ Fishbein ข้างในประภาเพ็ญ สุวรรณ (2534) ซึ่งกล่าวว่าทัศนคติเป็นตัวแทนที่แสดงถึงการประเมินของบุคคลซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึก อารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศรี เจริญวานิช และ นิตพล ภูตะโชติ (2541) ได้ศึกษาการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวใน 5 จังหวัด คือ ขอนแก่น นครราชสีมา บุรีรัมย์ เลย และอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง 640 คน พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เจ้าหน้าที่ในด้านการท่องเที่ยวในหน่วยงานของภาครัฐส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้บริหารหรือตัวแทนของสถานประกอบการที่ทำธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่รู้จักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นเนื่องจากศัพท์ใหม่เคยได้ยิน ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สำหรับสื่อที่ทำให้ประชาชนรู้จักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นโทรทัศน์ ส่วนทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศถึงแม้จะไม่ทราบความหมายที่แน่ชัด ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่ามีโอกาสทางการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและใน 5 จังหวัด โดยเห็นว่ามีเหมาะสมที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใน 5 จังหวัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสมในแต่ละจังหวัดไม่แตกต่างกันมากนัก โดยส่วนใหญ่เห็นว่าน่าจะเป็นการท่องเที่ยวที่ศึกษารวมชาติยกเว้นบุรีรัมย์รูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมส่วนใหญ่คือการศึกษาศิลปะ

วัฒนธรรม

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว, ที่พักอาศัย, กิจกรรม และ อาหาร อยู่ในระดับมาก และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อข้อมูลการท่องเที่ยว, การคมนาคม และสินค้าที่ระลึก อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกับแนวความคิดของ พิชัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในความหมายของ Richard F.Gerson ประธานบริษัท Gerson Goodson ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการทางด้านที่ปรึกษาการตลาดการบริหาร และการฝึกอบรมได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ เมื่อสินค้าหรือบริการของเราตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายของพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยทางสถิติ คือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลางร้อยละ 51.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวทางเดินที่พักรวมในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการจำเป็นต้องส่งเสริมปรับปรุงบริการนันทนาการ จัดรูปแบบนันทนาการ กิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับวัย โดยมุ่งเน้นให้การศึกษาแก่ประชาชนในด้านระบบนิเวศ ทรัพยากรและการใช้ประโยชน์ และการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวมีความตระหนักต่อกิจกรรมการพักผ่อนด้วยเต็นท์ในการอยู่ใกล้ชิดธรรมชาติมากกว่าความสนุกสนานจนเกิดการรบกวนความสงบของพื้นที่รวมทั้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเพื่อรองรับกิจกรรมนันทนาการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสัมภาษณ์หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2552 สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์และนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ความคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว และมีมาตรการต่างๆในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และควรมีหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ซึ่งประจำอยู่ ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวโดยตรง
2. นักท่องเที่ยวต้องการให้มีข้อมูลของรายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยวไว้คอยบริการตามจุดต่างๆ มีศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว มีการบรรยายของวิทยากร และควรมีตารางการเดินทางตามจุดบริการต่างๆ
3. นักท่องเที่ยวต้องการให้เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวมีการปรับปรุงสภาพถนนให้อยู่ในสภาพที่ดี มีป้ายบอกทางชัดเจน เพื่อให้การเดินทางเข้ามาสะดวกสบาย ปลอดภัย และระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม
4. นักท่องเที่ยวต้องการให้ร้านจำหน่ายของที่ระลึกมีสินค้าที่หลากหลาย และมีราคาที่เหมาะสม สินค้าควรมีเอกลักษณ์และโดดเด่น
5. นักท่องเที่ยวต้องการให้เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวมีร้านอาหารมีรายการอาหารให้เลือกหลากหลาย ราคาเหมาะสม และภาชนะที่บรรจุควรมีความสะอาด

บรรณานุกรม

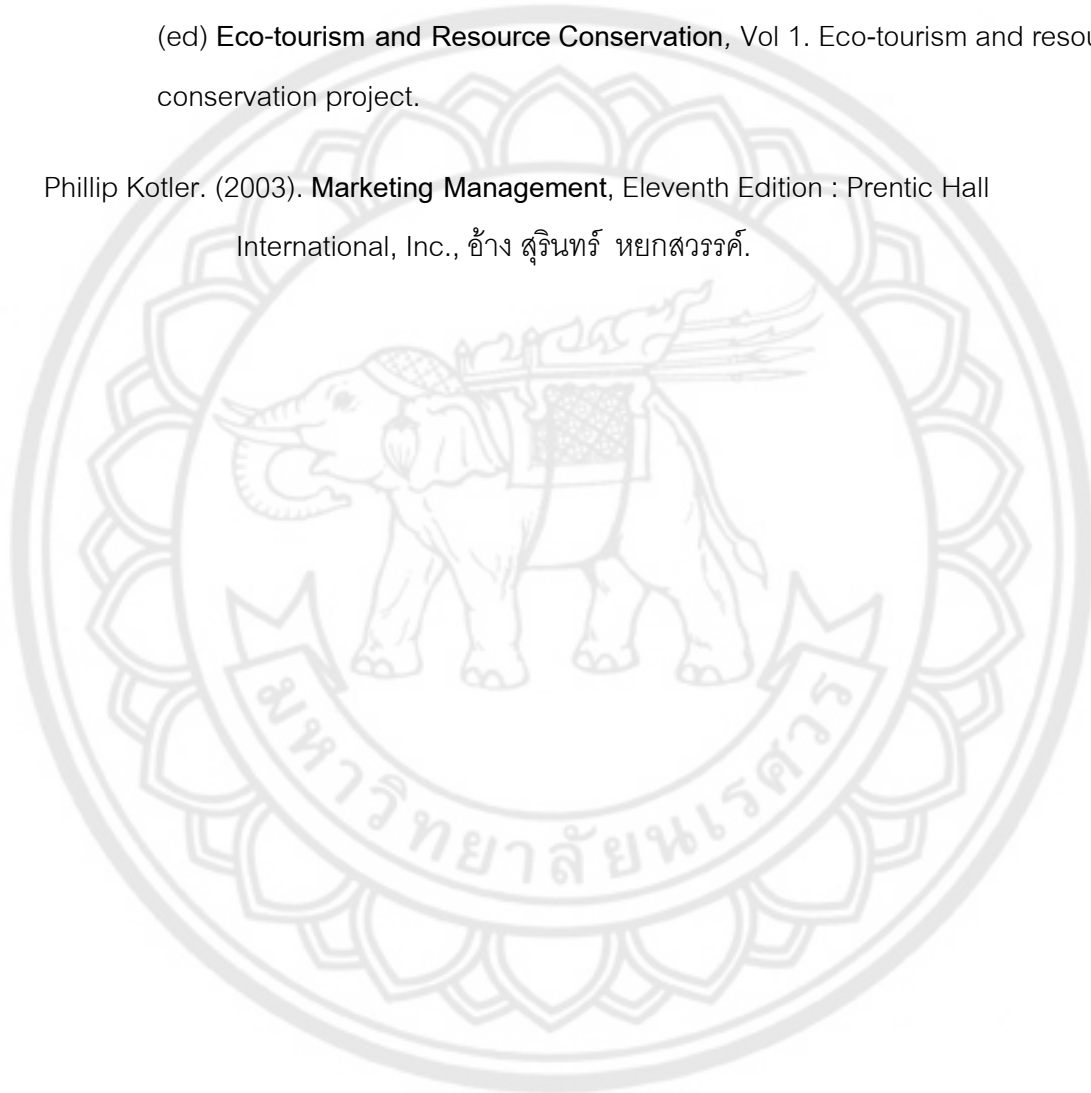
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). สถิติจำนวนนักท่องเที่ยว ปี 2551.
ไพฑูริย์ พงษ์บุญ , ศ.วิลาวัลย์ พงษ์บุญ. **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2536.
- ภราเดช พยัฆวิเชียร. (2539). Ecotourism – **การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์**. อนุสาร อสท,
37(3),23.
- กรมป่าไม้. (2540). **สรุปนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ**. เอกสารประกอบการวางแผนการ
ท่องเที่ยว : เล่มที่ 2 กองวางแผนโครงการ
- เพ็ญศรี เจริญวานิช , & นิติพล ภูตะโชติ. (2541)., รายงานการวิจัย เรื่อง **การพัฒนา
ตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : กรณีศึกษาแหล่ง
ท่องเที่ยว 5 จังหวัด คือ ขอนแก่น นครราชสีมา บุรีรัมย์ เลย และ
อุบลราชธานี**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กังสดาล ภูสิงหา. (2542). **การเสริมบทบาท อบต. ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
กรณีศึกษา อบต. บ้านเปิดกับบึงหนองโคตร อ.ภោเมือง จังหวัดขอนแก่น**.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพฑูริย์ จันทรา. (2546) **ปัจจัยส สำหรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในวนอุทยาน
(สวนหิน) ของประเทศไทย : กรณีศึกษาวนอุทยานผางาม จังหวัดเลย**
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ธิดารัตน์ คีรี. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่**
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- นิรันดร์ กุลทานนท์. (2550). **การพัฒนาวนอุทยานแห่งชาติและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าใน
เขตอีสานใต้** : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Allport, Gordon. (1935). Attitudes" in *A Handbook of Social Psychology* (p. 798-844).
Worcester, MA: Clark University Press.

Norman L Mun. (1971) *The evolution of the human mind*. Houghton Mifflin.

Ceballos-Lascurain H. (1991). Tourism, eco-tourism and protected areas IN Kusler,
(ed) *Eco-tourism and Resource Conservation*, Vol 1. Eco-tourism and resource
conservation project.

Phillip Kotler. (2003). *Marketing Management*, Eleventh Edition : Prentic Hall
International, Inc., ช้าง สุรินทร์ หยกสวรรค์.





ภาคผนวก ก

มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

เปี่ยมรัก ชูเลิศ

ความเป็นมาของปัญหา

เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวจัดตั้งอยู่บนพื้นที่จังหวัดชลบุรี ต่อมาได้มีการจัดตั้งสวนสัตว์เปิดเขาเขียวขึ้นเพื่อให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว สวนสัตว์เปิดเขาเขียวได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเป็นจำนวนมาก เขาเขียวจึงได้มีการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหลายๆด้าน เช่น การบริการด้านบ้านพัก การบริการของสนามกอล์ฟ จึงเป็นที่ได้รับความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวในระยะเวลาหนึ่ง สวนสัตว์เปิดเขาเขียวมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าหลักที่เป็นกลุ่มครอบครัวจึงทำให้ในระยะปีหลังยอดของการเข้าเที่ยวชมลดน้อยลงเรื่อยๆ เนื่องจากเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนในบางครั้งบางคราวเท่านั้น กลุ่มลูกค้าหลักก็ยังคงเป็นลูกค้ากลุ่มเดิมประกอบกับการไม่มีกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวมาดึงดูดตานักท่องเที่ยว จึงทำให้ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวจังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยนี้เพื่อมุ่งเน้นในการสำรวจและเก็บข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
2. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่เป้าหมายในการศึกษาแบ่งเป็น
 - 2.1 การสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

2.2 การสำรวจปัญหาการท่องเที่ยวและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขต
รักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

3. ขอบเขตของประชากร ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยว
ชาวไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า
เขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษา
พันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ซึ่งแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมในลักษณะที่
เป็นด้านบวก

ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งต่างๆที่แต่ละจังหวัดมีไว้ตอบสนองความต้องการ
การของนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน สะดวกสบาย ได้รับความรู้และเกิด
ความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยว

กิจกรรมทางการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่จัดไว้สำหรับนักท่องเที่ยวได้เข้าร่วม
เพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมความเป็นอยู่ และสภาพธรรมชาติของท้องถิ่นนั้นๆเพื่อให้เกิดความสนุก
สนานเพลิดเพลิน

ความปลอดภัย หมายถึง สภาพหรือสภาวะที่แสดงถึงการเตรียมการและการดำเนิน
การเพื่อป้องกันอันตรายจากการท่องเที่ยวหรือการทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยว

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริเวณพื้นที่และโครงสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างต่างๆ
ที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบหนึ่งในการติดต่อสื่อสารจากสถาบันไปสู่กลุ่ม
เป้าหมายโดยมีการวางแผนเป็นขั้นตอนเพื่อสร้างความสัมพันธ์และภาพลักษณ์ที่ดีต่อการ
ท่องเที่ยว

ข้อมูลการท่องเที่ยว หมายถึง รายละเอียดหรือความรู้ที่สำคัญควรค่าแก่การจัดเก็บ
เพื่อนำไปใช้ในการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ผลตอบแทนทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก
ต่อระดับคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวัง ระดับความคาดหวัง
มีลักษณะคล้ายกับทัศนคติของแต่ละบุคคล คือจะมีอยู่ในแต่ละบุคคลและมีผลอย่างมากต่อความ
รับรู้ทางอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้น

เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า หมายถึง เป็นพื้นที่ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าโดยปลอดภัย เพื่อว่าสัตว์ป่าในพื้นที่ดังกล่าวจะได้มีโอกาสสืบพันธุ์หรือขยายพันธุ์ตามธรรมชาติได้มากขึ้น ทำให้สัตว์ป่าบางส่วนมีโอกาสกระจายจำนวนออกไปในท้องที่แหล่งอื่นๆที่อยู่ใกล้เคียงกับเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ในการเลือกพื้นที่เพื่อกำหนดให้เป็นเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่านั้นจะต้องเป็นแหล่งที่มีสัตว์ป่าชนิดหายากหรือสูญพันธุ์อาศัยอยู่มีแหล่งน้ำแหล่งอาหารและที่หลบภัยสำหรับสัตว์เพียงพอ ตลอดจนเป็นแหล่งที่ห่างจากชุมชนพอสมควรและถูกรบกวนน้อยและเป็นพื้นที่ที่ไม่อยู่ในกรรมสิทธิ์หรือครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมายของบุคคลใดซึ่งมิใช่ทบวงทางการเมือง เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นสมควรกำหนดที่ดินแห่งใดให้เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าโดยปลอดภัยเพื่อรักษาไว้ซึ่งพันธุ์สัตว์ป่าก็ให้กระทำได้โดยตราพระราชกฤษฎีกา และให้มีแผนที่แสดงแนวเขตแห่งบริเวณที่กำหนดนั้นแนบท้ายในพระราชกฤษฎีกาดังด้วย บริเวณที่กำหนดนี้เรียกว่า “เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า”



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- รายได้
- การศึกษา

ตัวแปรตาม

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว

- ทรัพยากรท่องเที่ยว
- กิจกรรมทางการท่องเที่ยว
- ความปลอดภัย
- สิ่งอำนวยความสะดวก
- การประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว

- ข้อมูลการท่องเที่ยว
- การคมนาคม
- แหล่งท่องเที่ยว
- ที่พักอาศัย

แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1. ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และการศึกษามีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ทรัพยากรท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ข้อมูลการท่องเที่ยว การคมนาคม แหล่งท่องเที่ยว ที่อยู่อาศัยและกิจกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
2. กลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการกรอกแบบสอบถาม จะคัดเลือกจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จำนวน 400 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ จะคัดเลือกจากหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยชุดคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขต

รักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

แบบสัมภาษณ์

เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ (Structured Interview) เป็นชุดคำถามประเภทปลายเปิดเพื่อวัดทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และประมวลผลในขั้นตอนต่อไป ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. จัดทำหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยนเรศวร ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ทำการเลือกสุ่มข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบริเวณ ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี
 - 2.2 ทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ระหว่างเดือนกันยายน 2552 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2552
 - 2.3 สัมภาษณ์หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 30 คน ระหว่างเดือนตุลาคม 2552 ถึง เดือนธันวาคม 2552

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลในส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ และการศึกษา จะกำหนดให้ค่าอยู่ในระดับกลุ่มชั้น (National scale) และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปของการแจกแจงความถี่และหาอัตราส่วนร้อยละ

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ

(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T- test) ในกรณีเปรียบเทียบกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า เอฟ (F - test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One – way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) หรือ แอล เอส ดี (LSD)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบไคส์แควร์ (Chi-Square)

ข้อมูลในส่วนที่ 2 ด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว

เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบข้อคำถามชุดค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับเกณฑ์ที่ใช้โดยการกำหนด Scale ตั้งแต่ 1-5 โดยที่ 5 เป็นตัวเลขแทนความหมายในทางบวกที่สุดและ 1 เป็นตัวเลขแทนความหมายในเชิงลบที่สุด

ข้อมูลในส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว

เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบข้อคำถามชุดประเมินค่า (Rating scale) จึงได้ปรับค่าข้อมูลให้อยู่ในระดับช่วง (Interval scale) และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชายที่มีอายุระหว่าง 18-27 ปี โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท

2. ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษาพบว่า มีนักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าทัศนคติต่อกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ทัศนคติต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และทัศนคติต่อความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว, ที่พักอาศัย, กิจกรรม และอาหาร อยู่ในระดับมาก และนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อข้อมูลการท่องเที่ยว, การคมนาคมและสินค้าที่ระลึกอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสัมภาษณ์หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2552 สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์และนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ความคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว แล้วมีมาตรการต่างๆในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และควรมีหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ซึ่งประจำอยู่ ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวโดยตรง
2. นักท่องเที่ยวต้องการให้มีข้อมูลของรายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยวไว้คอยบริการตามจุดต่างๆ มีศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว มีการบรรยายของวิทยากร และควรมีตารางการเดินทางตามจุดบริการต่างๆ
3. นักท่องเที่ยวต้องการให้เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวมีการปรับปรุงสภาพถนนให้อยู่ในสภาพที่ดี มีป้ายบอกทางชัดเจน เพื่อให้การเดินทางเข้ามาสะดวกสบาย ปลอดภัย และระยะเวลาในการเดินทางที่เหมาะสม
4. นักท่องเที่ยวต้องการให้ร้านจำหน่ายของที่ระลึกมีสินค้าที่หลากหลาย และมีราคาที่เหมาะสม สินค้าควรมีเอกลักษณ์และโดดเด่น
5. นักท่องเที่ยวต้องการให้เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียวมีร้านอาหารมีรายการอาหารให้เลือกหลากหลาย ราคาเหมาะสม และภาชนะที่บรรจุควรมีความสะอาด



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามนักท่องเที่ยว

เรื่อง แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำสั่งแจง โปรดทำเครื่องหมาย () ลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ () 1) ชาย () 2) หญิง
2. อายุ () 1) 18 – 27 ปี () 2) 28 – 37 ปี
() 3) 38 – 47 ปี () 4) 48 ปีขึ้นไป
3. รายได้ต่อเดือน () 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
() 2) 10,000 – 20,000 บาท
() 3) 20,001 – 30,000 บาท
() 4) 30,001 บาทขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา () 1) ประถมศึกษา / มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
() 2) อนุปริญญา / ปวส.
() 3) ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า
เขาเขียว จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความเห็นของท่านมากที่สุด

ทัศนคติของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว	ระดับทัศนคติ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ทรัพยากรการท่องเที่ยว					
1. แหล่งท่องเที่ยวมีความอุดมสมบูรณ์					
2. มีสถานที่ท่องเที่ยวให้เลือกหลากหลาย					
3. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว					
4. แหล่งท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ					
กิจกรรมทางการท่องเที่ยว					
1. ความหลากหลายของกิจกรรม					
2. ความน่าสนใจของกิจกรรม					
3. ความปลอดภัยในการทำกิจกรรม					
ความปลอดภัย					
1. มีมาตรการต่างๆในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว					
2. จัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว					
3. มีการให้ความคุ้มครองผลประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว					
4. มีหน่วยปฐมพยาบาล/เคลื่อนที่/ประจำ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีจุดบริการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว					
2. มีป้ายบอกทาง / แผนที่เพียงพอ					
3. มีที่จอดรถเพียงพอ					
4. มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอแก่นักท่องเที่ยว					
5. มีจุดบริการโทรศัพท์เพียงพอ					

ทัศนคติของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว	ระดับทัศนคติ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การประชาสัมพันธ์					
1. มีศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว					
2. มีแผนที่บริการตามจุดต่างๆ					
3. มีป้ายบอกเส้นทางตามจุดต่างๆ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ หรือโทรทัศน์					



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า
เขาเขียว จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่ง ท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย สุด 1
ข้อมูลการท่องเที่ยว					
1. มีศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว					
2. การบรรยายของวิทยากรเหมาะสม					
3. มีข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวบริการตามจุดต่างๆ					
4. มีตารางการเดินทางตามจุดบริการต่างๆ					
การคมนาคม					
1. การเดินทางสะดวกสบาย ปลอดภัย					
2. มีป้ายบอกทางชัดเจน					
3. สภาพถนนอยู่ในสภาพที่ดี					
4. ระยะเวลาในการเดินทางเหมาะสม					
แหล่งท่องเที่ยว					
1. ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว					
2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด					
3. อัตราค่าชมมีความเหมาะสม					
4. สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียง					

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่ง ท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย สุด 1

ที่พักอาศัย					
1. สภาพที่พักแรมสมบูรณ์ สะดวกสบาย ปลอดภัย					
2. ความสะอาดของที่พัก อุปกรณ์ เครื่องใช้					
3. การบริการที่พักได้มาตรฐาน					
4. สถานที่พักแรมมีจำนวนเพียงพอกับนักท่องเที่ยว					
กิจกรรม					
1. กิจกรรมการศึกษาธรรมชาติ					
2. กิจกรรมการผจญภัย					
3. กิจกรรมการส่องสัตว์					
4. กิจกรรมการเข้าชมสวนสัตว์					



แบบสอบถามเจ้าหน้าที่

**เรื่อง แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว
จังหวัดชลบุรี**

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ณ เขต
รักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว จังหวัดชลบุรี

1. ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว

.....
.....
.....
.....

2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

.....
.....
.....
.....

3. ด้านความปลอดภัย

.....
.....
.....
.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....

.....
.....

5. ด้านการประชาสัมพันธ์

.....
.....
.....
.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล เปี่ยมรัก ชูเลิศ
วัน เดือน ปีเกิด 26 ธันวาคม 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน 65/1 หมู่ 10 ต.หน้าพระธาตุ อ.พนัสนิคม จ.ชลบุรี 20140
ที่ทำงานปัจจุบัน บริษัทเอ็มพีที เทรเวล ทริป จำกัด
กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน พนักงานสำรวจตัวเครื่องบินและจองโรงแรม
ประสบการณ์ทำงาน
พ.ศ. 2550 บริษัทเอ็มพีที เทรเวล ทริป จำกัด
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2551 ศศ.บ.(การจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

