

ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนลุ่มน้ำภาคตะวันออก
จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว *

Service Quality Factors Affecting Tourist Satisfactions on
Ecotourism Attractions of the Eastern Watershed
Communities in Prachinburi Province and Sa Kaeo Province

ชัยณรงค์ ศรีรักษ์ และ ปัทภาพร สุขใจ

Chainarong Srirak and Patthaphon Sukjai

คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

Faculty of Hospitality Industry, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus

Corresponding Author, Email: yaravee.add@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญจากนักท่องเที่ยวที่เข้าไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน จำนวน 4 แห่ง จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

* ได้รับความเห็นชอบ: 18 กุมภาพันธ์ 2567; แก้ไขบทความ: 15 สิงหาคม 2567; ตอรับตีพิมพ์: 16 สิงหาคม 2567



ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางในวันหยุดสุดสัปดาห์เพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน ตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวจากชื่อเสียง ความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น และทัศนียภาพที่สวยงาม ค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ ให้ความสนใจกับวิถีชีวิตชุมชน และบรรยากาศที่เงียบสงบ และ 2) องค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน พื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ และ องค์ประกอบย่อย 38 องค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 14.578, 11.148, 10.025, 9.589, 9.020, 8.160, 7.430, 5.670, 4.252 และ 3.745 ตามลำดับ โดยองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนพื้นที่ลุ่มน้ำจังหวัดภาคตะวันออกได้ร้อยละ 62.8 ($R^2 = 0.628$)

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ; ความพึงพอใจ; แหล่งท่องเที่ยวชุมชนลุ่มน้ำ; พื้นที่ลุ่มน้ำ

Abstract

This research article aimed to study tourism behaviors of tourists and conduct analysis of service quality factors affecting tourist satisfaction in the eastern watershed communities, Prachinburi Province and Sa Kaeo Province. The Quantitative Research research was applied. The data were collected from 400 cases. The questionnaire developed with a random sample of tourists in four ecotourism destinations of Eastern watershed communities was applied. Afterwards, the descriptive statistics namely, frequency, percentage, mean, exploratory factor analysis and multiple regression analysis were employed for data analysis.

The results found that 1) most of tourists traveled on weekends for tourism and relaxation. They made a decision to select any tourist destination based on its reputation, friendliness of the locals and beautiful scenery. The searched for tourist attraction information from websites. They also focused on community life and a



quiet atmosphere; and 2) service quality factors affecting tourist satisfaction in community ecotourism destinations in the eastern watershed areas consisted of 10 components and 38 sub-components, with each component explaining variance of 14.578, 11.148, 10.025, 9.589, 9.020, 8.160, 7.430, 5.670, 4.252, and 3.745 percent, respectively. The service quality components predicting satisfaction of tourists in community ecotourism attractions in the watershed areas of eastern provinces was 62.8 percent ($R^2 = 0.628$).

Keywords: service quality; satisfaction; watershed communities; watershed areas

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมภาคบริการที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของไทยเป็นแหล่งสร้างรายได้และก่อให้เกิดธุรกิจใหม่ในโซ่อุปทานเกี่ยวเนื่องมากมาย นโยบายรัฐบาลปัจจุบันมุ่งสนับสนุนให้เกิดเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและบริการในเมืองรอง โดยกำหนดเป้าหมายสัดส่วนรายได้การท่องเที่ยวเมืองหลัก คิดเป็นร้อยละ 60 และเมืองรองร้อยละ 40 (สำนักงานงบประมาณของรัฐบาล, 2564) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจึงต้องส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเมืองรองให้ได้มาตรฐานบริการเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวมูลค่าสูงที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเพราะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวสูง เลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ เดินทางท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ ไม่สร้างผลกระทบทางลบให้กับแหล่งท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564) ปัจจุบันยังกระจุกตัวเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดหลัก ขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวนี้มีความสนใจและ นิยมท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์เพื่อสัมผัสวิถีท้องถิ่น หากแต่จะเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย ตลอดจนมีการรักษาสภาพแวดล้อมและการคงไว้ซึ่งมรดกวัฒนธรรมท้องถิ่น (อินโฟเสิร์ช, 2564) รัฐบาลจึงมุ่งส่งเสริมให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวระดับรอง โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ปัจจุบัน แหล่งท่องเที่ยวทางเลือกหลายแห่งมีความพยายามพัฒนาเพื่อให้ได้รับความสนใจจากกลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าว แต่ยังคงประสบปัญหาที่ยังไม่มีมาตรฐานด้านการ



บริการที่ตรงความต้องการกลุ่มนักท่องเที่ยวมูลค่าสูง ดังนั้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้การยอมรับตามแนวโน้มของตลาดการท่องเที่ยวจึงจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน

พื้นที่ลุ่มแม่น้ำปราจีนบุรี อยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยพื้นที่ส่วนใหญ่ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นรวมถึงมีต้นทุนทางนิเวศวัฒนธรรมสูงและน่าสนใจจากเคยเป็นเมืองโบราณที่เจริญรุ่งเรืองมากในสมัยทวารวดี อาทิเช่น เมืองโบราณศรีมโหสถ มีระบบนิเวศธรรมชาติที่สมบูรณ์ อาทิ มีอุทยานแห่งชาติสำคัญของภาคตะวันออกหลายแห่ง อีกทั้งยังมีชุมชนที่มีชนบทธรรมนิยม ประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่น่าสนใจ และอยู่ตามแนวเส้นทาง Southern Economic Corridor สามารถเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านได้ (วันเพ็ญ สุวรรณประทีป, 2555) จึงนับว่าเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงที่จะนำไปพัฒนาเพิ่มมูลค่าการใช้ประโยชน์เชิงสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้ กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก 1 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและมรดกโลกของอินโดจีนรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับบน แต่ปัจจุบันยังพบปัญหาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวที่ยังไม่เพียงพอทั้งคุณภาพและปริมาณ จึงยังไม่ใช่ที่สนใจของนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) ทั้งนี้แนวคิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรมชุมชนลุ่มน้ำนับเป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนที่สอดคล้องกับโมเดลเศรษฐกิจใหม่ในรูปแบบเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว (Bio Circular Green Economy; BCG) ของรัฐบาล เป็นรูปแบบการพัฒนาเศรษฐกิจที่ต่อยอดจากจุดแข็งด้านความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายทางวัฒนธรรม เชื่อมโยงหลักคิดเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy Philosophy; SEP) ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals; SDGs) โดยยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเน้นการพัฒนาเชิงบูรณาการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ใช้ประโยชน์จากอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ท้องถิ่นที่สะท้อนวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชน คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของระบบนิเวศและ



เชื่อมโยงกิจกรรมการท่องเที่ยวรองรับความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวมูลค่าสูง (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560)

โครงการวิจัยการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวบนความหลากหลายทางชีวภาพ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นเชิงสร้างสรรค์ ชุมชนลุ่มแม่น้ำปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดสระแก้ว จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก ในรูปแบบแหล่งเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนลุ่มน้ำเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนตามแนวเส้นทาง Southern Economic Corridor ภายใต้แนวคิด “สัมผัสประสบการณ์และเรียนรู้วิถีนิเวศวัฒนธรรมชุมชนท่องเที่ยวลุ่มน้ำตะวันออก” โดยนำศักยภาพความหลากหลายเชิงพื้นที่ลุ่มน้ำมาออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงอื่นๆ เสนอเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เน้นการสร้างประสบการณ์และเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมชุมชนลุ่มน้ำภาคตะวันออก ได้แก่ 1) กิจกรรมสัมผัสวิถีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตท้องถิ่น อาทิ ศึกษาเรียนรู้สวนผลไม้อินทรี สวนไผ่และการแปรรูปไผ่ การทอผ้าไหม การร่อนทอง การทอและแปรรูปสื่อกก เป็นต้น 2) กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อาทิเช่น การทำเมนูอาหารท้องถิ่นด้วยวัตถุดิบจากป่าชุมชน การย้อมผ้าสีธรรมชาติ กิจกรรมการอนุรักษ์และการเลี้ยงหอยหอมเชิงเศรษฐกิจ การร่อนทอง เป็นต้น และ (3) กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่ ชมศูนย์อนุรักษ์ไผ่ป่าหุขาว กิจกรรมศึกษาเส้นทางธรรมชาติ ชมสมุนไพรป่าและศึกษาพันธุ์ไม้ป่าอนุรักษ์ เป็นต้น รวมถึงเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง ได้แก่ กิจกรรมล่องแก่งหินเพิง เมืองเก่าศรีมโหสถ วัดถ้ำเขาฉกรรจ์ ล่องแพอ่างเขาสามสืบ และแหล่งโบราณคดีอีกหลายแห่ง เป็นต้น ดังนั้นเพื่อประเมินผลการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนลุ่มน้ำภาคตะวันออก และนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนจึงจำเป็นต้องศึกษาองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนที่พัฒนาขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชนลุ่มแม่น้ำภาคตะวันออกต่อไป



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวและเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีเชิงปริมาณ ใช้แหล่งข้อมูลจากนักท่องเที่ยวใน จังหวัดปราจีนบุรีและสระแก้ว ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 581,210 คน และ 456,398 คน ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 ตัวอย่าง ตารางสุ่มของ Yamane (1973) ขนาดประชากรมากกว่า 100,000 คน ที่ระดับความคาดเคลื่อน (e) 5% จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน 4 แห่ง ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนลุ่มน้ำ จังหวัดปราจีนบุรีและสระแก้ว โดยมีโปรแกรมการท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยว และเส้นทางการท่องเที่ยว ตามองค์ประกอบมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานระบบ Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC) และ ปัจจัยการพัฒนาการท่องเที่ยว 5 ประการ (FIVE A's OF TOURISM) ในพื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว

1. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ สัญชาติ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิลำเนา 2) องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวตามแนวคิด FIVE A's OF TOURISM ของ Tourism Western Australia (2008) และ 3) คุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยว ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988)

1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการท่องเที่ยว และ 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของแหล่งท่องเที่ยว คือ รูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ตอบสนองความต้องการ ความมั่นใจ และ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และ ความพึงพอใจด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว คือ การจัดการอย่างยั่งยืน กระจายผลประโยชน์สู่ท้องถิ่น การอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างเป็นระบบและยั่งยืน และ การบริการและความปลอดภัย



2. เครื่องมือวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นและตรวจสอบความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 ก่อนนำแบบสอบถามฉบับไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการท่องเที่ยว เป็นแบบเลือกตอบ (chick list) ข้อมูลความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการบริการ และการจัดการแหล่งการท่องเที่ยวเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 400 คน จากนักท่องเที่ยวที่มาเยือนในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนลุ่มน้ำ 4 แห่ง ได้แก่ ชุมชนรอบป่าชุมชนโนนหินผิง อำเภอประจันตคาม และ ชุมชนนันทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ชุมชนรอบป่าเขาสามสิบ ตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง ชุมชนคลองสำราญ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจะวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนข้อมูลองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งการท่องเที่ยว ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

4. สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนพื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.10 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.80 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.20 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.40 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 70.25 ส่วนใหญ่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 72.30 ตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น และทัศนียภาพสวยงามแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 34.80 โดยมักเลือกช่วงเวลาเดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) คิดเป็นร้อยละ 34.30 เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็น



ร้อยละ 56.51 ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 2-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ส่วนด้านประสบการณ์ในการท่องเที่ยวนั้นส่วนใหญ่เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นครั้งแรก ทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ กิจกรรมท่องเที่ยวที่ความสนใจคือไปชมวิถีชีวิตชุมชน รองลงมา คือ พักผ่อนในบรรยากาศที่เงียบสงบ และถ่ายรูป

2. ผลวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนพื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) พิจารณาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตัวแปร 40 ตัวแปร จากค่า Kaiser-Meyer-Olkin = 0.847 ซึ่งมากกว่า 0.50 สรุปได้ว่า ข้อมูลที่มีเก็บได้จากกลุ่มตัวอย่างในแหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสมและสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้ โดยมีค่าประมาณการทางสถิติของ Chi-square = 6.952 และค่า Significant = 0.000 น้อยกว่า 0.05 โดยมีตัวแปรปัจจัยที่ใช้ได้ 38 ตัวแปร ส่วนอีก 2 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์เพราะน้อยกว่าเกณฑ์ 0.5 ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) องค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนพื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก แสดงค่า Total Variance Explained ได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว

ปัจจัย	ปัจจัยคุณภาพบริการ	ค่าน้ำหนักปัจจัย
1	ด้านบริการในแหล่งท่องเที่ยว	14.578
2	ด้านความพร้อมทางกายภาพ	11.148
3	ด้านการจัดการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว	10.025
4	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ	9.589
5	ด้านการจัดการความพร้อมรองรับการให้บริการ	9.020
6	ด้านคุณภาพการให้บริการของชุมชน	8.160
7	ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ	7.430
8	ด้านความใส่ใจต่อการให้บริการในชุมชน	5.670



ปัจจัย	ปัจจัยคุณภาพบริการ	ค่าน้ำหนักปัจจัย
9	ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชน	4.252
10	ด้านการเดินทางเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยว	3.745

***นัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางสรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนพื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก ประกอบด้วย 10 ปัจจัย โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ปัจจัยที่ 1 มีความสำคัญที่สุดอธิบายความแปรปรวนของชุดข้อมูล = ร้อยละ 14.578, ปัจจัยที่ 2 = ร้อยละ 11.148, ปัจจัยที่ 3 = ร้อยละ 10.025, ปัจจัยที่ 4 = ร้อยละ 9.589, ปัจจัยที่ 5 = ร้อยละ 9.020, ปัจจัยที่ 6 = ร้อยละ 8.160, ปัจจัยที่ 7 = ร้อยละ 7.430, ปัจจัยที่ 8 = ร้อยละ 5.670, ปัจจัยที่ 9 = ร้อยละ 4.252, ปัจจัยที่ 10 = ร้อยละ 3.745 เมื่อนำปัจจัยคุณภาพบริการไปพยากรณ์อิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน จังหวัดภาคตะวันออก ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลวิเคราะห์ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันของชุดข้อมูล

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.820 ^a	.673	.672	.33512	.673	781.969	11	4179	.000	1.374

a. Predictors: (Constant), fac_6, fac_9, fac_7, fac_10, fac_4, fac_5, fac_8, fac_3, fac_2, fac_1

b. Dependent Variable: y

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันของชุดข้อมูล จากค่า Durbin-Watson พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.374 แสดงว่า ข้อมูลมีความเป็นอิสระต่อกัน ดังนั้น จึงนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ได้ตามตารางที่ 3



ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคุณภาพบริการต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยคุณภาพบริการ	Unstandardized Coefficients		Std. Coefficients	t	Sig.
	b	Std. Error	(β)		
Constant	.901			5.497	.001
บริการในแหล่งท่องเที่ยว	.979	.231	.945	7.178	.000
ความพร้อมทางกายภาพ	.811	.082	.878	7.097	.000
การจัดการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว	.797	.013	.845	6.521	.000
การสร้างเชื่อมั่นในการบริการ	.181	.012	.138	2.019	.000
ความพร้อมรองรับการให้บริการ	.624	.011	.633	5.986	.007
คุณภาพการให้บริการของชุมชน	.622	.013	.628	5.385	.007
ความปลอดภัยในชุมชน	.420	.012	.426	3.585	.000
ความใส่ใจต่อการให้บริการในชุมชน	.020	.009	.099	2.053	.000
การจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชน	.019	.010	.116	2.185	.000
การเดินทางเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยว	.015	.008	.015	1.859	.003

a. Dependent Variable: ความพึงพอใจ

จากตารางแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนจังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน พื้นที่ลุ่มน้ำจังหวัดภาคตะวันออก ได้ร้อยละ 62.8 ($R^2 = 0.628$) โดยทุกตัวแปรมีอิทธิพลด้านบวกต่อความพึงพอใจ สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ ด้านบริการในแหล่งท่องเที่ยว ($p\text{-value} < 0.001$, $\beta = 0.945$) ด้านความพร้อมทางกายภาพในแหล่งท่องเที่ยว ($p\text{-value} < 0.001$, $\beta = 0.878$) ด้านการจัดการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ($p\text{-value} < 0.001$, $\beta = 0.845$) ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการบริการ ($p\text{-value} = 0.001$, $\beta = 0.138$) ด้านการจัดการความพร้อมรองรับการให้บริการ ($p\text{-value} < 0.001$, $\beta = 0.633$) ด้านคุณภาพการให้บริการในชุมชน ($p\text{-value} < 0.001$, $\beta = 0.628$) ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ($p\text{-value} = 0.001$, $\beta = 0.426$) ด้านความใส่ใจต่อการให้บริการในชุมชน



($p\text{-value} < 0.001$, $\beta = 0.099$) ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชน ($p\text{-value} = 0.001$, $\beta = 0.116$) และด้านการเดินทางเข้าไปในแหล่งท่องเที่ยว ($p\text{-value} = 0.034$, $\beta = 0.015$) ตามลำดับ

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัว ใช้พาหนะที่ส่วนตัว และมีโอกาสเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำได้ขึ้นกับปัจจัยความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว ประเด็นดังกล่าว นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, ศุศราภรณ์ แต่งตั้งลำ, และ ภูริวัจนันท์ เดชอุ่ม (2566) อธิบายว่า สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้กลับมาเที่ยวซ้ำได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เป็นเอกลักษณ์และแตกต่างของแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวและกลับมาเที่ยวซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ นอกจากนี้ Sellick (2008) ได้อธิบายแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวแบบ Holiday Travel ว่ามักเดินทางกับครอบครัว ในช่วงวันหยุดเพื่อไปยังภูมิลำเนาเดิมหรือบ้านเกิดหรือสถานที่ที่ที่มีความทรงจำ รำลึกถึงความหลัง ร่วมกับการพักผ่อน จะรู้สึกดีเมื่อได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบและคุ้นเคย รวมถึงการได้สร้างสัมพันธ์ภาพใหม่ ทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่มเพื่อนในวันหยุด ซึ่ง Chainarong (2020) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวชุมชน มักจะมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน สัมผัสวิถีถิ่น ส่วนใหญ่เดินทางในช่วงวันหยุดตามเทศกาลสำคัญ ใช้ช่องทางการสืบค้นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวจากสื่อออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้พบว่า นักท่องเที่ยวจะใช้สื่อออนไลน์ในการสืบค้นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ซึ่ง อัจฉิรา ทิวะสิงห์, พิมพิกา ทองรัมย์, พิมอร แก้วแดง, จิณฎาภา เสถียรคมสรไกร, และ พันธ์ สืบยุบล (2562) ระบุว่า เพราะเป็นสื่อที่เข้าถึงง่าย เสนอภาพเคลื่อนไหว ช่วยประเมินคุณค่าแหล่งท่องเที่ยวได้ดีกว่า

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ สามารถสรุปองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนพื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก มี 10 องค์ประกอบ โดยมีอิทธิพลด้านบวกต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และพยากรณ์อิทธิพลรวมได้ร้อยละ 62.8 ($R^2 = 0.628$) อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติการ คณะกรรมการการท่องเที่ยวชุมชนและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำองค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบแรก ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริการในแหล่งท่องเที่ยว



องค์ประกอบด้านความพร้อมทางกายภาพ องค์ประกอบด้านการจัดการน้ำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว องค์ประกอบด้านความพร้อมรองรับการให้บริการ องค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของชุมชน และ องค์ประกอบด้านความปลอดภัยในชุมชน นำไปปรับปรุงและพัฒนายกระดับคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้ตรงความต้องการของนักท่องเที่ยว จนกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ บอกต่อ และจรรโลงรักษา ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนายกระดับคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวได้ตามมาตรฐานและสามารถแข่งขันด้านการให้บริการได้ต่อไป สอดคล้องกับ กนกพัชร์ วงศ์อินทร์อยู่, สมพล สุขเจริญพงษ์, และ ศานติ ดิฐสถาพรเจริญ (2558) เสนอว่า ความพร้อมในพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านพื้นที่ที่ต้องมีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น (Endemic identity) เกี่ยวเนื่องกับระบบนิเวศ (Eco-system) ต้องมีพื้นฐานวิถีชุมชนที่อยู่กับธรรมชาติ 2) ปัจจัยด้านการจัดการที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม 3) ปัจจัยด้านกิจกรรมและกระบวนการ ที่ต้องมีกระบวนการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ความประทับใจ สร้างความตระหนักรู้และปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์ และ 4) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ส่วน สุปัตรา จึงตระกูล และ สถาพร มงคลศรีสวัสดิ์ (2562) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงชุมชนบนต้นทุนทางวัฒนธรรม โดยพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) การสร้างคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าด้านจิตใจ 2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยนำชุดความรู้ท้องถิ่น ความรู้ภูมิปัญญา มาออกแบบในรูปกิจกรรมการท่องเที่ยว 3) ด้านการประดิษฐ์คิดค้น การสร้างภาพลักษณ์ที่น่าสนใจและเป็นที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยว 4) ด้านการคุ้มครอง เน้นการร่วมดูแลรักษาและพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ 5) ด้านการบริการที่ปลอดภัย เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด ในขณะที่ยังคงรักษาไว้ซึ่งต้นทุนทางวัฒนธรรมพื้นที่ได้

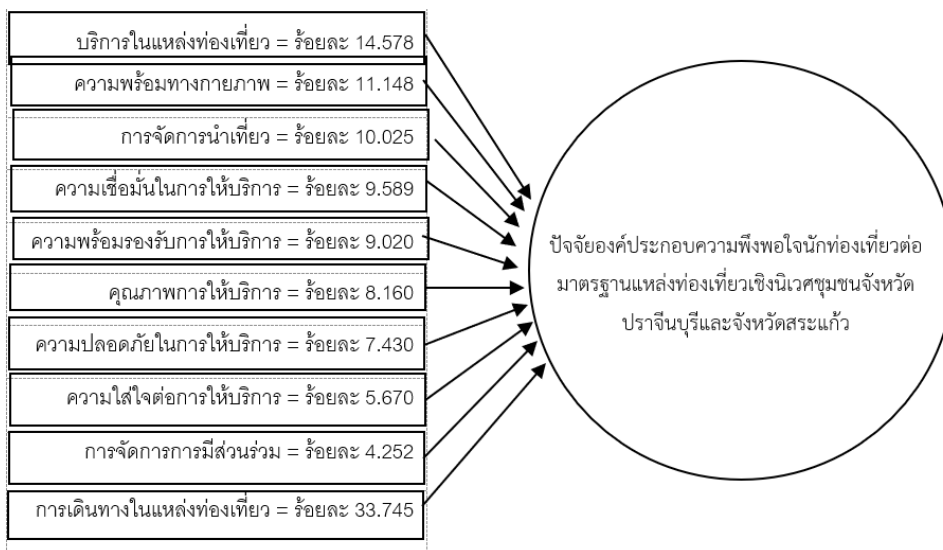
ทั้งนี้ จากผลการศึกษาจะพบว่าองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนลุ่มน้ำภาคตะวันออกนี้ ยังเป็นการพัฒนาแหล่งตามแนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ (C-CBT) ของ Richards (2010) โดยนำมาประยุกต์ออกแบบบริการตามลักษณะการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือ ทักษะและประสบการณ์ทางวัฒนธรรมผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยว เน้นประยุกต์ใช้วิถีชุมชนเพื่อนำเสนอเป็นสินค้าเพื่อแบ่งปันและสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้แก่ชุมชนและนักท่องเที่ยว และ นำมาออกแบบกิจกรรมและโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เน้นการส่งมอบประสบการณ์และเรียนรู้วิถีวัฒนธรรมชุมชนลุ่มน้ำภาคตะวันออก สอดคล้องกับ Chitty, Ward, & Chua (2007) พบว่า ภาพลักษณ์คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ



คุณค่าที่รับรู้ ความเอาใจใส่ดูแลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

การพัฒนาระดับคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนในพื้นที่ลุ่มน้ำภาคตะวันออก จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว ให้ตรงความต้องการของนักท่องเที่ยว ต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบคุณภาพบริการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1. ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชน จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว

จากภาพที่ 1 พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนลุ่มน้ำภาคตะวันออก จังหวัดปราจีนบุรีและจังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ดังนี้ **องค์ประกอบที่ 1** คือ ด้านบริการในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ 1) จำนวนผู้ให้บริการในจุดท่องเที่ยวเพียงพอ 2) ผู้นำชุมชนสามารถแนะนำข้อมูลอย่างถูกต้อง 3) สินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชนมีคุณภาพ 4) ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ 5) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี 6) มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ 7) มาตรฐานการให้บริการเป็น



ที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว และ 8) ผู้ให้บริการสามารถจดจำรายละเอียดนักท่องเที่ยวได้

องค์ประกอบที่ 2 คือ ด้านความพร้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ 1) ความสะอาดเรียบร้อยของแหล่งท่องเที่ยว 2) การตกแต่งภายในและนอกของชุมชน 3) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ 4) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว 5) การให้บริการเป็นไปตามโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ระบุ และ 6) ผู้ให้บริการมีความรู้และสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 3 คือ ด้านการจัดการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ 1) นักสื่อความหมายท้องถิ่นสามารถแนะนำข้อมูลอย่างถูกต้องและตรงความต้องการของนักท่องเที่ยว 2) มีการแก้ไขปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยวได้ถูกต้อง และ 3) ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวอย่างเต็มใจ

องค์ประกอบที่ 4 คือ ด้านการสร้างเชื่อมั่นในการให้บริการท่องเที่ยวในชุมชน ได้แก่ 1) สมาชิกชุมชนสามารถตอบข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง 2) มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการนักท่องเที่ยว 3) ชุมชนมีการแจ้งเวลาปิดและเปิดการให้บริการ และ 4) ผู้นำชุมชนให้ความสำคัญด้านการดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลาในชุมชน

องค์ประกอบที่ 5 คือ ด้านการจัดการความพร้อมรองรับการให้บริการ ได้แก่ 1) ชุมชนมีการเตรียมความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยว 2) ชุมชนมีการแจ้งกติกากการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว 3) มีการให้ความรู้อย่างละเอียดเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมการอนุรักษ์อย่างถูกต้อง และ 4) มีการจัดบริการในเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชุมชน

องค์ประกอบที่ 6 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการในชุมชน ได้แก่ 1) ชุมชนมีการให้บริการที่เน้นคุณภาพและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 2) การให้ความรู้เกี่ยวกับ กิจกรรมและจุดท่องเที่ยวของชุมชนอย่างถูกต้อง 3) ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว และ 4) มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ 7 คือ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการในชุมชน ได้แก่ (1) ชุมชนมีระบบเฝ้าระวังความปลอดภัยขณะพักในแหล่งท่องเที่ยว 2) กิจกรรมท่องเที่ยวมีความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว และ 3) มีการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวและกิจกรรมการอนุรักษ์อย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 8 คือ ด้านความใส่ใจต่อการให้บริการในชุมชน ได้แก่ 1) มีการปฏิบัติต่อยกนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน และ 2) มีการรับฟังความต้องการของนักท่องเที่ยว

องค์ประกอบที่ 9 คือ ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ 1) มีกติกากการจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยยึดประโยชน์ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ 2) มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกชุมชนได้เข้าร่วมกิจกรรมการให้บริการการท่องเที่ยว และ 3) มีการนำกิจกรรม/โครงการของชุมชนมานำเสนอเป็น



กิจกรรมท่องเที่ยว และ **องค์ประกอบที่ 10** คือ ด้านการเดินทางในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ 1) มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน และ 2) มีป้ายแสดงกิจกรรมท่องเที่ยวในแต่ละจุดในแหล่งท่องเที่ยว

ทั้งนี้ ในทางปฏิบัติควรให้ความสำคัญกับประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริการในแหล่งท่องเที่ยว องค์ประกอบด้านความพร้อมทางกายภาพ องค์ประกอบด้านการจัดการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว องค์ประกอบด้านความพร้อมรองรับการให้บริการ องค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของชุมชน และ องค์ประกอบด้านความปลอดภัยในชุมชน โดยนำไปปรับปรุงและพัฒนายกระดับคุณภาพบริการในแต่ละด้านของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการบริการ สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว เพราะเป็นองค์ประกอบด้านบริการที่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่สำคัญในบริบทแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศชุมชนลุ่มน้ำ ซึ่งนับเป็นปัจจัยกำหนดความสำเร็จในการพัฒนายกระดับคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวได้ตามมาตรฐานและสามารถแข่งขันด้านการให้บริการได้อันจะนำมาซึ่งการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ การบอกต่อ และจรรีกรักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 คณะกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนควรวางแผนพัฒนามาตรฐานด้านบริการรายด้านโดยยึดมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ อาทิ มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย เป็นต้น เพื่อให้แตกต่างและแข่งขันได้

1.2 ชุมชนและหน่วยงานส่วนท้องถิ่นควรร่วมกันพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยวโดยปรับไปใช้กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดในช่องทางออนไลน์ให้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะช่อง YouTube เพราะเป็นสื่อที่เข้าถึงง่าย สามารถนำเสนอความโดดเด่นและเอกลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวที่มีชีวิตชีวา และช่วยให้นักท่องเที่ยวประเมินคุณค่าแหล่งท่องเที่ยวและตัดสินใจมาเที่ยวได้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากพื้นที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นสูงจึงควรศึกษาเชิงลึกถึงศักยภาพและความพร้อมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพิ่มเติมเพื่อวางแผนทางการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันเชิงการท่องเที่ยวของพื้นที่ท่องเที่ยว โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน



เอกสารอ้างอิง

- กนกพัชร วงศ์อินทร์อยู่, สมพล สุขเจริญพงษ์, และ ศานติ ดิฐสถาพรเจริญ. (2558). การพัฒนา ศูนย์ท่องเที่ยวเชิงนิเวศบนฐานทุนชุมชนแบบมีส่วนร่วมตามแนวทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ในอุตสาหกรรมปลาสดงาม. *วารสาร RMUTT Global Business and Economics Review*, 10(2), 171–184.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถานการณ์การท่องเที่ยวเดือนกันยายน พ.ศ. 2562. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20191022143343.pdf
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564). รายงานประจำปี 2564 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สืบค้นจาก https://api.tat.or.th/upload/live/about_tat/
- นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย, ศุศราภรณ์ แต่งตั้งลำ, และ ภูริวัจน์ เดชอุ่ม. (2566). พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดชัยนาท สิงห์บุรี และลพบุรี. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 19(1), 37-73.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วันเพ็ญ สุวรรณประทีป. (2555). *แนวทางในการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมขนส่งทางบกเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กรณีศึกษากลุ่มประเทศ CLMV* (รายงานการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูง การบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน). กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงบประมาณของรัฐบาล. (2564). *ข้อเสนอแนวทางการส่งเสริมท่องเที่ยวเมืองรองเพื่อกระจายรายได้จากการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560–2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *รายงานสถิติการท่องเที่ยว ปี 2563*. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.



- สุพัตรา จังตระกุล, และ สถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2562). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์บนต้นทุนทางวัฒนธรรมกรณีศึกษา: โฮงมูนมั่งเมืองขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*, 19(1), 45-54.
- อัจฉิรา ทิวะสิงห์, พิมพิกา ทองรัมย์, พิมอร แก้วแดง, รัฐญา เสถียรคมสรไกร, และ พันธ์สืบยุบล. (2562). พฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวและการใช้สื่อออนไลน์ของนักท่องเที่ยวไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 13(3), 100-107.
- อินโฟเสิร์ช. (2564). *โครงการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเมืองรองของนักท่องเที่ยวชาวไทย* (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- Chitty, B., Ward, S., & Chua, C. (2007). An application of the ECSI model as a predictor of satisfaction and loyalty for backpacker hostels. *Marketing Intelligence and Planning*, 25(6), 563–580.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Richards, G. (2010). Creative Tourism and Local Development [PDF file]. Retrieved from https://www.academia.edu/4386384/Creative_Tourism_and_Local_Development.
- Sellick, M. C. (2008). Discovery, Connection, Nostalgia Key Travel Motives Within the Senior Market. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(1), 55-71.
- Sriruk, C. (2020). Survey of Local Wisdom Heritage and Evaluation of Participatory Tourism Potential of Non Tun Community, Nong Bua Lamphu. *Journal of International and Thai Tourism*, 16(2), 22-42.
- Tourism Western Australia. (2008). Five A's of Tourism. Retrieved from http://www.tourism.wa.gov.au/jumpstartguide/pdf/Quickstart_five%20A's%20of%20Tourism%20LOW.pdf.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory statistics* (2nd ed.). New York, NY: Harper & Row.