

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานฯ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมอุทยานฯ จำนวน 200 ราย ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษารูปได้ว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่กว่า 1 ใน 3 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 33.0) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.5) ทั้งนี้โดยมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคือรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 28.5 และ 27.5) และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดลำปาง (ร้อยละ 48.0) ส่วนที่เดินทางมาจากต่างจังหวัด พบว่าส่วนมากมาจากกรุงเทพฯ และจังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 11.5 และ 10.5) ส่วนใหญ่มีความรู้ค่อนข้างมากในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีความรู้ในแต่ละประเด็นใกล้เคียงกัน หรือไม่แตกต่างกันมากนัก

สำหรับผลการศึกษาดตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพปัจจุบันของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง

อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง ได้รับการประกาศเป็นพื้นที่คุ้มครองประเภทอุทยานแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 เป็นต้นมา และในปี 2543 อุทยานฯ ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Awards) ประเภทแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จาก ททท. และรางวัลชนะเลิศในการประกวดอุทยานแห่งชาติดีเด่นด้านการท่องเที่ยว ในปีท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติจากกรมป่าไม้

ปัจจุบัน ทางอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อนได้แบ่งเขตเพื่อการบริหารจัดการออกเป็น 6 เขต ได้แก่ เขตบริการ เขตเพื่อการพักผ่อนและการศึกษาหาความรู้ เขตสงวนสภาพธรรมชาติ เขตหวงห้าม เขต

ฟื้นฟูสภาพธรรมชาติ และเขตกิจกรรมพิเศษ ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานและการจัดการของสำนักงานอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง

สภาพแหล่งท่องเที่ยวภายในอุทยานฯ ประกอบด้วยจุดท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เป็นจุดเด่นสำคัญ ได้แก่ บริเวณน้ำตกแจ้ซ้อน น้ำพุร้อนแจ้ซ้อน ที่ทำการอุทยานฯ และมีเส้นทางศึกษาธรรมชาติที่น่าสนใจ 2 เส้นทาง มีบริเวณปิกนิก 1 แห่ง นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่อุทยานฯ เตรียมไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว อาทิ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บ้านพักรับรอง ห้องอาบน้ำแร่ ร้านอาหารและของที่ระลึก ส่วนกิจกรรมในการเที่ยวชมอุทยานฯ มีหลายประเภทที่น่าสนใจ ที่สำคัญคือ การเที่ยวชมน้ำตก-น้ำพุร้อนแจ้ซ้อน ปิกนิก อาบน้ำแร่ และเดินป่าตามเส้นทางศึกษาธรรมชาติ เป็นต้น

5.1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานฯ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สำหรับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนที่จะเที่ยวชมอุทยานฯ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมทั้ง 4 ด้าน เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอย่างมาก ต่อการจัดสภาพแวดล้อมด้านพื้นที่ ($\bar{X} = 3.58$) และด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.57$) แต่มีความคาดหวังเพียงปานกลางต่อด้านการจัดการ ($\bar{X} = 3.39$) และด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.29$)

ในด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังจากได้เที่ยวชมอุทยานฯ แล้วสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจอย่างมาก ต่อการจัดสภาพแวดล้อมด้านพื้นที่ ($\bar{X} = 3.60$) และด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.50$) แต่กลับมีความพึงพอใจเพียงปานกลางต่อด้านการจัดการ ($\bar{X} = 3.37$) และด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.23$)

ดังนั้น จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิถิ่นกำเนิด และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีส่วนทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยาน เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานฯ ทุก ๆ ด้าน ดังกล่าวแล้วข้างต้น พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ มีค่าน้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังเล็กน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการของอุทยานฯ อาจมีข้อบกพร่องอยู่บ้างบางประการ จึงไม่เป็นที่พอใจกลุ่มนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร

5.1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้ข้อสรุปว่า ความคาดหวังของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมทั้งด้านพื้นที่ ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษา

ธรรมชาติ และการมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน แม้ว่านักท่องเที่ยวมีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิฐานะ และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต่างกันก็ตาม

ส่วนความพึงพอใจต่อการจัดสภาพด้านพื้นที่ พบว่า มีความแตกต่างกัน เมื่อนักท่องเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศต่างกันเท่านั้น แต่สำหรับปัจจัยอื่นแล้วพบว่าความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษารธรรมชาติ และด้านการมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน แม้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลจะแตกต่างกันก็ตาม

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติ ด้านพื้นที่ ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษารธรรมชาติ และด้านการมีส่วนร่วม สรุปได้ว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจดังกล่าว มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกซึ่งกันและกัน หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 4 ด้าน กล่าวคือ ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเข้าไปเที่ยวชมอุทยานฯ ต่างก็มีความคาดหวังอย่างมาก ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในด้านพื้นที่ และด้านการมีส่วนร่วม ขณะที่คาดหวังไว้เพียงปานกลางต่อด้านการจัดการ และด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษารธรรมชาติ แต่เมื่อได้เข้าไปเที่ยวชมอุทยานฯ แล้ว เกิดความพึงพอใจมาก ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมอุทยานฯ ด้านพื้นที่ และด้านการมีส่วนร่วม และพึงพอใจเพียงปานกลางต่อด้านการจัดการ และด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษารธรรมชาติ ตามลำดับ ด้วยเหตุนี้จึงยอมรับสมมติฐานการศึกษาที่ว่า ความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติแห่งชาติแห่งชาติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมอุทยานฯ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแต่ละด้านพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยว มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกด้าน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและพึงพอใจเป็นอย่างมาก ต่อลักษณะที่เป็นสภาพแวดล้อมด้านพื้นที่ทางกายภาพ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับทางอุทยานฯ ในขณะที่เดียวกันก็มีความคาดหวังและพึงพอใจเพียงปานกลาง ต่อด้านการจัดการ และด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษารธรรมชาติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวอาศัยความคาดหวังของตนเป็นแรงกระตุ้นในการท่องเที่ยวอุทยานฯ เพื่อให้ตนเองสมหวังตามที่คาดหวังไว้ ขณะที่ลักษณะทางกายภาพ

ภายในอุทยานฯ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการรับรู้ และประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้พบเห็นและได้สัมผัส ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมแต่ละด้านที่สอดคล้องกันข้างต้น ทั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดที่ Newman (อ้างใน กุณฑลทิพย์ มาลากุล, 2526) เสนอไว้ในเรื่อง ความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของบุคคล ซึ่งกล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพนั้น ศึกษาได้จากการตอบรับซึ่งหมายถึง การรับรู้ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา ขณะที่การประเมินผลความพอใจของบุคคลก็เกิดจากการรับรู้ แล้วเกิดพฤติกรรมการแสดงออกตามมาในลักษณะของความพึงพอใจ และการประเมินผลการแสดงออกนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่า บุคคล (นักท่องเที่ยว) นั้นมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (อุทยานฯ) มากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมของอุทยานฯ ของนักท่องเที่ยว จะเกิดขึ้นมากหรือน้อยในระดับใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทรัพยากรที่มีอยู่ในอุทยานฯ ว่ามีอยู่ครบถ้วนตามที่นักท่องเที่ยวต้องการหรือคาดหวังไว้หรือไม่ แต่จากความจริงที่ปรากฏนั้น การจัดการสภาพแวดล้อมอุทยานฯ ย่อมถูกจำกัดด้วยสาเหตุและปัจจัยหลาย ๆ ประการ อีกทั้งทรัพยากรบางอย่างก็มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานฯ ในด้านต่าง ๆ จึงเป็นที่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในระดับที่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านพื้นที่ ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษาระรรมชาติ และด้านการมีส่วนร่วม โดยนำความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมาประกอบพิจารณา แม้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการด้านพื้นที่และด้านการมีส่วนร่วมก็ตาม แต่กล่าวได้ว่า มีความจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงการจัดสภาพแวดล้อมในด้านการจัดการ และด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษาระรรมชาติ เพราะการจัดสภาพแวดล้อมทั้ง 2 ด้านนี้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ไม่ค้อยคินัก (ระดับปานกลาง) ทั้งนี้พบว่า องค์ประกอบด้านการจัดการที่สร้างความไม่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวเท่าที่ควร ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่เพียงพอ และอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม อาทิ ห้องน้ำห้องสุขา ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง และน้ำคั้นน้ำใช้ โดยเฉพาะคุณภาพของน้ำที่ยังไม่สะอาดปลอดภัยเท่าที่ควร ส่วนองค์ประกอบด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษาระรรมชาติที่ควรปรับปรุงก็คือ จุดที่ตั้งของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวก่อนเที่ยวชมอุทยานฯ และป้ายสื่อความหมายหรือนิทรรศการกลางแจ้งรวมทั้งจำนวนเส้นทางเดินศึกษาระรรมชาติและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ด้วยสาเหตุหลักจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนอย่างมากที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจหรือพึงพอใจต่อการจัดสภาพอุทยานฯ ในทั้ง 2 ด้านนี้มากนัก อย่างไรก็ตาม การศึกษารครั้งนี้มีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ เสาวนิต ตั้งตระกูล (2533) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แต่ไม่พึงพอใจ

ต่อองค์ประกอบด้านการจัดการบางอย่าง อาทิ จำนวนและจุดที่ตั้งแผนป้ายสื่อความหมาย จำนวนถึงขยะ การตั้งร้านอาหารบนชายหาด ตลอดจนสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยอายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิฐานะ และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน ทั้งในด้านพื้นที่ ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษา ธรรมชาติ และด้านการมีส่วนร่วม พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน แม้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันก็ตาม ยกเว้นความพึงพอใจด้านพื้นที่ พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อนักท่องเที่ยวมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมอุทยานฯ แม้มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันก็ตาม แต่ด้วยสามัญสำนึกและในฐานะที่เป็นนักท่องเที่ยวย่อมทำให้มีความรู้สึกหลาย ๆ ลักษณะ ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเองจะเข้าไปเที่ยวชมสัมผัส ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้มักอยู่ในรูปของความคาดหวังที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ และก็เป็นไปตามธรรมชาติที่โดยมากมักคาดหวังในสิ่งที่ดี ๆ เช่น จะได้ประสบพบเห็น ได้สัมผัส ได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ภายใต้บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม และมีความปลอดภัย รวมทั้งการได้รับการบริการ ความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ จากแหล่งท่องเที่ยวที่ตนจะไปสัมผัส เป็นต้น

ดังนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้ จึงมิได้เป็นไปตามที่ Redney Arlyn Wickstrom (อ้างใน อรรถกถา วรรณทอง, 2535) กล่าวไว้ ที่ว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการร่วมหรือรับทราบกิจกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และภูมิฐานะที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไม่ต่างกัน เมื่อปัจจัยทางด้านเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจกลับแตกต่างกันเมื่อปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และภูมิฐานะต่างกัน และการศึกษาครั้งนี้ได้ผลตรงข้ามกับการศึกษาของ เสาวนิต ตั้งตระกูล (2533) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน โดยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส และประสบการณ์การท่องเที่ยวชายทะเลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดหัวหินแตกต่างกัน และการศึกษาของ ทับทิม สุวรรณประภา (2541) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวถ้ำเชียงดาว ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อาชีพของประชาชนที่แตกต่างกัน พบว่ามีส่วนสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อสภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่พึงปรารถนาที่แตกต่างกันด้วย แต่ปัจจัยด้านภูมิฐานะที่ต่างกัน พบว่ามีความคาดหวัง

ต่อสภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่พึงปรารถนาไม่แตกต่างกัน

การที่ผลการศึกษารุ่นนี้ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานฯ ไม่ต่างกัน แม้ปัจจัยส่วนบุคคลจะต่างกัน อาจอธิบายได้ว่า ก่อนที่กลุ่มตัวอย่างต้องการท่องเที่ยวในสถานที่แห่งใดนั้น ตามธรรมชาติของมนุษย์นั้นมักคาดหวัง และคิดฝันจินตนาการถึงเรื่องที่จะท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่มักคาดหวังจะให้เห็นความสวยงาม ได้พบกับความแปลกใหม่ ได้สัมผัสบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดี ผสมผสานไปกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวตามที่ตนได้รับรู้มา จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อสภาพต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว โดยไม่ขึ้นกับว่าเขาจะมีอายุเท่าไร มีการศึกษาระดับใด หรืออยู่ที่ไหน ประกอบอาชีพอะไร และก็ไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นอย่างดีมาก่อนด้วย เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมปรารถนาและมุ่งหวังในสิ่งที่ดี ๆ สำหรับตนเองนั่นเอง

และด้วยเหตุผลในการทำงานเดียวกัน เมื่อนักท่องเที่ยวได้เที่ยวชมอุทยานฯ แล้ว ได้พบเห็นและสัมผัสบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่น่าประทับใจ ซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้แล้ว ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ดีตามมา แต่หากมิได้เป็นตามที่คาดหวัง โดยได้พบ ได้เห็น หรือได้สัมผัสในสิ่งที่ไม่ชอบ เป็นสิ่งที่ไม่ถูกใจ ก็ย่อมไม่เกิดความพึงพอใจหรือพึงพอใจเพียงเล็กน้อย โดยความพึงพอใจดังกล่าวก็ไม่ขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ปัจจัย (อายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ) ด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลสนับสนุนที่ว่า แม้ปัจจัยส่วนบุคคลจะต่างกัน แต่ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก็มีได้แตกต่างกันตามไปด้วย

นอกจากนี้แล้ว ผลการศึกษารุ่นนี้ยังพบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้วนั้น มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกซึ่งกันและกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อนทั้ง 4 ด้าน โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) ที่ได้ผลศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งในระดับปานกลาง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในทุก ๆ กรณีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาถึงด้านความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยง ระหว่างการบริหารจัดการแบ่งเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน กับการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานฯ ทั้ง 4 ด้าน เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และความคาดหวัง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน โดยกรมป่าไม้ ได้แบ่งเขตพื้นที่อุทยานฯ เพื่อความเหมาะสมและประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการเป็น 6 เขต คือ เขตบริการ เขตเพื่อการพักผ่อนและการศึกษาหาความรู้ เขตสงวนสภาพธรรมชาติ เขตหวงห้าม เขตฟื้นฟูสภาพธรรมชาติและเขตกิจกรรมพิเศษ โดยเฉพาะเขตบริการ และเขตเพื่อการพักผ่อนและการศึกษาหาความรู้ นั้น ทาง

อุทยานฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงสภาพบางส่วนให้เหมาะสม ปลอดภัย และได้อนุญาตให้นักท่องเที่ยวเข้ามาได้ แต่อย่างไรก็ตามเขตพื้นที่ทั้งสองดังกล่าวนี้ ก็จำเป็นต้องมีการอนุรักษ์ป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทางอุทยานฯ เลือกใช้ในการปรับปรุงสภาพพื้นที่ แม้ว่าทางอุทยานฯ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวก็ตาม แต่ก็จำเป็นต้องยึดถือและคำนึงถึงสภาพธรรมชาติ โดยการรักษาคูณค่าและสภาพตามธรรมชาติภายในเขตพื้นที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ด้วยเหตุนี้สิ่งก่อสร้าง สาธารณูปโภคต่าง ๆ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกจึงเป็นขั้นพื้นฐาน โดยกำหนดให้เป็นแบบง่าย ๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธรรมชาติและเพื่อสำหรับกลุ่มคนจำนวนน้อย มากกว่าที่จัดให้มีอย่างถาวร สมบูรณ์เพียบพร้อมทุกรูปแบบและการรองรับกลุ่มคนจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ผลการศึกษาพบว่า มีกลุ่มนักท่องเที่ยวบางส่วนมีความพึงพอใจไม่มากนัก (ปานกลาง) เนื่องจากสาเหตุที่ว่าสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสาธารณูปโภคบางประการ มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ และอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสมนั้น จึงน่าจะเป็นความเข้าใจผิด เป็นทัศนคติและความคาดหวังในสิ่งที่ไม่ถูกต้องสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพราะกลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าวหลงประเด็นหรือลืมนัดดูประสงค์ของการเที่ยวชมอุทยานฯ เพราะการเที่ยวชมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่ต้องช่วยกันรักษาระบบนิเวศ ต้องมีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบ และมีปรัชญาในแบบอย่างของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ฉะนั้น หลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องคือกรมรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ แก่ประชาชน และนักท่องเที่ยวเองก็จำเป็นต้องเรียนรู้ ว่าแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทใดเพื่อจะได้เตรียมตัว เตรียมใจ ปรับเข้ากับสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกลมกลืนต่อไป

การวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในครั้งนี้ จึงเป็นแนวทางที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวางระบบ และการแผนงานของอุทยานฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อลดปัญหาและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการจัดการสภาพแวดล้อม ให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว : กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน ในครั้งนี้ และจากประสบการณ์การทำงานด้านป่าไม้ และอุทยานแห่งชาติ ที่ผ่านมา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักเป็นวัยรุ่น ซึ่งมีความคิดคะนอง และความต้องการด้านต่าง ๆ ค่อนข้างสูง เมื่อได้เที่ยวชมอุทยานในลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ส่วนใหญ่มักขาดความรับผิดชอบ โดยมิได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของอุทยานฯ เท่าที่ควร มักละเมิดข้อห้ามต่าง ๆ อยู่เสมอ

และมีได้สำรวจหรือรักษามารยาทในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบที่มีต่อส่วนรวม ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและทางอุทยานฯ จึงต้องเร่งหามาตรการในการควบคุมป้องกัน เพื่อประโยชน์ของนักท่องเที่ยวโดยส่วนรวม

2. นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านบริการต่าง ๆ ที่มากเกินไปจนเกินไป โดยมีได้ตระหนักถึงจุดประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ส่วนอุทยานแห่งชาติ ตลอดจนองค์การภาคเอกชน เช่น บริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ วรรณรงค์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับรู้ รับทราบ ถึงเนื้อหาสาระ จุดประสงค์ ลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมทั้งประเภทกิจกรรมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การเตรียมความพร้อม และข้อปฏิบัติ/ข้อห้าม ในการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้ประชาชนได้เตรียมตัวเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป ซึ่งนอกจากจะเกิดผลดีต่อประชาชน โดยตรงแล้ว ยังลดภาระในด้านต่าง ๆ ของทางอุทยานฯ ได้เป็นอย่างมากในคราวเดียวกันด้วย

3. การท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติ ในลักษณะที่เป็นหมู่คณะ หัวหน้าคณะควรติดต่อประสานกับทางอุทยานฯ ล่วงหน้า เพื่อมิให้เกิดปัญหาด้านการบริการต่าง ๆ และเพื่อให้ทางอุทยานฯ ได้ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวที่สามารถรองรับได้ในแต่ละครั้งด้วย

อนึ่ง การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาเฉพาะด้านความคาดหวัง และความพึงพอใจ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติเข็ซ้อน เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเท่านั้น จึงมีรายละเอียดบางประเด็น ในแง่มุมอื่น ๆ ที่น่าศึกษาเพิ่มเติมอีกหลายประเด็นที่ยังมิได้ศึกษาไว้ในที่นี้ ได้แก่ ความตระหนักและจิตสำนึกของนักท่องเที่ยว ต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมทั้งผลกระทบของการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานแห่งชาติ เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่มีต่ออุทยานฯ และชุมชน ตลอดจนประเด็นการประเมินความพร้อมของอุทยานแห่งชาติ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงคาดหวังว่าจะมีผู้สนใจศึกษา ในประเด็นดังกล่าว และประเด็นอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้